

БРОЈ: ВС 52/3-5/18

На основу члана 73. став 1. тачка 5. Закона о банкама члана 221. Закона о платним услугама и члана 30. став 1. тачка 5) Статута „mts банке“ акционарског друштва Београд Управни одбор Банке на 52. седници, дана 23.08.2018.године утврђује:

ОПШТЕ УСЛОВЕ ПОСЛОВАЊА „mts банке“ АД БЕОГРАД ЗА РАЧУН ПЛУС, ПЛАТНЕ УСЛУГЕ, ДЕБИТНЕ КАРТИЦЕ И ЕЛЕКТРОНСКИХ СЕРВИСА, КОРИСНИКА ФИЗИЧКИХ ЛИЦА - РЕЗИДЕНАТА**УВОДНЕ ОДРЕДБЕ**

Овим Општим условима пословања „mts банке“ а.д. Београд за Рачун Плус, платне услуге, дебитне картице и електронске сервисе корисника физичких лица - резидената (у даљем тексту ОУП), регулишу се међусобна права, обавезе и одговорности „mts банке“ а.д. Београд (у даљем тексту: Банка) и физичких лица – резидената (у даљем тексту: Корисник), при отварању, вођењу и гашењу Рачуна Плус (у даљем тексту: Рачун), пружању платних услуга, издавању дебитних платних картица и коришћењу услуга електронских сервиса (у даљем тексту е-банкинг/м-банкинг услуга) по Рачуну, као и међусобна права, обавезе и одговорности Банке и Корисника по основу дозвољеног прекорачења по Рачуну.

Пружалац платних услуга је:

„mts банка“ акционарско друштво Београд, Булевар Франше д'Еперea 88,11000 Београд-Савски Венац, Република Србија,

скраћено пословно име „mts банка“ а.д. Београд,

матични број: 09081488, ПИБ: 100017720,

Број рачуна: 908-0000000036001-33

Тел.: +381 11 655 73 62

Факс: +381 11 365 70 06

маил: office@mts-banka.rs,

web: www.mtsbanka.rs

Орган надлежан за надзор над пословањем Банке је НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ, Краља Петра 12, 11000 Београд.

НАДЛЕЖНОСТ ЗА ДОНОШЕЊЕ ОПШТИХ УСЛОВА ПОСЛОВАЊА

ОУП Банке и њихове измене и допуне доноси Управни одбор.

ЗНАЧЕЊЕ ПОЈЕДИНИХ ПОЈМОВА

Датум валуте - референтни датум, односно референтно време које пружалац платних услуга користи код обрачуна камате на новчана средства задужена или одобрена на платном рачуну;

Домаћа платна трансакција - платна трансакција код које платиочев пружалац платних услуга и пружалац платних услуга примаоца плаћања ту услугу пружају на територији Републике Србије;

Готов новац - новчанице и ковани новац;

Јединствена идентификациона ознака - комбинација слова, бројева и/или симбола коју пружалац платних услуга утврђује Кориснику платних услуга и која се у платној трансакцији употребљава за недвосмислену идентификацију тог Корисника и/или његовог платног рачуна;

Рачун Плус (Рачун) је платни рачун који се води код Банке, а користи се за извршавање платних трансакција и за друге намене у вези са услугама које Банка пружа Корисницима. Може се отворати и водити у следећим валутама: RSD, EUR, CHF и USD, као и у другим валутама за које се накнадно определи Банка;

Корисник – физичко лице – резидент, који је имао или има отворен Рачун, или се обратио Банци ради отварања Рачуна и коришћења услуга по истом, у складу са овим ОУП-ом;

Резидент - домаће или страно физичко лице које има пребивалиште или боравиште на територији Републике Србије у трајању дужем од годину дана;

Новчана средства - готов новац, средства на рачуну и електронски новац;

Корисничко име - скуп алфанумеричких карактера које Банка Кориснику шаље на е-маил адресу приликом активације Е-банкинг услуге и које Корисник даље, у комбинацији са лозинком, користи у сврху идентификације приликом сваког приступа апликацији ради коришћења Е-банкинг услуге. Корисничко име Корисник не може сам мењати;

СМС услуга - обавештавања Корисника о променама и стању на Рачуну СМС поруком;

Аутентификација корисника – поступак у којем Банка проверава идентитет Корисника приликом приступа системима Банке;

ПИН - лични тајни идентификациони број који додељује Банка Кориснику платне картице, односно коју Корисник генерише на Web апликацији Банке и који је познат искључиво Кориснику, а служи за идентификацију Корисника и ауторизацију платне трансакције платном картицом и отежава неовлашћено коришћење платне картице;

Платна картица - персонализовано средство које омогућава Кориснику плаћање робе и услуга, подизање готовог новца и коришћење других услуга на прихватном уређају, банкомату или на даљину;

Дебитна платна картица – инструмент безготовинског платног промета, плаћања роба и услуга, која омогућава и подизање готовог новца на банкоматима и шалтерима Банке и других банака у земљи и иностранству. Везује се за текући рачун корисника – физичког или правног лица. Дебитна платна картица се може користити до нивоа расположивог стања на рачуну;

DinaCard дебитна картица - платна картица за Рачун која се бесплатно издаје власнику и овлашћеним лицима као идентификациона картица. То је национална платна картица, која се прихвата у земљи и у иностранству на свим продајним местима, банкоматима и шалтерима са ознаком DinaCard, Diners, Discover i Pulse;

Mastercard дебитна картица – интернационална платна картица за Рачун која се на писани захтев издаје власнику и овлашћеним лицима као идентификациона картица. Користи се на свим продајним местима, банкоматима и шалтерима са ознаком Mastercard;

Mastercard додатна дебитна картица – издаје се на захтев власника Рачуна, без овлашћења по рачуну, за ограничено располагање средствима до висине лимита којим управља власник Рачуна;

Платна трансакција - уплата, пренос или исплата новчаних средстава које иницира платилац или прималац плаћања, а обавља се без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања;

Међународна платна трансакција - платна трансакција код које један пружалац платних услуга пружа ову услугу на територији Републике Србије, а други на територији треће државе, као и платна трансакција код које исти пружалац платних услуга ту услугу за једног Корисника платних услуга пружа на територији Републике Србије, а за истог или другог Корисника платних услуга на територији треће државе;

Платни налог - инструкција платиоца или примаоца плаћања свом пружаоцу платних услуга којом се захтева извршење платне трансакције;

Платни рачун - рачун који се користи за извршавање платних трансакција, а који води пружалац платних услуга за једног или више Корисника платних услуга;

Платни инструмент - свако персонализовано средство и/или низ поступака уговорених између Корисника платних услуга и пружаоца платних услуга, а које тај Корисник употребљава за издавање платног налога;

Платилац – физичко лице, предузетник или правно лице које на терет свог платног рачуна издаје платни налог или даје сагласност за извршење платне трансакције на основу платног налога који издаје прималац плаћања, а ако нема платног рачуна – физичко лице, предузетник или правно лице које издаје платни налог;

Прималац плаћања – физичко лице, предузетник или правно лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције;

Пословни дан - дан, односно део дана у коме платиочев или примаочев пружалац платних услуга који учествује у извршавању платне трансакције послује тако да омогући извршење платне трансакције свом Кориснику платних услуга;

SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) главна технолошка и комуникациона мрежа девизних трансакција у свету која повезује банке и друге финансијске организације, првенствено са циљем обезбеђења брзог и сигурног трансфера новца;

IBAN (International Bank Account Number) - међународни стандард за нумерацију банковних рачуна, међународни број банковног рачуна;

Референтни курс - курс на основу којег се врши рачунање при замени валута, а који је доступним учинио пружалац платних услуга или који потиче из јавно доступног извора;

Референтна каматна стопа - стопа на основу које се обрачунава камата и која је јавно доступна, а утврђује се независно од једностране воље пружаоца и корисника платних услуга који су закључили Оквирни уговор о платним услугама;

Сигурносни код (CVC2/CVV2) - троцифрен број исписан на полеђини потписне траке на платној картици који се користи првенствено за иницирање платних трансакција без присуства картице (интернет трансакције);

ПОС терминал - уређај инсталиран на продајном месту или шалтеру пружаоца платних услуга који омогућава коришћење картица, при чему се информације о платним трансакцијама бележе електронски;

СЛИП – потврда о извршеној трансакцији платном картицом;

Средство за комуникацију на даљину - свако средство које пружалац и корисник платних услуга могу да користе за закључење Уговора о платним услугама када нису истовремено физички присутни;

Страна валута - валута држава чланица ЕУ и трећих држава;

Девизе – новчана средства у иностраној валути;

Пуномоћник – физичко или правно лице коме је дато право заступања и предузимања правних радњи у име и за рачун властодавца;

Пуномоћје - овлашћење за заступање које властодавац правним послом даје пуномоћнику;

Расположиви салдо – слободна средства на Рачуну доступна Кориснику за располагање;

Електронски сервиси – Услуге које банка пружа корисницима путем Е-банкинг и М-банкинг апликација;

Е-банкинг - апликација за интернет банкарство;

