

УПРАВНИ ОДБОР

БРОЈ: ВС 52/3-4/18

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 ИЗВРШАВАЊА ЈЕДНОКРАТНИХ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА У „mts банци“ а.д. Београд

1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Општим условима извршавања једнократних платних трансакција у „mts банци“ а.д. Београд (у даљем тексту Општи услови), регулишу се међусобна права и обавезе „mts банке“ а.д. Београд (у даљем тексту: Банка) и физичких лица – потрошача, правних лица и предузетника (у даљем тексту: Корисник) и услови под којима Банка, као пружалац платних услуга, извршава једнократне платне трансакције Корисника.

Пружалац платних услуга је :

„mts банка“ акционарско друштво Београд, Булевар Франше д’Епера 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
mail: office@mts-banka.rs,
web: www.mtsbanka.rs

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

2. ЗНАЧЕЊЕ ПОЈЕДИНИХ ПОЈМОВА

Једнократна платна трансакција - извршење једне одређене платне трансакције која није обухваћена оквирним уговором.

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;

Корисник платних услуга – физичко лице, предузетник или правно лице које користи или је користило платну услугу у својству платиоца и/или примаоца плаћања или се пружаоцу платних услуга обратило ради коришћења тих услуга;

Предузетник - физичко лице које није потрошач, односно пословној способно физичко лице које обавља делатност ради остваривања прихода, у складу са законом којим се уређују привредна друштва и другим законом;

Потрошач - физичко лице које закључује уговор о платним услугама или уговор који се односи на електронски новац у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;

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

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;

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;

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;

Страна валута - валута држава чланица ЕУ и трећих држава;

Девизе – новчана средства у иностраној валути;

Термински план – документ којим се дефинише време пријема и рок за извршење налога и представља саставни део ових Општих услова

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

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.

3. ИЗВРШАВАЊЕ ЈЕДНОКРАТНЕ ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ

3.1. Пријем платног налога за извршење једнократне платне трансакције

Банка може примити платни налог непосредно од Корисника (лично у писаном облику) 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 платног налога примила након одређеног крајњег времена за примање платних налога сагласно свом Терминском плану или у свој 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 ових Општих услова и оквирног уговора о платним услугама.

3.2. 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 овим Општим условима.

Банка извршава плаћање након провере да ли налог садржи све неопходне елементе за извршење: сагласност за извршење, број рачуна примаоца средстава, назив и адресу 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 исказана на прописан начин у складу са Законом.

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 ознаком и сматрати да је исту уредно извршила у односу на примаоца плаћања који је одређен јединственом идентификационом ознаком.

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.

3.3. Сагласност за извршење платне трансакције

Банка извршава платну трансакцију само ако је Корисник дао сагласност (ауторизовао) за њено извршење односно, уколико је доставио налог у Експозитуру/Филијалу Банке који је потписан од стране овлашћеног лица.

Давањем сагласности на извршење једнократне платне трансакције Корисник потврђује да је упознат са општим условима Банке за извршење те платне трансакције.

3.4. Извршење платне трансакције

Платне налоге Банка извршава зависно од времена пријема платног налога у роковима одређеним Терминским планом уважавајући при томе приоритете одређене законом.

Банка је дужна да примаоцу плаћања омогући располагање средствима одмах након одобравања тих средстава на платном 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, ако се врши замена валуте – курс замене валута, односно референтни курс који пружалац платних услуга користи за платну трансакцију. Све наведене информације Банка штампа на платном налогу приликом овере тог платног налога.

Ако Корисник платних услуга Банци изда платни налог за извршење једнократне платне трансакције употребом платног инструмента који му је, на основу оквирног уговора који се односи на издавање тог платног инструмента, издао други пружалац платних услуга – Банка није дужна да овом Кориснику пружи информације које су дате или ће бити дате на основу тог оквирног уговора.

3.5. 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 са 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;

У случају неуредно извршене платне трансакције укључујући закашњење са извршењем, Корисник има право да од Банке захтева уредно извршење 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 неодоброј, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији одмах након сазнања о тој трансакцији.

4. 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.

5. НАКНАДЕ И КУРС ЗАМЕНЕ ВАЛУТЕ

Корисник се обавезује да Банци плати накнаду за извршење појединачне платне трансакције.

Накнада се обрачунава и наплаћује у складу са Тарифником са којим је Корисник упознат и пристаје на његову примену.

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

Обавештење о промени висине накнада као и услова за њихову примену Банка објављује на интернет страници Банке 60 (шездесет) дана пре почетка примене, чиме се сматра да је Корисник упознат са висином истих.

Накнаде за извршење једнократне платне трансакције, Банка наплаћује одмах од Корисника према важећој тарифи Банке на датум валуте.

При извршењу платних трансакција које захтевају конверзију валута користи се курс (куповни или продајни) који је важећи у тренутку извршења платне трансакције.

Званична курсна листа Банке се формира најкасније до 08:00 часова сваког радног дана и доступна је Кориснику на интернет презентацији Банке. Званична курсна листа Банке садржи средњи курс, купопродајне курсеве за девизе и купопродајне курсеве за ефективну.

6. 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 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 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),

потписе 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, Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга – Немањина бр.17, Београд, Поштански фах 712.

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

7. ЗАШТИТА ПОДАТАКА ЛИЧНОСТИ

Банка прикупља и обрађује податке о личности у евиденција 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.

8. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Ови Општи услови пословања доступни су Кориснику у писаном облику код Банке као и на интернет страници Банке: www.mtsbanka.rs

О променама ових Општих услова и о њиховој доступности Банка обавештава Корисника у пословницама Банке, путем интернет странице Банке www.mtsbanka.rs, или другим каналима комуникације најмање 60 дана пре почетка њихове примене.

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

Ови Општи услови ступају на снагу даном усвајања, а примењују се од 22.10.2018. године.

Саставни делови ових Општих услова су:

- Термински план Банке за извршење платних трансакција;
- Одлука о тарифи накнада за услуге које врши „mts банка“ а. д. Београд у пословању са клијентима.

ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА
др Бојан Димитријевић