

Na osnovu člana 73. stav 31. Tačka 5. Zakona o bankama („Službeni glasnik RS”, br.107/2005, 91/2010 i 14/2015), člana 221. Zakona o platnim uslugama („Službeni glasnik RS”, br.139/2014) i člana 24. stav 1. tačka 4. Statuta AGROINDUSTRIJSKO KOMERCIJALNE BANKE „AIK BANKA” AD BEOGRAD( u daljem tekstu: Banka), Upravni odbor Banke na redovnoj (kvartalnoj) dan 30.07.2019.godine utvrdio je

## **OPŠTE USLOVE PRUŽANJA PLATNIH USLUGA FIZIČKIM LICIMA**

### **1.UVODNE ODREDBE**

Ovim Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima AIK banke a.d Beograd (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se uslovi pod kojima Banka, kao pružalac platnih usluga, pruža platne usluge fizičkim licima-potrošačima i registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima ( u daljem tekstu: Korisnik), način pružanja tih usluga, kao i uslovi otvaranja i vođenja platnih računa (u daljem tekstu: račun), te s njima povezana međusobna prava i obaveze. Sastavni deo Opštih uslova su i Politika naknada Banke, važeća na dan primene, kao i dokumenta koja čine prilog ovih Opštih uslova i njihov su sastavni deo i to: posebni uslovi za pojedinu dodatnu uslugu, bilo da su sastavni deo pojedinog ugovora ili su dostupni korisnicima na internet stranici [www.aikbanka.rs](http://www.aikbanka.rs) ili u poslovnim prostorijama Banke, Tarifa naknada, lista reprezentativnih usluga, Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom i Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija.

Opšti uslovi, pojedinačni ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, kao i drugih računa i drugih platnih usluga, nezavisno od naziva istih, te zajedno s dokumentima iz prethodnog stava ovih Opštih uslova čine **okvirni ugovor**.

Platni računi podležu kontroli nadležnih organa po osnovu poreskih obaveza u skladu sa zakonom.

Banka u svom poslovanju sa Korisnicima, pored ovih Opštih uslova primenjuje i Opšte uslove poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima, koji sadrže standardne uslove poslovanja Banke i obavljanja bankarskih poslova, opšte odredbe uspostavljanja poslovnog odnosa između Banke i Korisnika, postupak komunikacije između njih, prava, obaveze i odgovornosti, kao i opšte odredbe o grupama proizvođača/usluga koje Banka nudi svojim Korisnicima. U slučaju nesaglasnosti između ovih Opštih uslova i Opštih uslova poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima primat će imati ovi Opšti uslovi.

### **2.DEFINICIJE**

Pojedini pojmovi korišćeni u ovim Opštim uslovima imaju sledeće značenje:

**2.1.Banka** - izdavalac ovih Opštih uslova je AGROINDUSTRIJSKO KOMERCIJALNA BANKA „AIK BANKA” AD BEOGRAD, registrovana u Registru privrednih subjekata pod matičnim brojem 06876366, PIB: 100618836, sa sedištem u Beogradu, ul.Bulevar Mihaila Pupina br.115đ, internet stranica: [www.aikbanka.rs](http://www.aikbanka.rs), info telefon +381 11/785 9999, 0800 10 10 15 e-mail: [kontakt.centar@aikbanka.rs](mailto:kontakt.centar@aikbanka.rs), sugestije.prigovori@aikbanka.rs.

**2.2. distributivni kanali** u smislu ovih Opštih uslova predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje proizvoda i usluga Banke. U samom tekstu Opštih uslova pojam Distributivni kanali može značiti Filijala/Poslovnica Banke, internet stranica Banke [www.aikbanka.rs](http://www.aikbanka.rs), ebanking, mbanking, bankomati i sl.