М-банкинг - апликација за мобилно банкарство;

ГСМ (Глобални систем за мобилну комуникацију) - тренутно важећи међународни стандард за мреже мобилне телефоније. Поред преноса гласа и података, овај стандард омогућава и услуге као што су смс или роминг услуге;

ИВР (Интерактивни гласовни одговор) - технологија која омогућава да компјутер комуницира са људима коришћењем гласа и тастатуре. ИВР систем омогућава интерактивну комуникацију између корисника услуге и унапред снимљених или динамички генерисаних одговора. Користи се у ситуацијама када се очекује велики број позива;

ОТП (one time password) - једнократна лозинка која се кориснику доставља у виду смс поруке на регистровани мобилни телефон ради аутентификације;

СМС – сервис слања порука преко мобилних комуникационих система;

Push канал – Технологија слања смс порука у једном правцу, од пружаоца услуга према кориснику;

3D Secure- Услуга која повећава безбедност приликом плаћања Mastercard платном картицом на интернету, код трговаца који су укључени у Mastercard secure code. 3D Secure услуга пружа додатну заштиту од неовлашћеног коришћења регистроване платне картице током интернет трансакције. Трансакција се коначно верификује кодом који се добија у виду СМС поруке на регистровани мобилни телефон корисника картице. Без уноса добијеног кода, трансакција, односно плаћање се неће извршити;

Термински план – документ којим се дефинише време пријема и рок за извршење налога и представља саставни део ОУП-а;

Тарифник банке – Одлука о тарифи накнада за услуге које врши „mts банка“ а. д. Београд у пословању са клијентима;

Пословна мрежа Банке - шалтери, експозитуре, филијале Банке, пословнице Телеком Србија а.д. Београд;

Инстант трансфер одобрења (Инстант плаћање) - домаћа платна трансакција у динарима до износа од 300.000 РСД, која се извршава трансфером одобрења који платилац може иницирати у било које доба дана током сваког дана у години и код којег се пренос новчаних средстава на платни рачун примаоца плаћања извршава одмах.

УСЛОВИ ЗА КОРИШЋЕЊЕ ПЛАТНИХ УСЛУГА ПО РАЧУНУ

Банка платне услуге по ОУП-у пружа Корисницима који су поднели Захтев ради закључења Оквирног уговора о платним услугама са отварањем Рачуна.

Банка ће Кориснику, пре закључења Оквирног уговора, претходно дати информације које су му потребне да би упоредио различите понуде ради доношења одлуке о склапању Оквирног уговора, а нарочито информације о Банци као пружаоцу платних услуга, условима коришћења платних услуга, свим накнадама, каматним стопама и курсу, о начину међусобне комуникације, заштитним и корективним мерама, начину измена и отказа Оквирног уговора, те о правној заштити, на папиру или неком другом трајном носачу података, у примереном року, како би Корисник имао времена за доношење одлуке о склапању Оквирног уговора. Сматра се да је Банка испунила своју обавезу информисања и уручењем примерка нацрта Оквирног уговора који садржи наведене информације.

Отварање и вођење Рачуна

На Захтев Корисника, Банка отвара Рачун. Корисник може отворити само један Рачун.

Банка отвара Рачун на основу:

- поднетог Захтева за отварање Рачуна са подацима дефинисаним прописима и другим подацима које Банка може захтевати у складу са својом пословном политиком;
- поднетих докумената која Банци омогућавају правилну и потпуну идентификацију Корисника односно утврђивање његовог идентитета (лична карта, пасош или друга одговарајућа лична исправа издата од стране надлежног државног органа), као и друга документа у складу са прописима.

Захтев из става 2. садржи посебно: име и презиме Корисника, датум и место рођења, адресу пребивалишта, односно боравишта, јединствени матични број, односно другу одговарајућу идентификациону ознаку за Корисника који нема држављанство Републике Србије. Поред наведеног, Захтев за отварање Рачуна садржи и посебан Захтев за издавање Mastercard дебитне картице.

Банка Кориснику на основу поднетог Захтева и закљученог Оквирног уговора отвара и води Рачун у динарима и девизама.

Банка Рачуне отвара у складу са Законом, подзаконским актима и општим актима Банке.

Банка отвара и води Рачун у следећим валутама: RSD, EUR, USD и CHF, као и другим валутама за које се Банка накнадно определи.

Приликом идентификације физичког лица, Банка је овлашћена да прибави и обради следеће податке: име и презиме, име једног родитеља, датум и место рођења, ЈМБГ, односно број друге одговарајуће идентификационе ознаке физичког лица које нема држављанство, али је стекао резидентност Републике Србије, адресу пребивалишта или боравишта, број телефона, број мобилног телефона и е-маил адресу, односно место пребивалишта/боравишта у последњих годину дана, врсту и број личног документа са датумом, местом издавања и називом издаваоца и евентуално друге податке у складу са прописима и општим актима Банке.

Средства на Рачуну воде се као средства по виђењу, а Банка их осигурава код Агенције за осигурање депозита. Позитивно стање на Рачуну сматра се депозитом по виђењу код Банке. Распоживим стањем на Рачуну могу располагати само Корисник и овлашћена лица.

Банка задржава право да одбије Захтев за отварање Рачуна и није у обавези да образложи разлоге одбијања отварања Рачуна.

Корисник је одговоран за истинитост и потпуност свих података, на основу којих је Банка отворила и води Рачун.

Корисник је дужан да надокнади Банци сваку штету, губитак или трошак, који је настао као последица достављања неистинитих и/или непотпуних података Банци.

Податке о отвореним рачунима, Банка води у сопственој бази података, а исте, у складу са позитивним прописима, доставља у Јединствени регистар рачуна код Народне банке Србије.

Садржина и опис Рачуна

Банка отвара Рачун само резидентима. Рачун се користи за извршавање платних трансакција и за друге намене, у вези са услугама које Банка пружа Кориснику.

Рачун је активан одмах по отварању, осим за рачуне који се отварају путем курирске службе, који постају активни када се утврди комплетност и исправност примљене документације. О активирању Рачуна Банка корисника обавештава СМС поруком.

Закључењем Оквирног уговора, Банка се обавезује да ће кориснику пружити додатне услуге (пакет услуга):

- Издавање и коришћење DinaCard дебитне картице,
- Издавање и коришћење Mastercard дебитне картице,
- Коришћење услуга електронског банкарства,
- Коришћење услуга мобилног банкарства,

као и друге додатне услуге које Банка може накнадно увести, а које ће бити регулисане Уговором и посебним условима за ту услугу.

Банка од Корисника за обављене услуге наплаћује накнаде по основу Тарифника Банке.

Овлашћење за управљање и располагање средствима на Рачуну

Располагање средствима могуће је на следеће начине:

- достављањем налога у Експозитуру/Филијалу Банке који је потписан од стране Корисника или овлашћеног лица;
- путем електронских сервиса, потписивањем и слањем платног налога у систем Банке;
- иницирањем платном картицом на продајном месту (на ПОС уређају или банкомату) и ауторизацијом ПИН-ом, односно потписом потврде о извршеној трансакцији (слип);
- давањем потребних података о платној картици на интернет продајном месту,

Располагање средствима је неограничено у оквиру расположивог износа на Рачуну, којим могу располагати Корисник и од њега овлашћена лица. Овлашћена лица могу располагати средствима на Рачуну до граница датих овлашћења. Расположиви износ средстава на Рачуну чини позитивно стање и евентуално уговорено дозвољено прекорачење по Рачуну.

Власник може овластити друго пунолетно физичко лице резидента да располаже рачуном и средствима на рачуну, без могућности његовог гашења. По рачуну је дозвољено максимално два овлашћена лица.. Захтев за давање овлашћења Корисник може поднети:

- на шалтеру пословне мреже Банке,
- путем електронских сервиса.

У случају, када корисник захтев за давање / гашење овлашћења подноси коришћењем електронских сервиса, уместо потписа, веродостојна је ауторизација дата ОТП кодом.

Банка не одговара за радње овлашћених лица, како према Банци, тако и према Кориснику, а за све пропусте и радње овлашћених лица према Банци одговоран је Корисник.

Располагање средствима је неограничено у оквиру расположивог износа средстава до висине уговореног дневног лимита, осим у случајевима више силе или када прописи налажу другачије.

Ради располагања средствима на Рачуну Корисника, код Банке се депонују потписи лица овлашћених за располагање тим средствима, а којим ће се оверавати обрасци платних налога. Корисник може одмах приликом отварања Рачуна или накнадно, овластити друга лица за располагање средствима на његовом Рачуну.

Овлашћено лице не може са Банком закључити Уговор о дозвољеном прекорачењу, угасити рачун, осим, изузетно, уколико постоји посебно писано овлашћење које укључује и гашење рачуна, нити може пренети своја овлашћења на треће лице.

Корисник може поднети захтев за укидање овлашћења :

- на шалтеру пословне мреже Банке,
- путем електронских сервиса.

Даном подношења захтева за гашење овлашћења престаје важење истог. Смрћу или одузимањем пословне способности Корисника Рачуна и овлашћених лица, престају да важе сва дата овлашћења.