**2.3. platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

**2.4. platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

**2.5. platni račun** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga;

**2.6. platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga

(platne kartice, aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva, neke druga stand alone aplikacije itd);

**2.7. platni instrument za plaćanje male novčane vrednosti** označava platni promet koji se, u skladu sa okvirnim ugovorom o platnim uslugama, odnosi isključivo na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija čiji iznos nije veći od 3.000 dinara ili čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 dinara;

**2.8. korisnik platnih usluga** označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;

**2.9. platilac** označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa - fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;

**2.10. primalac plaćanja** označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

**2.11. potrošač** označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

**2.12. registrovano poljoprivredno gazdinstvo<sup>1</sup>** jeste fizičko lice-poljoprivrednik, koje obavlja poljoprivrednu proizvodnju, koje je upisano u Registar poljoprivrednih gazdinstava kao nosilac gazdinstva, a nije Potrošač.

**2.13. novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;

**2.14. gotov novac** označava novčanice i kovani novac;

**2.15. elektronski novac** označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko i/ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca;

**2.16. imalac elektronskog novca** označava fizičko ili pravno lice kome se izdaje ili je izdat elektronski novac, odnosno fizičko ili pravno lice koje se obratilo izdavaocu elektronskog novca radi izdavanja tog novca, kao i svako drugo fizičko ili pravno lice koje ima novčano potraživanje iz prethodne tačke;

---

<sup>1</sup> Na poljoprivredna gazdinstva na kojima privredno društvo, zemljoradnička zadruga, ustanova ili drugo pravno lice obavlja poljoprivrednu proizvodnju primenjuju se Opšti uslovi poslovanja AIK Banke a.d. Beograd sa pravnim licima

**2.17. Bankomat (ATM)** označava elektromehanički uređaj koji omogućava korisnicima kartica uplatu i/ili isplatu gotovog novca, i/ili korišćenje drugih usluga (transfer novčanih sredstava, upit u stanje i dr.);

**2.18. POS terminal** označava uređaj instaliran na prodajnom mestu ili šalteru pružaoca platnih usluga koji omogućava korišćenje kartica, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski (EFTPOS).

**2.19. poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primačev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;

**2.20. datum valute** je referentni datum, odnosno referentno vreme koje pružalac platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;

**2.21. referentni kurs** je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinio pružalac platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;

**2.22. referentna kamatna stopa** je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i korisnika platnih usluga koji su zaključili ugovor o platnim uslugama;

**2.23. jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa;

**2.24. sredstvo za komunikaciju na daljinu** je svako sredstvo koje pružalac i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;

**2.25. trajni nosač podataka** označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;

**2.26. domaća platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;

**2.27. međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jedno korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države;

**2.28. INSTANT plaćanje** - instant transfer odobrenje tj. domaća platna transakcija u dinarima vrednosti do 300.000,00 dinara koja se izvršava transferom odobrenja koji platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun primaoca plaćanja izvršava na način i u rokovima utvrđenim Terminskom planom;

**2.29. terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija** označava poseban Akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija.

**2.30. lista reprezentativnih usluga** označava listu od najmanje deset a najviše dvadeset reprezentativnih usluga koje propisuje Narodna banka Srbije, povezanih s platnim računom za koje korisnici platnih usluga plaćaju naknade, a koje nudi najmanje jedan pružalac platnih usluga u Republici Srbiji,

**2.31. pregled usluga i naknada** povezanih s platnim računom označava dokument koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga koje pružalac platnih usluga ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu.

**2.32. promena platnog računa** označava uslugu koju pružalac platnih usluga pruža korisniku platnih usluga, koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih, u istoj valuti.

2.33. Trajni nalog je instrukcija koju Korisnik daje Banci za izvršavanje transfera odobrenja u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume;

2.34. Dozvoljeno i nedozvoljeno prekoračnje računa imaju značenje utvrđeno zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga;

2.36. Pasivna kamatna stopa označava stopu po kojoj se plaća kamata Korisniku za novčana sredstva koja se drže na platnom računu;

### **3. OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA**

#### **3.1 Zabrana diskriminacije**

Pri otvaranju računa Korisniku - Potrošaču koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji zabranjena je svaka diskriminacija, neposredna ili posredna, po bilo kom osnovu, a naročito po osnovu rase, pola, genetskih osobnosti, nacionalne pripadnosti, društvenog porekla, rođenja, veroispovesti, političkog ili drugog uverenja, imovnog stanja, mesta boravka, kulture, jezika, starosti, seksualnog opredeljenja ili invaliditeta.