Уколико је Корисник дао пуномоћје трећем лицу, пуномоћје мора бити написано прецизно и недвосмислено. Корисник може дати пуномоћје оверено од стране надлежног органа (јавног бележника, суда) у ком случају Банци мора доставити оригинал пуномоћја. У случају да Корисник опозове пуномоћје

или га промени у било ком елементу, дужан је да о томе обавести Банку. Оповиз и измена пуномоћја имају правно дејство према Банци од тренутка достављања писмене изјаве о опозиву и измени, која је оверена од стране нотара. до. Банка не сноси правну нити материјалну одговорност за штету коју Корисник или трећа лица претрпе због пропуштања Корисника да о променама везаним за пуномоћје одмах обавести Банку.

Пуномоћје дато резиденту не може бити старије од 6 (шест) месеци.

Правни послови које Банка закључи са пуномоћником коме је пуномоћје опозвано или сужено, а Корисник о томе није обавестио Банку, остају валидни за Банку.

Уколико се Корисник налази у иностранству, пуномоћје треба бити оверено од стране нотара (јавног бележника) или се оверава у дипломатско-конзуларном представништву Републике Србије. Овера пуномоћја треба да садржати печат „Апостилле”, осим у случају када се оверава у дипломатско-конзуларном представништву Републике Србије или уколико постоји билатерални споразум о ослобађању од обавезе легализације јавних исправа између Републике Србије и земље у којој се исправа оверава. Овакво пуномоћје мора бити преведено на српски језик од стране овлашћеног судског тумача.

Корисник је одговоран за свако располагање средствима на Рачуну и за плаћање извршено од стране пуномоћника. Забране које важе за Корисника, важе и за пуномоћника. Пуномоћник не може отказати Оквирни уговор и затворити Рачун уколико таква могућност изричито није наведена у пуномоћју.

Пуномоћје није преносиво и престаје да важи даном пријема о писаном опозиву од Корисника или оверене изјаве/потврде Корисниковог пуномоћника, гашењем Рачуна, достављањем потврде о губитку пословне способности, односно потврде о смрти Корисника/Корисниковог пуномоћника.

Даном престанка важења датог пуномоћја, Корисников пуномоћник не може више располагати средствима на Рачуну нити предузимати било које друге радње или добити било какве информације.

Гашење Рачуна

Банка гаси Рачун на основу Захтева Корисника или његовог за то овлашћеног пуномоћника или када се стекну услови утврђени Уговором о отварању и вођењу рачуна, а новчана средства са Рачуна Корисника који се гаси преноси на Рачун наведен у том Захтеву, односно врши исплату у готовом новцу ако у Захтеву није наведен Рачун на који средства треба пренети.

Банка може угасити Рачун без Захтева Корисника уколико се Корисник не придржава уговорних обавеза или у складу са Законом и подзаконским актима која прописују у којим се случајевима Рачун може угасити без захтева Корисника. Корисник је у обавези да пре подношења Захтева за затварање Рачуна, измири све своје обавезе према Банци по било ком основу.

Корисник има право на бесплатно гашење Рачуна.

ПРУЖАЊЕ ПЛАТНИХ УСЛУГА ПО РАЧУНУ

Банка ће Кориснику извршавати платне трансакције (уплату и исплату готовог новца, пренос новчаних средстава и то трансфером одобрења, директним задужењем и коришћењем платне картице или сличног средстава) у домаћој или иностраној валути, путем домаћег односно међународног платног промета, сагласно важећим законским прописима.

Пријем платног налога

Банка може примити платни налог непосредно од Корисника (лично у писаном облику или у електронском облику путем електронских сервиса) и посредно преко примаоца плаћања.

Време пријема платног налога је дан час и минут када Банка прими налог непосредно од Корисника или посредно од стране примаоца плаћања.

Ако је Банка платни налог примила након одређеног крајњег времена за примање платних налога сагласно свом Терминском плану или у нерадни дан, сматра се да је налог примљен у 08:00 часова првог радног дана који следи дану у којем је налог примљен.

Банка налоге за пренос у динарима у износима до 300.000 РСД, у складу са захтевом Корисника, извршава путем платне услуге инстант трансфера одобрења преко Система за инстант плаћања (у даљем тексту IPS платног система НБС) између учесника у овом платном систему, у складу са Правилима рада IPS платног система НБС, Терминским планом и Тарифником Банке.

Уколико прималац плаћања из налога Корисника који треба да се изврши путем платне услуге инстант трансфера одобрења има платни рачун код пословне банке у Републици Србији која није учесница IPS

платног система НБС, Банка на јасан и разумљив начин обавештава Корисника, пре давања сагласности за извршење платне трансакције, да платни рачун примаоца плаћања није доступан у IPS платном систему НБС и да неће моћи да буде извршен у овом платном систему. Таква платна трансакција може да се изврши у складу са правилима других платних система у Републици Србији, Терминским планом и Тарифником Банке.

Податке о времену пријема и року извршења налога, Банка доставља Кориснику у посебном документу - „Термински План“ који је саставни део Оквирног уговора.

Подаци на платном налогу у циљу правилног извршења

Платни налози морају бити попуњени у складу с прописима Народне Банке Србије (у даљем тексту: НБС) и ОУП-ом. Корисник је дужан да налоге предаје у формату и на начин који одреди Банка.

Банка извршава плаћање након провере да ли налог садржи све неопходне елементе за извршење: сагласност за извршење, број Рачуна платиоца и примаоца средстава, назив и адресу платиоца и примаоца средстава, износ, шифру плаћања, сврху плаћања, датум валуте, односно модел и позив на број одобрења, уколико је прописан модел позива 97, као и провере приложене документације која се доставља у складу са прописима и актима Банке.

Банка ће искључиво примати и извршавати платне налоге за које је дата сагласност за извршење и у којима је јединствена идентификациона ознака Рачуна примаоца плаћања и платиоца исказана на прописан начин у складу са Законом.

Ради правилног извршења платног налога у међународном платном промету, Корисник је дужан да осим сагласности за извршење у налогу наведе јединствену идентификациону ознаку по IBAN конструкцији, платиоца и примаоца плаћања, назив, адресу и државу примаоца средстава, податке о Банци примаоца средстава (назив, адресу, SWIFT code банке и држава банке) износ, валуту, основ плаћања, сврху плаћања, датум валуте.

Корисник је одговоран за тачност и потпуност података на платном налогу.

Банка ће извршити платну трансакцију у складу са подацима на налогу и јединственом идентификационом знаком и сматрати да је исту уредно извршила у односу на примаоца плаћања који је одређен јединственом идентификационом знаком.

Банка ће путем Рачуна за Корисника обављати плаћања у оквиру расположивог покрића на Рачуну у валути плаћања. Ако на Рачуну Корисника нема средстава за извршење налога, Банка ће налог извршити по пријему покрића на Рачуну Корисника, а најкасније до истека трећег банкарског дана од дана када је налог примљен или од датума валуте, зависно од тога који је датум каснији. Након истека наведеног рока Банка ће одбити извршење оваквих налога.

Банка није одговорна за неизвршење или кашњење у извршењу налога ако на Рачуну Корисника нема довољно средстава за благовремено извршење налога.

Банка није одговорна за неизвршену или нетачно извршену платну трансакцију ако је Корисник дао погрешну јединствену идентификациону ознаку Рачуна или позив на број уколико је обавезан.

У овом случају Корисник има право да од Банке захтева да предузме све разумне мере, односно да му пружи релевантне информације о току новчаних средстава платне трансакције (нпр. о примаочевом пружаоцу платних услуга и/или о примаоцу плаћања).

Корисник не може захтевати од Банке повраћај наплаћене накнаде за извршење налога, у случају када је налог нетачно извршен услед погрешно наведених података на налогу датих од стране Корисника.

Сагласност за извршење платне трансакције

Банка извршава платну трансакцију само ако је Корисник дао сагласност (ауторизовао) за њено извршење. Корисник даје сагласност за извршење платне трансакције на начин како је то предвиђено у оквиру одељка ових ОУП који регулише питање управљања и располагања средствима на Рачуну.

Платне трансакције које Банка изврши без платног налога у поступку принудног извршења у складу са Законом, као и ради наплате свих доспелих потраживања према Кориснику, сматрају се одобреним платним трансакцијама.

Банка је одговорна за извршење неодобрене платне трансакције и дужна је да одмах по сазнању изврши повраћај износа те трансакције Кориснику, односно да Корисников рачун врати у стање у којем би био да неодобрена платна трансакција није извршена.

Банка ће у случају одговорности за неодобрену платну трансакцију Кориснику извршити повраћај износа свих накнада које му је наплатила, као и извршити повраћај, односно платити износ свих камата на које би Корисник имао право да неодобрена платна трансакција није извршена.