#### **Informacije za korisnike platnih usluga u vezi sa platnim računima**

Banka pri oglašavanju i ugovaranju usluga utvrđenih u Listi reprezentativnih usluga koristi izraze i definicije utvrđene u toj listi, kao i nazive određenih proizvoda (brendova), tako da se na osnovu tih naziva jasno mogu prepoznati usluge definisane u toj listi.

#### **3.2. Otvaranje računa**

**3.2.1.** Banka otvara određeni račun na osnovu ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste računa, u skladu sa odredbama tog ugovora i ovih Opštih uslova. Banka će Korisniku, pre nego što se Korisnik obaveže ponudom ili okvirnim ugovorom, prethodno dati informacije koje su mu potrebne da bi uporedio različite ponude radi donošenja odluke o zaključuju ugovora, a naročito informacije o Banci kao pružaocu platnih usluga, uslovima korišćenja platnih usluga, svim naknadama, kamatnim stopama i kursu, o načinu međusobne komunikacije, zaštitnim i korektivnim merama, načinu izmena i otkaza okvirnog ugovora, te o pravnoj zaštiti, na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka, dovoljno unapred kako bi Korisnik imao vremena za donošenje odluke o zaključenju ugovora. Smatra se da je Banka ispunila svoju obavezu informisanja i uručenjem primerka nacрта okvirnog ugovora koji sadrži informacije iz ove tačke.

**3.2.2.** U svrhu otvaranja računa, Korisnik je dužan da Banci dostavi: zahtev za otvaranje računa sa podacima definisanim zakonskim propisima i drugim podacima koje Banka može zahtevati u skladu sa svojom poslovnom politikom. Pored zahteva, Korisnik podnosi dokument kojim se utvrđuje identitet Korisnika (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava), kao i druga dokumenta u skladu sa propisima.

**3.2.3.** Račun za maloletna, poslovno nesposobna lica i lica pod starateljstvom Banka će otvoriti na zahtev zakonskog zastupnika tog lica iz obaveznu identifikaciju zakonskog zastupnika i preuzimanjem isprava kojima se dokazuje status maloletništva i starateljstva (izvod iz matične knjige rođenih, pravosnažno rešenje Centra za socijalni rad).

**3.2.4.** U slučaju kada se račun otvara maloletnom licu, kao zakonski zastupnik maloletnog lica otvaranje i vođenje računa može ugovoriti jedan roditelj ili oba roditelja maloletnog lica. Ako je otvaranje i vođenje računa ugovorio samo jedan roditelj kao zakonski zastupnik, i drugi roditelj ima pravo uvida u poslovanje po računu, odnosno može tražiti od Banke da se evidentira kao zakonski zastupnik maloletnog lica radi raspolaganja sredstvima na računu. U tom slučaju saglasnost drugog roditelja nije potrebna.

**3.2.5.** Račun za maloletna poslovno sposobna lica Banka će otvoriti na zahtev maloletnog poslovnog sposobnog lica uz obaveznu identifikaciju i preuzimanjem isprava kojima se dokazuje status poslovne sposobnosti (npr. odluka suda o sticanju poslovne sposobnosti, dokaz o sklapanju braka, za starije od 16 godina dokaz o roditeljstvu, za starije od 15 godina ugovor o radu).

Staratelj maloletne, odnosno poslovno nesposobne osobe ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima na računu.

**3.2.6.** Banka Korisniku na osnovu podnetog zahteva otvara i vodi ove račune:

- tekući račun
- platni račun sa osnovnim uslugama (samo za Potrošače), ili
- drugi platni račun.

Zahtev iz stava 1. sadrži posebno: ime i prezime potrošača, adresu njegovog prebivališta, odnosno boravišta - ako nema prebivalište, kao i jedinstveni matični broj potrošača, odnosno drugu odgovarajuću identifikacionu oznaku za potrošača koji nema državljanstvo Republike Srbije. Potrošač podnosi dokument kojim se utvrđuje identitet potrošača (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava), kao i druga dokumenta u skladu sa propisima.

**3.2.7.** Banka zadržava pravo da odbije zahtev za otvaranje računa bez navođenja posebnog obrazloženja.

### **3.3. Platni račun sa osnovnim uslugama**

Banka je dužna da Potrošaču koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji a nema otvoren platni račun - na njegov zahtev omogući otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama.

Platni račun sa osnovnim uslugama je platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima.

Osnovne usluge koje se odnose na platni račun sa osnovnim uslugama su:

- 1) usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun;
- 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa na šalterima ili na bankomatima i drugim sličnim uređajima;

4) usluge izvršavanja platnih transakcija, tj. prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:

(1) direktnim zaduženjem,

(2) korišćenjem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta,

(3) transferom odobrenja, uključujući trajni nalog, na odgovarajućim uređajima, šalterima banaka i korišćenjem interneta.

Uslovi za otvaranje, vođenje (korišćenje) i gašenje platnih računa potrošača sa osnovnim uslugama moraju biti nediskriminatorski u smislu tačke 3.1.

Banka je dužna da Potrošaču, bez naknade, učini lako dostupnim informacije i pruži objašnjenja u vezi sa obeležjima platnog računa sa osnovnim uslugama, uslovima korišćenja tog računa, kao i naknadama u vezi s tim računom.

### **3.3.1. Otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama**

Banka je dužna da na zahtev Potrošača otvori platni račun sa osnovnim uslugama, ili da taj zahtev odbije, bez odlaganja, a najkasnije u roku od deset poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva.

Banka može odbiti zahtev za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama ako Potrošač kod druge banke već ima otvoren platni račun sa osnovnim uslugama.

Banka je dužna da prethodno proveri da li Potrošač ima otvoren platni račun kod druge banke ili, ako ne izvrši ovu proveru, da od Korisnika pribavi izjavu u pismenoj formi o tome da li kod druge banke ima otvoren platni račun sa osnovnim uslugama.

Banka je dužna da u slučaju odbijanja zahteva za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama bez odlaganja, u pismenoj formi i bez naknade, dostavi Korisniku obaveštenje o odbijanju i razlozima odbijanja, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom.

Banka je dužna da u slučaju odbijanja zahteva za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama Korisniku dostavi informacije o pravu na prigovor i pritužbu i o mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u vezi sa otvaranjem platnog računa sa osnovnim uslugama, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

### **3.3.2 Korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama**

Banka je dužna da omogući Potrošaču izvršavanje neograničenog broja platnih transakcija u vezi sa uslugama iz tačke 3.3.

Banka može Potrošaču, na njegov zahtev, uz ispunjenje predviđenih uslova Banke, odobriti dozvoljeno prekoračenje platnog računa sa osnovnim uslugama i korišćenje kreditne kartice, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Banka ne može uslovljavati otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama ugovaranjem dozvoljenog prekoračenja ili kreditne kartice, odnosno ugovaranjem druge dodatne usluge.

### **3.3.3. Naknade u vezi s platnim računom sa osnovnim uslugama**

Banka usluge iz tačke 3.3 pruža besplatno ili uz naknadu, saglasno Tarifi naknada.

### **3.3.4. Raskid okvirnog ugovora o platnom računom sa osnovnim uslugama**

Na okvirni ugovor o platnom računom sa osnovnim uslugama shodno se primenjuju odredbe tačke 17, ako ovim tačkom nije drukčije utvrđeno.

Banka može jednostrano raskinuti okvirni ugovor o platnom računom sa osnovnim uslugama ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:

- 1) Potrošač je namerno koristio platni račun u protivpravne svrhe;
- 2) na platnom računom nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca;
- 3) Potrošač je pravo na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija;
- 4) Potrošač je naknadno otvorio drugi platni račun koji mu omogućava da koristi usluge iz tačke 3.3.
- 5) Potrošač više nema zakonit boravak u Republici Srbiji.