Опозив платног налога

Корисник може опозвати сагласност за извршење платне трансакције у било ком тренутку пре наступања неопозивости тог налога, односно пре него што је исти прослеђен у међубанкарске платне токове, SWIFT мрежу или је реализован у интерном платном промету и то:

- Налоге који су достављени лично на шалтеру Банке, Корисник може опозвати лично у Експозитури Банке у којој је налог предат, до датума који претходи датуму назначеном у платном налогу за извршење;
- Налоге послате путем електронског сервиса Банке, Корисник може опозвати слањем писаног Захтева за опозив до датума који претходи датуму назначеном у платном налогу за извршење;
- Налоге за које је дао сагласност Банци или примаоцу плаћања или пружаоцу платних услуга примаоца плаћања, Корисник може повући само писаним путем и то до краја пословног дана који претходи датуму назначеном у платном налогу за извршење.

Налоге инициране преко примаоца плаћања након потврде ОТП бројем није могуће опозвати. Опозив је могућ само у случају изричитог договора између Корисника и примаоца плаћања.

Налоге за које је Корисник дао сагласност уношењем података о платној картици, року важности картице и сигурносном коду (CVV2) није могуће опозвати.

Корисник не може опозвати платни налог након што га је примио платиочев пружалац платних услуга, осим у случајевима утврђеним Законом.

Извршење платне трансакције

Платне налоге Банка извршава зависно од времена пријема платног налога у роковима одређеним Терминским планом (за домаће и међународне платне трансакције) уважавајући при томе приоритете одређене Законом.

Банка је дужна да примаоцу плаћања омогући располагање средствима одмах након одобравања тих средстава на Рачуну овог примаоца.

Банка је дужна да пре извршења појединачне платне трансакције достави Кориснику на његов захтев прецизне информације о року за извршења те платне трансакције и накнадама које ће му бити наплаћене, у складу са Тарифником банке.

Банка ће Кориснику на начин уговорен Оквирним уговором, без накнаде, доставити информације о извршеним платним трансакцијама и то:

- референтну ознаку или друге податке који платиоцу омогућавају идентификацију појединачне платне трансакције и информације које се односе на примаоца плаћања;
- износ платне трансакције у валути у којој је платиочев Рачун задужен или у валути коју је платилац навео у платном налогу;
- износ било које накнаде која се платиоцу наплаћује за извршење појединачне платне трансакције, а ако пружалац платних услуга збирно наплаћује ове накнаде – и врсту и висину сваке појединачне накнаде која чини збирну накнаду;
- износ камате коју плаћа платилац, ако се та камата плаћа;
- ако се врши замена валуте – курс замене валута који је при извршавању платне трансакције користио платиочев пружалац платних услуга, као и износ платне трансакције након замене валуте;
- датум валуте задужења Платног рачуна, односно датум пријема платног налога.

Банка је дужна да најмање једанпут месечно достави Кориснику без накнаде, у писаној форми или на другом трајном носачу података, обавештење –Извод о свим променама на његовом Рачуну, а на захтев Корисника дужна је да то обавештење достави без одлагања уз право на наплату таквог обавештења у складу са тарифном политиком Банке.

Ово обавештење обавезно садржи: број Рачуна, период на који се извод односи, датум промене, опис промене, као и износ и врсту промене (одобрење или задужење рачуна), претходно и ново стање рачуна, као и датум слања извода, примењену каматну стопу као и све зарачунате трошкове.

Корисник је дужан да води рачуна о извештајима добијеним од Банке о свим променама на Рачуну, да их прегледа и обавести Банку о сваком неслагању или оспоравању дуговања, односно потраживања у року од три дана од дана извештавања.

Путем Извода Банка ће Кориснику достављати и сва друга обавештења у случајевима када је то уговорено и/или регулисано овим Општим условима или када је Корисника потребно обавестити о наступу било које околности битне за пословање по Рачуну.

Подаци о променама и стању на Рачуну доступни су Кориснику на његов захтев у експозитури Банке у сваком моменту у току радног времена Банке.

Сматра се да је Извод правилно уручен ако је послат:

- на адресу коју је Корисник доставио Банци и/или
- електронским путем, путем услуга електронских сервиса и/или
- електронским путем, на е-маил адресу коју је Корисник доставио Банци.

Одговорност Банке у вези са извршењем платних трансакција

Уколико је Банка одговорна за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију коју је Корисник иницирао коришћењем платног налога, Банка ће одмах по сазнању извршити повраћај износа неизвршене или неправилно извршене платне трансакције платиоцу, осим ако је Корисник платних услуга захтевао правилно извршење платне трансакције.

Банка ће у случају одговорности за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију Кориснику извршити повраћај износа свих накнада које му је наплатила, као и извршити повраћај, односно платити износ свих камата на које тај корисник има право у вези с неизвршеном или неправилно извршеном платном трансакцијом.

Банка није у обавези извршити повраћај износа неауторизоване, неизвршене или неуредно извршене платне трансакције и обрачунате накнаде уколико по процени Банке наступи неки од наведених случајева:

- Такво извршење последица је непредвидивих околности на које Банка не може или упркос свим настојањима не успе утицати;
- Такво извршење последица је обавезе Банке која произилази из других за Банку обавезујућих прописа;
- Такво извршење последица је Корисникове преваре или ако Корисник случајно или због немара не испуни своје обавезе у вези са платним инструментима;
- Такво извршење је последица кривотвореног платног налога који је Банци предао Корисник;
- Такво извршење је последица слања података или платног налога од стране Корисника у облику незаштићеног записа. Банка не одговара за могућу штету код извршења платних трансакција извршених на основу платних налога послатих на описан начин. Одговорност за сигуран и правилан пренос података је на страни пошиљаоца података односно Корисника.

У случају неуредно извршене платне трансакције укључујући закашњење са извршењем, Корисник има право да од Банке захтева уредно извршене платне трансакције, односно камату или повраћај износа неуредно извршене платне трансакције према општим правилима уговорног права. Корисник губи право ако о неуредном извршењу платне трансакције не обавести Банку без одлагања након што је за њега сазнао, а најкасније у року од 13 месеци од дана задужења, односно дана одобрења. Уколико је Банка пропустила Кориснику дати или ставити на располагање информације о тој платној трансакцији у складу са важећом регулативом, Банка је дужна да Кориснику обезбеди повраћај средстава и након истека рока од 13 месеци, под условом да је Корисник обавести о неодобреној, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији одмах након сазнања о тој трансакцији.

Уплата и исплата готовог новца

Када Корисник уплати готов новац на Рачун у валути у којој се Рачун води, Банка је дужна да обезбеди да датум валуте одобрења тог платног Рачуна буде датум када је примила готов новац. Банка је дужна да обезбеди да Корисник може располагати новчаним средствима одмах по његовом пријему.

Корисник има право да без плаћања посебне накнаде подигне у готовини средства са свог Рачуна код Банке до износа раположивог стања. Изузетно, ако Корисник подиже у готовини средства чији је износ већи од РСД 600.000,00 Банка му та средства може исплатити најкасније наредног радног дана, без накнаде. Ово важи и за ефективни страни новац чији је износ у динарској противвредности по званичном средњем курсу Народне банке Србије већи од РСД 600.000,00.

Располагање средствима на Рачуну

Банка ће без одлагања Кориснику одобрити средства на његовом Рачуну:

- Ако је Банка примила средства на свој Рачун за Корисника;
- Ако је примила све информације неопходне за одобрење Рачуна Корисника.

Ако су средства одобрена на рачун Банке на дан који није пословни дан сматра се да је Банка та средства примила за Корисника првог пословног дана који следи дану пријема.

У случају да Банка и поред претходно испуњених наведених услова не изврши или не изврши правилно платну трансакцију и не одобри Корисников Рачун, дужна је да Кориснику изврши повраћај свих накнада које су му наплаћене као и да изврши повраћај односно плати износ свих камата на које Корисник има право у вези са овом трансакцијом.

ДОДАТНЕ УСЛУГЕ ВЕЗАНЕ УЗ РАЧУН

Електронски сервиси

Услуге електронских сервиса (у даљем тексту: Е-банкинг/м-банкинг услуге) су услуге које се користе путем електронских сервиса и канала дистрибуције који обухватају Апликацију за Интернет банкарство и Апликацију за мобилно банкарство (у даљем тексту е-банкинг/м-банкинг апликација), а који омогућавају Кориснику преглед и обављање финансијских трансакција, пријем обавештења, управљање личним информацијама, производима и сервисима и захтевање подршке.

Корисник електронских сервиса је физичко лице које има отворен Рачун.

Банка ће Кориснику Е-банкинг/м-банкинг услуга доставити или учинити доступним Корисничко упутство. Корисник је дужан да се придржава Корисничког упутства.

Корисник може користити електронске сервисе након што на е-маил адресу, односно путем СМС-а добије корисничко име и лозинку који су неопходни за аутентификацију или након што изабере корисничко име и лозинку приликом започињања процеса отварања Рачуна *online*.

Ради безбедности обављања трансакција Корисник је у зависности од приступа заштићен корисничким именом и лозинком и/или једнократним ОТП бројем. Корисник је дужан да чува тајност свих лозинки које користи. Банка не сноси одговорност у случају злоупотребе од стране неовлашћеног лица и/или Корисника. Евентуалну штету насталу непридржавањем ових одредби сноси Корисник.

Банка задржава право измене садржаја електронских сервиса. Информацију о измени електронских сервиса, које су предмет овог Поглавља, садржају услуга који се могу обављати путем тих сервиса, као и условима под којима се услуге и сервиси могу користити, Банка објављује на свом интернет сајту и о истом ће обавестити Корисника путем расположивих канала комуникације (СМС, е-маил...).

Банка извршава платне налоге преко електронских сервиса у роковима и на начин дефинисаним Терминским планом пријема и извршења платних трансакција и у складу са прописима и актима Банке који регулишу платни промет, до висине расположивих средстава на рачуну. Корисник је одговоран за тачност свих података у налогу за плаћање. Банка не сноси одговорност у случају неизвршења платног налога насталог због грешке Корисника, нити одговара за извршење неправилно попуњених платних налога. Банка не сноси одговорност уколико Корисник није у могућности да користи електронске сервисе услед сметњи у телекомуникационим каналима, као и због других околности које су ван контроле Банке.

Банка Кориснику путем е-маила и СМС-а доставља обавештења у вези са употребом производа и услуга, маркетиншким понудама, као и обавештења која је по закону дужна да доставља, као што су: обавештења у вези са документацијом, изјаве, потврде, одговоре на захтеве Корисника, упозорења, опомене и сл. Посредством е-банкинг сервиса Кориснику су стално доступна важећа документа: Понуда, Уговор/и, ОУП, План отплате кредита, План исплате депозита, Анекс/и Уговора и друга документација у складу са Законом.

Корисник се може одјавити од пријема обавештења за сваки канал комуникације, изузев за пријем обавештења која су по закону обавезна.

Приликом позивања говорног апарата (ИВР-а) аутентификација Корисника врши на бази позива са мобилног телефона који је Банци пријављен као његов контакт телефон, док код позивања Call центра и разговора са оператером мобилни телефон такође служи као идентификатор, али се Корисник додатно идентификује одговарањем на одређена питања у зависности од захтева који има.

Банка снима долазне позиве и ти снимци се чувају у складу са Законом и могу се користити као доказ.

Банка има право да, у случају да посумња да постоји злоупотреба, Кориснику привремено блокира пружање електронских сервиса и о томе га обавести. Банка има право да обустави пружање електронских сервиса Кориснику уколико се не придржава Општих услова, Корисничког упутства и осталих аката Банке.

Банка не сноси одговорност за штету насталу услед: извршења трансакција коришћењем електронских сервиса које су последица злоупотреба или губитка корисничког имена и лозинке, ОТП-а, неовлашћеног сазнања, коришћења или неодговарајуће примене корисничког имена и лозинке, ОТП-а, преваре и других кривичних дела, сметњи и прекида у телекомуникацијама, ПТТ везама, услед квара телефонског апарата

или рачунара Корисника; квара система који подржава услуге Call центра или било ког помоћног система који је везан за ове услуге и све остале услуге електронских канала дистрибуције због којих Корисник није у могућности да користи ове услуге до отклањања квара; злоупотребе информација које су добијене прислушкивањем телефонских линија или ГСМ саобраћаја (СМС порука) од стране неовлашћених лица; погрешних и/или неправилних налога датих од стране Корисника; безбедносних пропуста на рачунарима или мобилним телефонима Корисника (појава нежељеног софтвера, вируса, тројанаца и сл.) и других околности које су ван контроле Банке.

Накнаду за коришћење електронских сервиса и сва друга потраживања која могу настати у вези са овим услугама, Банка наплаћује задужењем Рачуна Корисника према важећој тарифи Банке на дан задужења. Накнада доспева за плаћање даном задужења Рачуна Корисника. Корисник је у обавези да на свом Рачуну обезбеди довољно средстава за наплату накнаде за коришћење електронских сервиса Банке према важећој тарифи Банке. Ако на рачуну Корисника нема довољно средстава за наплату обрачунате накнаде, Банка има право да наплати затезну камату за период од дана задужења рачуна до дана наплате.

Директно задужење и трајни налози

Корисник може са Банком уговорити низ платних трансакција као трајни налог или као налог за директно задужење. Корисник својим потписом за извршење низа платних трансакција даје сагласност па се свака појединачна трансакција која је део низа платних трансакција сматра ауторизованом.

Директно задужење може бити уговорено у једнаким износима или у износима које одреди прималац плаћања.

Корисник може уговорити извршење трајним налогом на одређен дан, периодично или на дан који одреди прималац плаћања.

Издавање и коришћење платне картице

Банка издаје платне картице Корисницима под условима утврђеним актима Банке, у складу са важећим прописима.

Издате платне картице су власништво Банке.

Банка уз Рачун издаје DinaCard и Mastercard дебитне платне картице.

Платна картица гласи на име Корисника, може је користити само Корисник и није преносива на друго лице. Платна картица се издаје са роком важења који је на њој утиснут и иста престаје да важи последњег дана у месецу који је наведен. Платна картица се реиздаје аутоматски, ако Корисник не откаже коришћење исте минимум 30 дана пре истека важности.

Корисник може користити платну картицу за безготовинско плаћање роба и услуга у земљи и иностранству и за подизање готовине, на местима на којима је истакнут знак брэнда картице (означен на картици) и то само до висине износа који има на Рачуну Картице у том тренутку и дефинисаног дневног или периодичног лимита. За плаћања трансакција учињених Картицом Банка задужује Рачун Корисника.

Приликом плаћања роба и услуга платном картицом, уколико је то захтевано, Корисник потписује слип. Корисник је дужан да чува копије слипова/рачуна за потребе евентуалне рекламације. Приликом коришћења платне картице на електронским уређајима који захтевају унос ПИН-а, Корисник се идентификује ПИН-ом. Коришћење ПИН-а се сматра потписом и Корисник тиме прихвата да је идентификација ПИН-ом једина и неспорна потврда о обављеној трансакцији.

Корисник је дужан да без одлагања пријави Банци губитак, односно крађу платне картице и да од Банке захтева блокаду њене даље употребе, а Банка је дужна да му то у сваком тренутку омогући.

Због сигурности коришћења Корисник је дужан да платну картицу чува и да са њом одговорно поступа. Корисник сноси сву законску одговорност за неовлашћено коришћење платне картице издате по његовом захтеву, укључујући и све додатне платне картице.

У случају да је дошло до неовлашћеног коришћења платне картице, односно података са те картице Корисник је дужан да, одмах после тог сазнања, а најкасније у року од 45 дана од датума задужења, пријави Банци трансакцију извршену неовлашћеним коришћењем платне картице, односно података са платне картице, у ком случају може сносити губитке који су последица неовлашћеног коришћења највише до износа од 15.000 динара.

Корисник сноси све губитке у вези са сваком трансакцијом извршеном злоупотребом коју сам учини, а сноси и губитке настале због тога што није испунио своје обавезе које произлазе из прописаних услова о издавању и коришћењу платне картице, обавезу да без одлагања обавести Банку о губитку, крађи или злоупотреби платне картице и обавезу да на адекватан начин чува ПИН.

Корисник не сноси губитке настале по основу трансакција које су извршене после пријаве Банци губитка, крађе или неовлашћеног коришћења платне картице, односно података са те картице, осим ако је сам извршио злоупотребу или учествовао у злоупотреби или деловао с намером преваре.

Корисник има право на бесплатно гашење картице.

Банка није одговорна за квалитет робе и услуга које Корисник плаћа платном картицом и не одговара за евентуалне спорове поводом квантитативних и квалитативних недостатака плаћене робе и услуга. Корисник непосредно на продајном месту рекламира неспоразуме, а Корисник је дужан да Банци измири обавезе по основу коришћења платне картице, без обзира на спор са продавцем, односно даваоцем услуге.

Банка нема никакву правну ни материјалну одговорност за било коју штету нанету Кориснику путем електронске трговине, интернета или телефонске продаје уз коришћење платне картице.

Банка има право да Кориснику без образложења ускрати право коришћења платне картице, и о томе га писмено обавести, уколико се Корисник на било који начин не придржава ових Општих услова.

Накнаду за коришћење платних картица, Банка наплаћује задужењем Рачуна Корисника према важећој тарифи Банке на дан задужења. Накнада доспева за плаћање даном задужења Рачуна Корисника. Корисник је у обавези да на свом Рачуну обезбеди довољно средстава за наплату накнаде за коришћење платне картице према важећој тарифи Банке. Ако на Рачуну Корисника нема довољно средстава за наплату обрачунате накнаде, Банка има право да наплати затезну камату за период од дана задужења Рачуна до дана наплате.

DinaCard дебитна картица

DinaCard картица је национална платна картица Републике Србије, која се користи за плаћање роба и услуга и за подизање готовог новца. DinaCard картицом се у Србији могу плаћати роба и услуге на сваком продајном месту обележеном ознаком DinaCard, а готовина је корисницима доступна на свим банкоматима и шалтерима који такође имају ову ознаку.