Ako raskine okvirni ugovor o platnom računom sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili više uslova 2), 4) i 5) ove tačke, Banka je dužna da Potrošaču bez naknade, u pismenoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavi obaveštenje o razlozima za taj raskid, najkasnije dva meseca pre stupanja na snagu tog raskida, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom.

Ako banka raskine okvirni ugovor o platnom računom sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili oba uslova 1) i 3) ove tačke, raskid tog ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova.

Banka je dužna da u obaveštenju o raskidu okvirnog ugovora o platnom računom sa osnovnim uslugama istakne informacije o pravu Potrošača na prigovor i pritužbu i mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

## **3.4. Vođenje računa**

**3.4.1.** Banka vodi dinarske i devizne račune, zavisno od vrste računa, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju vrste računa.

**3.4.2.** Sredstva na računima vode se kao sredstva po viđenju, a Banka ih osigurava kod Agencije za osiguranje depozita.

## **3.5. PROMENA PLATNOG RAČUNA**

### **3.5.1. Usluge promene platnog računa**

Banka je dužna da Korisniku omogući uslugu promene platnog računa u istoj valuti i njena uloga može biti dvostruka:



- Kao prethodni pružalac platnih usluga, ako Korisnik ima otvoren platni račun u Banci, a otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga i želi da izvrši promenu platnog računa, uz gašenje ili ne platnog računa kod Banke
- Kao novi pružalac platnih usluga, ako Korisnik ima otvoren račun kod prethodnog pružaoca platnih usluga, otvara ili ima otvoren račun kod banke, a želi da ga prenese u Banku, sa svim ili nekim platnim uslugama vezanim za platni račun, uz gašenje ili ne platnog računa kod prethodnog pružaoca platnih usluga

Kod promene platnog računa, mogu se preneti sledeće platne usluge, vezane za platni račun: trajni nalozi, višekratna direktnim zaduženja i višekratni transferi odobrenja kod kojih je korisnik platnih usluga primalac plaćanja i drugo;

### **3.5.2. Ovlašćenje za promenu platnog računa**

Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu ovlašćenja korisnika, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodnog pružaoca platnih usluga.

Ovlašćenjem Korisnik daje saglasnost prethodnom i novom pružaocu platnih usluga za preduzimanje svih ili pojedinih radnji kod promene računa koje su ti pružaoci dužni da sprovedu u skladu sa zakonom.

Ovlašćenje se sastavlja u pismenoj formi o kojem su se strane dogovorile, pri čemu je prethodni pružalac platnih usluga dužan da odmah nakon prijema tog ovlašćenja korisniku dostavi njegov primerak ili kopiju kao dokaz o prijemu ovlašćenja.

Novi pružalac platnih usluga dužan je da započne s preduzimanjem radnji koje se odnose na promenu platnog računa po prijemu ovlašćenja za promenu platnog računa koje je dostavio Korisnik.

Ovlašćenjem korisnik može odrediti trajne naloge, saglasnosti za direktna zaduženja, prijemne transfere odobrenja kao i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, pod uslovom da novi pružalac platnih usluga pruža te usluge.

Ovlašćenjem korisnik platnih usluga određuje dan početka izvršavanja trajnih naloga i direktnih zaduženja s novog platnog računa, pri čemu ovaj rok ne može biti kraći od šest poslovnih dana od dana kada je novi pružalac platnih usluga primio dokumentaciju od prethodnog pružioca platnih usluga.