DinaCard се може користити и у иностранству на свим продајним местима, банкоматима и шалтерима са ознаком Diners, Discover i Pulse.

DinaCard дебитна картица је идентификациона платна картица и издаје се без накнаде уз Рачун Плус. Може се користити до нивоа расположивог стања на рачуну Корисника и по дефинисаним лимитима од стране Корисника.

На основу датих података приликом подношења Захтева, платна картица се израђује и доставља Кориснику путем поште на изабрану адресу, као и ПИН, али са размаком од 2 радна дана након достављања платне картице. Достављена платна картица се активира позивом Call центра на телефонски број 011-3040-905.

Банка поред основне DinaCard картице, може издати максимално 2 додатне картице по једном Рачуну, пунолетним лицима која су овлашћена за располагање средствима по Рачуну власника.

Mastercard дебитна картица

Mastercard дебитна картица је идентификациона платна картица и издаје се уз Рачун Плус на посебан Захтев корисника дат у писаној форми, сагласно члану 9 Закона о међубанкарским накнадама и правилима пословања код платних трансакција на основу платних картица.

Mastercard дебитна картица је инструмент безготовинског платног промета, плаћања роба и услуга, која омогућава и подизање готовог новца на банкоматима и шалтерима Банке и других банака у земљи и иностранству и за куповину преко интернета. То је дебитна платна картица која се може користити до нивоа расположивог стања на рачуну Корисника и по дефинисаним лимитима од стране Корисника.

На основу датих података приликом подношења Захтева, платна картица се израђује и доставља Кориснику путем поште на изабрану адресу. Приликом подношења Захтева, Кориснику се нуди могућност да се определи на који начин ће му бити генерисан ПИН за коришћење Картице. Могуће је да Корисник сам генерише ПИН преко е-банкинг или м-банкинг апликације или да му се на кућну адресу достави коверат са унапред одређеним ПИН-ом. У случају када се ПИН не доставља уз картицу, Корисник креира ПИН преко е-банкинг или м-банкинг апликације. Прву трансакцију корисник мора да обави преко АТМ-а који прихвата Mastercard картице (подизање готовине или упит стања), како би потврдио избор ПИН-а и активирао картицу.

У случају да је Корисник изабрао опцију да му се ПИН достави поштом на адресу становања, ПИН се доставља на изабрану адресу са размаком од 2 радна дана након достављања платне картице. Достављена платна картица се активира позивом Call центра на телефонски број 011-3040-905.

Банка омогућава Кориснику да и накнадно, у току коришћења платне картице, промени свој ПИН путем *on line* сервиса или на банкоматима који прихватају платне картице Mastercard. Уколико се промена ПИН-а иницира преко *on line* сервиса, Корисник је дужан да прву следећу трансакцију обави на банкомату који прихвата Mastercard картице (подизање готовине или упит стања), како би верификовао измену ПИН-а. Mastercard платна картица се може користити и за куповину преко интернета. Уколико се захтева, Корисник трансакцију мора да верификује 3D Secure кодом који ће му бити достављен путем СМС-а. Mastercard платном картицом се може извршити и бесконтактно плаћање на терминалима који то подржавају. Бесконтактне трансакције преко 1.500 динара морају се верификовати ПИН-ом.

Корисник путем *on line* сервиса може управљати платном картицом, мењати лимите потрошње, блокирати и деблокирати платну картицу или одређене канале потрошње (АТМ, ПОС и интернет), унети захтев за Mastercard додатну картицу, иницирати замену картице и гашење додатне Mastercard картице.

Банка поред основне Mastercard платне картице, може издати максимално 4 додатне картице по једном Рачуну, и то:

- Максимално 2 додатне картице лицима која су овлашћена за располагање средствима по Рачуну власника – у том случају картица је и идентификациона картица за овлашћено лице
- Максимално 2 додатне картице лицима која нису овлашћена по Рачуну. Картица се може издати лицу старијем од 16 година уз одговарајућу личну исправу. Лице корисник додатне картице има ограничено право располагања средствима са рачуна у висини лимита које дефинише власник рачуна преко *on line* канала. Корисник додатне дебитне картице располагање средствима може вршити искључиво коришћењем картице.

Дозвољено прекорачење по Рачуну

Корисници Рачуна са Банком могу закључити Уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна. Максимални износ прекорачења износи 400.000 РСД.

Прекорачење се одобрава на рок до 36 месеци.

Корисник може поднети захтев за одобравање дозвољеног прекорачења по Рачуну, на шалтерима пословне мреже Банке или преко електронских сервиса.

Корисник је у обавези да приложи одређену документацију која зависи од категорије корисника и то:

- фотокопију личне карте,
- Потврду о запослењу и просечној висини нето примања у последња три месеца коју је оверио послодавац, а за пензионере доказ о пензији (пензијски чекови за последња три месеца или Уверење ПИО фонда о висини пензије),
- пореска пријава образац ППДГ-Р2 или Уверење које издаје Пореска управа, ако се Корисник изјасни као порески обвезник у смислу закона којим се уређује порез на доходак грађана.

Приликом подношења захтева Банка је у обавези да кориснику уручи Понуду на обрасцу прописаном од стране Народне банке Србије, а која има рок важења два дана. Такође на располагање се кориснику ставља и Нацрт Уговора о дозвољеном прекорачењу.

Банка ће позвати Корисника да допуни документацију уколико се анализом достављене документације то покаже као неопходно.

Пре закључења Уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, Банка је дужна да процени кредитну способност Корисника на основу података које је Корисник доставио, а које Корисник доставља на Захтев Банке у складу са прописима којима се утврђује неопходна документација, као и на основу увида у базу података о задужености тог Корисника (Кредитни биро) на основу његове потписане сагласности.

Ако је Захтев за дозвољено прекорачење рачуна одбијен на основу увида у базу података о задужености Корисника, Банка је дужна да Корисника без накнаде одмах писаним путем обавести о томе.

Обавезни елементи Уговора о дозвољеном прекорачењу Рачуна дефинисани су Законом којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.

При закључивању Уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, Банка уз Уговор уручује Кориснику један примерак прегледа обавезних елемената дозвољеног прекорачења Рачуна, који садржи основне податке о прекорачењу Рачуна.

Корисник је дужан да Банци достави средства обезбеђења ако су иста предвиђена Одлуком о врстама кредита и условима под којима мтс банка а.д. Београд одобрава кредите физичким лицима.

За Корисника могу настати следећи трошкови поводом коришћења дозвољеног прекорачења по Рачуну и то:

- трошак увида у базу података о задужености Корисника (трошак Кредитног бироа),
- трошак на име накнаде за вођење Рачуна,
- трошак израде Mastercard картице по Рачуну.

Недозвољено прекорачење Рачуна је износ средстава које Корисник користи мимо уговорног односа са Банком.

На недозвољено прекорачење Рачуна Банка ће обрачунати и наплатити камату у складу са Уговором о дозвољеном прекорачењу или у складу са Одлуком о каматним стопама Банке у случају када Уговор о дозвољеном прекорачењу није закључен.

Камата се обрачунава и наплаћује рачунајући од дана настанка недозвољеног прекорачења па до дана измирења доспелих обавеза у складу са Одлуком о каматним стопама мтс банке а.д. Београд, чији је извод се даје као прилог ОУП-а.

Дозвољено прекорачење ставља се на располагање кориснику у року од 5 радних дана од дана достављања комплетне документације потребне за одобравање прекорачења, односно након што на рачуну буде евидентирана прва уплата зараде/пензије.

Банка ће на сваких 12 месеци од уплате прве зараде/пензије на Рачун вршити годишње усклађивање износа дозвољеног прекорачења на основу прилива зараде/пензије по Рачуну.

Корисник је сагласан да Банка има право да смањи износ дозвољеног прекорачења у случају да је на Рачуну Корисника у периоду од претходних 12 месеци дошло до смањења просечног износа уплате зараде/пензије у процентуалном износу од 40 % или више, у односу на износ зараде/пензије на основу које је одобрено дозвољено прекорачење, односно на основу које је извршена претходна ревизија дозвољеног прекорачења.

Банка је дужна да о смањењу износа дозвољеног прекорачења без одлагања обавести Корисника.

Банка може по истеку рока на који је дозвољено прекорачење одобрено, Кориснику одобрити ново под условима:

- да је измирио износ претходно одобреног дозвољеног прекорачења, односно искоришћеног износа са доспелом каматом;
- да је Корисник поднео захтев за ново дозвољено прекорачење;
- да Корисник и даље испуњава услове за коришћење дозвољеног прекорачења који важе на дан подношења захтева.