### **3.5.3. Obaveze Banke kod promene platnog računa**

Kada je Banka u ulozi Novog pružaoca platnih usluga, obavezna je da u roku od dva poslovna dana od dana prijema ovlašćenja za promenu platnog računa od Korisnika, podnese zahtev prethodnom pružaocu platnih usluga da, u skladu s tim ovlašćenjem, sprovede sledeće radnje:

- 1) dostavi Banci kao novom pružaocu platnih usluga, kao i korisniku platnih usluga ako je on to izričito zahtevao, listu postojećih trajnih naloga i o saglasnostima za direktna zaduženja, čije izvršenje je korisnik platnih usluga tražio da se prenese na novi platni račun - u roku od pet poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;
- 2) dostavi Banci kao novom pružaocu platnih usluga, kao i korisniku platnih usluga ako je on to izričito zahtevao, informacije o višekratnim prijemnim transferima odobrenja i direktnim zaduženjima kod kojih je saglasnost data primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, a koja su izvršena na platnom računu korisnika platnih usluga u prethodnih trinaest meseci - u roku od pet poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;



- 3) odbije izvršenje platne transakcije po osnovu prijemnih transfera odobrenja i direktnih zaduženja počev od dana utvrđenog u ovlašćenju i o razlozima odbijanja obavesti platioca i primaoca plaćanja, ako nema uspostavljen sistem za njihovo automatsko preusmeravanje na novi platni račun;
- 4) obustavi izvršenje trajnih naloga počev od dana utvrđenog u ovlašćenju;
- 5) prenese sva novčana sredstva s prethodnog platnog računa (raspoloživo pozitivno stanje) na novi platni račun na dan utvrđen u ovlašćenju;
- 6) ugasi platni račun na dan utvrđen u ovlašćenju, **ako su ispunjeni uslovi za gašenje platnog računa.**

Prethodni pružalac platnih usluga dužan je da postupi po zahtevu Banke kao novog pružaoca platnih usluga na način i u utvrđenim rokovima, u skladu sa ovlašćenjem.

Prethodni pružalac platnih usluga gasi račun ako korisnik platnih usluga nema neizmirenih obaveza po tom računu, ne dovodeći u pitanje odredbe zakona koje se odnose na raskid okvirnog ugovora na zahtev korisnika. Ako nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa, prethodni pružalac platnih usluga bez odlaganja o tome obaveštava korisnika platnih usluga **I nastavlja proces gašenja računa tek po ispunjenju svih uslova za gašenje računa.**

Kada je Banka u ulozi Novog pružaoca platnih usluga, u roku od pet poslovnih dana od dana prijema traženih informacija od prethodnog pružaoca platnih usluga, a u skladu sa ovlašćenjem i svim primljenim informacijama, sprovodi sledeće radnje:

- 1) aktivira trajne naloge koje je korisnik platnih usluga odredio u ovlašćenju i izvršava ih počev od dana utvrđenog u ovlašćenju;
- 2) obezbeđuje uslove za izvršavanje direktnih zaduženja koja je korisnik platnih usluga odredio u ovlašćenju počev od dana utvrđenog u ovlašćenju;
- 3) obaveštava korisnika platnih usluga i o drugim pravima u vezi sa izvršavanjem direktnih zaduženja koja su ugovorena (npr. pravo da se umanja iznos direktnih zaduženja, da se saglasi sa svakim pojedinačnim direktnim zaduženjem, da blokira direktno zaduženje);
- 4) platiocima koji iniciraju izvršenje višekratnih prijemnih transfera odobrenja koji su utvrđeni u ovlašćenju obaveštava o novom platnom računu korisnika platnih usluga i dostavlja im kopiju ili primerak ovlašćenja;
- 5) primaocima plaćanja koji iniciraju platnu transakciju za direktno zaduženje platnog računa korisnika platnih usluga, a koji su utvrđeni u ovlašćenju, obaveštava o novom platnom računu i danu od kada će se direktna zaduženja izvršavati s tog platnog računa, pri čemu novi pružalac platnih usluga uz obaveštenje dostavlja i kopiju ili primerak ovlašćenja.

Ukoliko Korisnik želi da platiocima i/ili primaocima plaćanja neposredno dostavi gore navedene informacije iz tač. 4) i 5), novi pružalac platnih usluga dužan je da u roku iz tog stava u pismenoj formi, dostavi korisniku neophodne podatke.

#### **3.5.4. Naknade u vezi s promenom platnog računa**

Banka će korisniku platnih usluga na njegov zahtev, bez naknade, dostaviti ili učiniti lako dostupnim informacije o postojećim trajnim nalogima i direktnim zaduženjima koje korisnik platnih usluga ima kod Banke.