Банка има право да откаже Уговор о дозвољеном прекорачењу пре истека уговореног рока отплате, уколико је Корисник повредио одредбеистог. Сматраће се да је Корисник повредио одредбе Уговора о дозвољеном прекорачењу и да су се стекли услови за отказ у следећим случајевима:

- Уколико прекорачи износ дозвољеног прекорачења;
- Уколико не изврши, или закасни с извршењем било које уговорне обавезе;
- У случају да су наступиле или је извесно да ће наступити околности које могу негативно утицати на способност Корисника да уредно извршава своје уговорене обавезе, по разумној процени Банке, као и у случају битног погоршања кредитне способности Корисника;
- Ако се установи да било која изјава Корисника, достављена документа и подаци дати од стране Корисника, нису потпуни, истинити, или ажурни;
- Ако из било ког разлога, било који од инструмената наплате предвиђених овим Уговором изгуби правну ваљаност или промени вредност, тако да по мишљењу Банке више не пружа довољно обезбеђење за обавезе Корисника, а Корисник на позив Банке, у примереном року који одреди Банка, то средство наплате не замени другим, које по мишљењу Банке у довољној мери обезбеђује њена потраживања;
- Уколико се корисник не придржава одредаба овог Уговора.

Изјаву о отказу Уговора Банка упућује Кориснику у писаној форми препорученим писмом, на адресу Корисника која је наведена у Уговору о дозвољеном прекорачењу, односно на адресу о којој је Корисник накнадно писмено обавестио Банку и таква достава се сматра уредном доставом. Отказ ступа на снагу другог дана по упућивању изјаве о отказу Уговора.

Корисник може одустати од Уговора о дозвољеном прекорачењу, у року од 14 дана од дана закључења, о чему је дужан да у писаној форми обавести Банку без навођења разлога за одустанак. Датум пријема тог обавештења сматра датумом одустанка од Уговора.

У случају одустанка од Уговора о дозвољеном прекорачењу, Корисник је дужан ја да одмах, а најкасније у року од 30 дана од дана слања обавештења о одустанку од Уговора, врати Банци главницу и уговорену камату за време коришћења дозвољеног прекорачења.

КОМУНИКАЦИЈА ИЗМЕЂУ КОРИСНИКА И БАНКЕ

Међусобна комуникација Корисника и Банке обавља се усменим и писаним путем, с тим да само писани документи имају значај за њихове формално-правне и материјалне односе.

Писана комуникација између Корисника и Банке одвија се преко адресе Банке, односно њене одговарајуће организационе јединице и адресе које је Корисник доставио Банци.

Обавештење или допис који Банка упуту на последњу адресу коју јој је Корисник доставио сматра се уредно урученим. Банка не сноси правну ни материјалну одговорност за штету која може настати за Корисника или трећа лица због тога што Корисник није примио неко обавештење Банке или допис који је упућен на последњу адресу о којој је Корисник обавестио Банку.

Писана обавештења у ПДФ формату Банка шаље Кориснику и ставља на располагање преко електронског поштанског сандучета на персонализованој Web страници on line банкинг апликације.

Банка и Корисник размену информација и обавештења везана за платне услуге које Банка пружа Кориснику могу, ако је то уговорено, вршити и путем е-маил-а и СМС порука на е-маил адресе, односно бројеве телефона наведене приликом уговарања платних услуга или у накнадно достављеном писаном обавештењу.

Информације које је Банка у обавези да учини доступним Кориснику, Банка ће истицати у својим пословним просторијама на шалтерском месту и поставити их на WEB страницу Банке <http://www.mtsbanka.rs>.

Уговорни однос Банке и Корисника се успоставља писаним документом на српском језику, а и писана и усмена комуникација између Корисника и Банке повезано са правима и обавезама из Оквирног уговора, пружених платних услуга и ових Општих услова, је на српском језику. Наведено не искључује употребу других језика, а све према доброј пословној пракси у банкарском пословању.

Банка ће Кориснику у току трајања уговорног односа на његов захтев доставити копију Уговора и копију Општих услова пословања, које је Корисник прихватио и то на папиру или другом трајном носачу података..

КАМАТЕ, НАКНАДЕ И КУРС ЗАМЕНЕ ВАЛУТЕ

Банка не обрачунава нити плаћа камату на средства на Рачуну.

Ако Корисник платних услуга ради извршења платних трансакција користи средства из одобреног прекорачења средстава по Рачуну, висина камате, метод обрачуна и плаћања камате се дефинише Уговором о дозвољеном прекорачењу.

Корисник се обавезује да Банци плати:

- накнаду за вођење Рачуна сразмерно периоду коришћења, према важећем Тарифнику банке,
- накнаде за пружање сваке појединачне платне услуге, према важећем Тарифнику банке,
- накнаде за трансакције учињене платним картицама на ПОС уређајима и банкоматима,
- накнаде за коришћење е-банкинг и м-банкинг сервиса,
- као и остале накнаде у складу са Оквирним уговором о платним услугама.

Накнада се обрачунава и наплаћује у складу са Тарифником банке, са којим је Корисник упознат и пристаје на његову примену. Тарифник банке чини саставни део ових Општих услова.

Висина накнада и услови за њихову примену су променљиви у складу с наведеним Тарифником банке.

Накнаде за вођење Рачуна и извршене платне услуге и сва друга потраживања која могу настати у вези са пруженим платним услугама, Банка наплаћује задужењем Рачуна Корисника према важећој тарифи Банке на дан задужења. Накнада доспева за плаћање даном задужења Рачуна Корисника. Корисник је у обавези да на свом Рачуну обезбеди довољно средстава за наплату накнаде за коришћење платних услуга Банке према важећој Тарифи банке. Ако на рачуну Корисника нема довољно средстава за наплату обрачунате накнаде, Банка има право да наплати затезну камату за период од дана задужења Рачуна до дана наплате.

При извршењу платних трансакција које захтевају конверзију валута користи се курс (куповни или продајни) који је важећи у тренутку извршења платне трансакције, уколико са Корисником није уговорена примена посебног курса.

Курсна листа Банке се формира најкасније до 08:00 часова сваког радног дана и доступна је Кориснику на интернет презентацији Банке.

Износ осигураног депозита

Банка учествује у систему обавезног осигурања депозита успостављеног у Републици Србији.

Депозит је осигуран од стране Агенције за осигурање депозита (у даљем тексту: Агенција), до EUR 50.000,00 по Кориснику у Банци, и то по основу следећих депозита:

1. осигураних динарских депозита – у динарској противвредности по званичном средњем курсу динара према еврџу који важи на дан покретања поступка стечаја, односно ликвидације над Банком,
2. осигураних девизних депозита положених у еврџима,
3. осигураних девизних депозита положених у осталим валутама (различитим од евра) – прерачунатих у евре, по курсу евра према свакој појединачној валути у којој су ти депозити положени, израчунатом на основу званичног средњег курса динара према еврџу и званичног средњег курса динара према тој валути, који важи на дан покретања поступка стечаја, односно ликвидације над Банком;.

а све у складу са Законом о осигурању депозита, и другим важећим релевантним прописима.

Изјавом датом у прописаној форми, Корисник потврђује да је упознат са основама осигурања депозита, као и да је бесплатно примио брошуру Агенције.

Корисник се може упознати са детаљнијим информацијама у вези са основама осигурања депозита непосредним увидом на Интернет презентацији Агенције: (<http://www.aod.rs/>) или коришћењем линка на сајту Банке: [http:// www.mtsbanka.rs.](http://www.mtsbanka.rs.), који води до WEB странице Агенције.

ИЗМЕНЕ, ДОПУНЕ ОПШТИХ УСЛОВА, ИЗМЕНЕ И ДОПУНЕ И ПРЕСТАНАК ОКВИРНОГ УГОВОРА

Банка ће за све измене и допуне ОУП-а или Оквирног уговора о пружању платних услуга закључено са Корисником (у даљем тексту: Уговор) доставити Кориснику предлог тих измена и допуна најкасније два месеца пре предложеног датума почетка њихове примене у писаној форми. Након пријема предлога за измене и допуне, Корисник се може сагласити да предложене измене и допуне произведу правно дејство пре предложеног датума почетка њихове примене.

Банка ће сматрати да се Корисник сагласио са предложеним изменама и допунама, ако пре датума почетка примене предложених измена и допуна није обавестио Банку да се са тим предлогом није сагласио, о чему ће Банка обавестити Корисника истовремено са достављањем тог предлога.

Промене курса замене валута могу се пимењивати и одмах и без претходног обавештавања Корисника, ако се заснивају на изменама референтног курса.

Корисник има право да пре дана почетка примене предложених измена и допуна раскине Уговор без плаћања накнаде и других трошкова, уз обавезу да измири потраживање Банке по основу пружених платних услуга до дана раскида Уговора.

Уговор престаје да важи:

- споразумним раскидом,
- једностраним отказом Уговора једне од уговорних страна,
- услед смрти Корисника,
- на основу одлуке суда или другог надлежног државног органа или на основу закона и других прописа.

Затечена новчана средства на Рачуну која Корисник није подигао након престанка Уговора доступна су му и након престанка Уговора.

У случају престанка Уговора из било ког разлога, Корисник је обавезан да у целости изврши све уговорне обавезе настале до дана престанка Уговора.

Корисник има право да без накнаде и без навођења разлога у било ком тренутку раскине Уговор са отказним роком од 30 дана.

Корисник има право да раскине Уговор и у другим случајевима утврђеним Законом којим се уређују облигациони односи или другим Законом.