Prethodni pružalac platnih usluga dužan je da korisniku platnih usluga ili novom pružaocu platnih usluga bez naknade dostavi informacije iz tačke 3.5.5. stav 1. tač. 1) i 2).

Za ostale usluge iz tačke 3.5.5., osim usluga utvrđenih u st. 1. i 2. ove tačke, i za gašenje računa - pružalac platnih usluga može naplatiti naknadu korisniku platnih usluga koji nije potrošač, saglasno Tarifi naknada.

### **3.5.5. Informacije u vezi s promenom platnog računa**

Banka će korisniku platnih usluga učiniti lako dostupnim informacije u vezi sa promenom platnog računa:

- 1) obavezama i odgovornostima prethodnog i novog pružaoca platnih usluga
- 2) rokovima za sprovođenje neophodnih radnji u vezi sa promenom računa
- 3) naknadama koje se naplaćuju u vezi s promenom platnog računa, ako takve naknade postoje;
- 4) svim podacima koje je korisnik platnih usluga dužan da dostavi pružaocu platnih usluga;
- 5) mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Ove Informacije su korisniku dostupne bez naknade, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, u svim prostorijama pružaoca platnih usluga kojima korisnici platnih usluga imaju pristup, kao i na internet prezentaciji pružaoca platnih usluga.

Banka će korisniku platnih usluga, na njegov zahtev, bez naknade dostaviti ove informacije.

## **4. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU**

**4.1.** Banka Korisniku pruža usluge uplate i isplate gotovog novca, prenosa novčanih sredstava, usluge izvršavanja platnih transakcija, usluge izvršavanja novčane doznake i druge platne usluge u okviru salda i raspoloživog iznosa sredstava na računu, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste računa, ovih Opštih uslova i zakonskih propisa.

**4.2.** Raspoloživi iznos sredstava na računu čini pozitivno stanje i ugovoreno dozvoljeno prekoračenje po računu, kojim mogu raspolagati Korisnik i njegova ovlašćena lica koja mogu raspolagati najviše do granica dobijenih ovlašćenja.

**4.3.** Raspolaganje sredstvima je neograničeno u okviru raspoloživog iznosa sredstava, osim u slučajevima više sile ili kada propisi nalažu drugačije.

**4.4.** Radi raspolaganja sredstvima na računu Korisnika, kod Banke se deponuju potpisi lica ovlašćenih za raspolaganje tim sredstvima, a kojim će se overavati obrasci platnih naloga. Korisnik može odmah prilikom otvaranja računa ili naknadno, ovlastiti druga lica za raspolaganje sredstvima na njegovom računu (najviše dva poslovno sposobna lica).

**4.5.** Ukoliko je Korisnik dao punomoćje trećem licu, punomoćje mora biti napisano precizno i nedvosmisleno i Korisnik može dati punomoćje u Banci-na šalteru uz prisustvo i oponomoćenog lica, ili overeno od strane nadležnog organa (javnog beležnika, suda,) u kom slučaju Banci mora dostaviti original punomoćja. U slučaju da Korisnik opozove punomoćje ili ga promeni u bilo kom elementu, dužan je da o tome obavesti

Banku istog dana kada je izvršio ove radnje. Opoziv i promena punomoćja imaju pravno dejstvo prema Banci od trenutka kada je Banka o njima obavještena. Banka ne snosi pravnu niti materijalnu odgovornost za štetu koju Korisnik ili treća lica pretrpe zbog propuštanja Korisnika da o promenama vezanim za punomoćje odmah obavesti Banku.

**4.6.**Pravni poslovi koje Banka zaključi sa punomoćnikom koje je punomoćje opozvano ili suženo, a Korisnik o tome nije obavestio Banku istog dana kada je opozivanje, odnosno sužavanje punomoćja izvršeno, ostaju validni za Banku, a Korisnik obavezan svim pravnim poslovima koji su zaključeni pošto je on povukao ili suzio punomoćje, a pre nego što je o tome obavestio Banku.