Ако Корисник раскине Уговор, дужан је да плати накнаду само за платне услуге пружене до датума тог раскида, а ако је таква накнада плаћена унапред, Банка ће Кориснику вратити сразмерни део унапред наплаћене накнаде.

Банка ће одбити захтев Корисника за гашење Рачуна ако Корисник има доспеле, а неизмирене обавезе према Банци или је у обавези враћања ствари које су власништво Банке.

Банка може отказати Уговор у случају када се он не извршава од стране Корисника са отказним роком од 2 месеца. Сматраће се да се Уговор не извршава ако по Рачуну није било промета најмање 12 (дванаест) узастопних месеци. Банка може отказати Уговор и у случају неуредног пословања Корисника по Рачуну и уколико се Корисник не придржава одредби Уговора, ОУП-а и прописа који уређују обављање платног промета.

Банка може раскинути Уговор и у другим случајевима утврђеним Законом којим се уређују облигациони односи, или другим законом, у ком случају отказни рок може бити краћи од два месеца.

Банка има право да откаже Уговор и без остављања отказног рока ако је Корисник при склапању Уговора, Банци доставио погрешне или неистините податке неопходне за правилно и законито отварање и вођење рачуна, односно за правилно и законито пружање услуге, ако Корисник пословањем по Рачуну нарушава углед Банке или ако Корисник поступа супротно прописима Републике Србије. У наведеним случајевима Уговор престаје даном слања отказног писма на адресу седишта Корисника, односно на другу адресу коју је Корисник одредио за доставу писаних обавештења од стране Банке.

У случају престанка Уговора, Корисник је у обавези да у целости изврши све своје обавезе из Уговора и ових Општих услова настале до дана његовог престанка и Банци вратити ствари које су власништво Банке у исправном и употребљивом стању, а које је Корисник добио за пословање по Рачуну (нпр. Картица, опрема за електронско банкарство и сл.) или да плати њихову набавну цену у време настанка обавезе њиховог враћања.

Банка ће обавештење о једностраном раскиду Уговора доставити Кориснику платних услуга у писаној форми.

Отказни рок у случају раскида Уговора предвиђен овим Општим условима почиње да тече од датума слања писаног отказа на адресу Корисника, односно од датума пријема Корисниковог Захтева за раскид Уговора.

Корисник може захтевати да се не примењују одредбе Уговора које су у супротности са информацијама пруженим у предговорној фази, односно одредбе које се односе на обавезне елементе Уговора који нису претходно достављени кориснику.

ИНФОРМАЦИЈЕ О ЗАШТИТИ КОРИСНИКА

Корисник има право на Приговор Банци, у писаној форми ако сматра да се Банка не придржава одредаба Закона којим је уређена заштита корисника финансијских услуга, прописа којима се уређују платне услуге, ових Општих услова, Уговора или добрих пословних обичаја који се односе на платне услуге.

Корисник има право на Приговор у року од три године од дана кад је учињена повреда његовог права или правног интереса. За поступање по приговору Банка не наплаћује накнаду.

Банка се обавезује да у року од 15 дана од дана пријема Приговора Кориснику достави јасан и разумљив одговор на Приговор и да у том одговору Кориснику укаже на његово право да поднесе Притужбу Народној банци Србије (у даљем тексту: НБС). Изузетно, уколико Банка из разлога који не зависе од њене воље не може да достави одговор у предвиђеном року, овај рок може се продужити за још највише 15 дана, о чему је Банка дужна да писмено обавести Корисника у року од 15 дана од дана пријема Приговора.

У случају да Корисник није задовољан одговором Банке или уколико Банка није одговорила у предвиђеном року, Корисник може, пре покретања судског спора, у писаној форми да поднесе Притужбу НБС. Корисник може поднети Притужбу у року од шест месеци од дана пријема одговора Банке или протеча рока за достављање одговора на Приговор.

Уз Притужбу, Корисник је у обавези да НБС достави и одговор Банке на предметни Приговор, као и сву пратећу документацију. НБС обавештава Корисника о налазу по Притужби у року од три месеца од дана пријема Притужбе, а у сложенијим предметима тај рок се може продужити за још највише три месеца, о чему је НБС дужна да обавести Корисника пре истека првобитног рока.

Корисник или Банка могу НБС или лицу овлашћеним за посредовање дати предлог за покретање поступка посредовања ради вансудског решавања спорног односа. Поступак посредовања покреће се на предлог једне стране у спору који је прихватила друга страна. Овај предлог обавезно садржи и рок за његово прихватање, који не може бити краћи од 5 дана од дана достављања тог предлога. Поступак посредовања

је поверљив и хитан. Поступак посредовања пред НБС је бесплатан. Поступак посредовања може бити окончан споразумом страна, обуставом или одустанком. Споразум страна постигнут у поступку посредовања пред НБС сачињава се у писаној форми. Овај споразум има снагу извршне исправе ако садржи изјаву дужника да пристаје да се после доспелости одређене обавезе или испуњења одређеног услова спроведе принудно извршење (клаузула извршности), потпише страна и потврду о извршности коју ставља НБС, а не морају га оверити суд или јавни бележник.

Након што покрене поступак посредовања, Корисник више не може поднети Притужбу, осим ако је ово посредовање окончано обуставом или одустанком, а ако је Притужба већ поднета, НБС ће застати са поступањем по Притужби, односно обуставити ово поступање ако је посредовање окончано споразумом Банке и Корисника. Рок за подношење Притужбе не тече док траје поступак посредовања.

Пословна кореспонденција Корисника са НБС, као органом који врши контролу банака, обавља се посредством адресе: Народна банка Србије, Сектор за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга – Немањина бр.17, Београд, Поштански фах 712 или електронски на адресу: zastita.korisnika@nbs.rs.

Покретање и вођење поступка посредовања између Корисника и Банке, не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.

ЗАШТИТА ПОДАТАКА ЛИЧНОСТИ

Банка прикупља и обрађује податке о личности у евиденцији података које формира и које су у функцији обављања њене делатности.

Банка има право да врши обраду података у смислу члана 3. Закона о заштити података о личности у циљу реализације пословног односа и у вези са пословним односом Банке и Корисника, ради извршавања обавеза Банке у складу са прописима и за сврхе и на начин који Банка сматра неопходним и/или целисходним у обављању своје делатности.

Заштиту података о личности Банка обезбеђује свим својим Корисницима.

Банка обезбеђује заштиту од губитка, уништења, повреде тајности, недопуштеног приступа, промене, објављивања и сваке друге злоупотребе података о личности које чува у својим евиденцијама.

ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Корисник је у обавези да одмах, писаним путем обавести Банку о свим променама својих података - личног и породичног имена, статуса резидентности, адресе пребивалишта/боравишта, телефонског броја и другим променама које су битне за међусобну комуникацију, те других података који се односе на рачун или поједину додатну услугу, ако Уговором о рачуну или Уговором за поједину додатну услугу није уговорен другачији рок. Банка не одговара за штету која би Кориснику или неком трећем лицу могла настати због кршења ове обавезе.

Корисник је дужан да без одлагања обавести Банку и о промени других елемената који су важни за испуњавање његових обавеза према Банци, као што су промена посла, губитак посла, смањење или губитак прихода и друге информације које су битне за измирење уговорних обавеза.

Ови ОУП доступни су у писаном облику Кориснику код Банке, као и на Интернет страници Банке www.mtsbanka.rs

О променама ових ОУП и о њиховој доступности Банка обавештава Корисника у пословницама Банке, путем Интернет странице Банке www.mtsbanka.rs, путем електронског банкарства, или другим каналима комуникације, два месеца пре почетка њихове примене. Сматра се да је корисник сагласан са изменама и допунама ових ОУП ако до дана њиховог ступања на снагу не обавести Банку да их не прихвата. Пријемом обавештења о неприхватању измена и допуна ових ОУП сматраће се да је Оквирни уговор отказан од стране Корисника.

Свака комуникација између Корисника и Банке повезано са правима и обавезама из Уговора и ОУП врши се на српском језику. Наведено не искључује употребу других језика – све према доброј пословној пракси у банкарском пословању.

Потписивањем Уговора о отварању и вођењу рачуна Корисник потврђује да је упознат са овим ОУП, да му је дато довољно времена за упознавање са садржајем и да је са њима у целости сагласан.

Корисник има право да током трајања Уговора захтева копију свог Уговора и ОУП који се односе на конкретан уговорни однос, као и информације о обавезним елементима Уговора достављене у предговорној фази у папирном облику или другом трајном носачу података.

ОУП ступају на снагу даном усвајања, а примењују се од 22.10.2018. године.

ОУП заједно са Уговором о отварању и вођењу текућег рачуна физичког лица, издавању и коришћењу платне картице, пружању платних услуга и услуга електронског сервиса, Терминским планом Банке за извршење платних трансакција, Одлуком о Тарифи накнада за услуге које врши „mts банка“ а.д. Београд у пословању са клијентима, Одлуком о каматним стопама које примењује „mts банка“ а.д. Београд у пословању са физичким лицима чини Оквирни уговор.

ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА

др Бојан Димитријевић