**4.7.**Ukoliko se korisnik nalazi u inostranstvu punomoćje mora biti overeno od strane notara (javnog beležnika) i sadržati pečat „Apostille” ( i prevedeno na srpski jezik od strane ovlašćenog sudskog tumača). Ukoliko e punomoćje overava u diplomatsko-konzularnom predstavništvu Republike Srbije ili ukoliko postoji bilateralni sporazum o oslobađanju od obaveze legalizacije javnih isprava između Republike Srbije i zemlje u kojoj se overava isprava, nije potreban pečat „Apostille”.

**4.8.**Korisnik je odgovoran za svako raspolaganje sredstvima na računu za plaćanje izvršeno od strane punomoćnika. Navedeno ne isključuje i odgovornost punomoćnika. Zabrane koje važe za Korisnika, važe i za punomoćnika. Punomoćnik ne može otkazati Ugovor i zatvoriti račun ukoliko isto izričito nije navedeno.

**4.9.**Punomoćje nije prenosivo i prestaje da važi danom prijema izjave/potvrde o pisanom opozivu od Korisnika ili Korisnikovog punomoćnika, gašenjem računa, dostavljanjem potvrde o gubitku poslovne sposobnosti, odnosno potvrde o smrti Korisnika/Korisnikovog punomoćnika.

**4.10.**Danom prestanka važenja datog punomoćja, Korisnikov punomoćnik ne može više raspolagati sredstvima na računu niti preduzimati bilo koje druge radnje ili dobiti bilo kakve informacije i dužan je Banci odmah vratiti karitcu i druga sredstva za raspolaganje, ako takvima raspolaže.

**4.11.**Korisnik raspolaže sredstvima na računu u okviru raspoloživih sredstava putem instrumenata raspolaganja. Raspolaganje sredstvima na računu na bankomatu, prihvatnom uređaju, odnosno na drugi način koji podrazumeva upotrebu kartice, obavlja se upotrebom kartice i potpisom i/ili upotrebom PIN-a Korisnika kartice, odnosno na drugi način koji Banka omogući Korisnicima. Banka može odrediti maksimalni broj transakcija i ukupni iznos transakcija koje se dnevno provode putem kartice prilikom isplate gotovine i pri kupovini robe i usluga, o čemu Banka obavještava Korisnika kartice na internet stranici Banke [www.aikbanka.rs](http://www.aikbanka.rs) i u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje sa klijentima.

**4.12.**Raspolaganje karticom moguće je u Republici Srbiji, a u inostranstvu ako je takva mogućnost naznačena.

## **5. DOZVOLJENO PREKORAČENJE RAČUNA**

**5.1.** Pre zaključenja ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, Banka je dužna da proceni kreditnu sposobnost Korisnika na osnovu podataka koje je Korisnik dostavio, a koje Korisnik dostavlja na njen zahtev u skladu sa propisima kojima se utvrđuje neophodna dokumentacija, kao i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti tog Korisnika (Kreditni biro) na osnovu njegove potpisane saglasnosti.

Ako se ugovorne strane saglase da se kreditno zaduženje Korisnika poveća, Banka je dužna da ponovo proceni kreditnu sposobnost tog Korisnika.

Ako je zahtev za dozvoljeno prekoračenje računa odbijen na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti Korisnika, Banka je dužna da Korisnika bez naknade odmah pismeno obavesti o podacima iz te baze.

**5.2.** Obavezni elementi ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa definisani su zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

**5.3.** Pri zaključivanju ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, Banka uz ugovor uručuje Korisniku jedan primerak pregleda obaveznih elemenata dozvoljenog prekoračenja računa, koji sadrži osnovne podatke o prekoračenju računa. Drugi primerak ovog pregleda Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

**5.4.** Posle zaključenja ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, Banka je dužna da i davaocu sredstva obezbeđenja dostavi kopiju tog ugovora sa pregledom obaveznih elemenata dozvoljenog prekoračenja računa, osim ako je Korisnik istovremeno i davalac sredstva obezbeđenja.

**5.5.** U slučaju dozvoljenog prekoračenja računa, Banka je dužna da najmanje jedanput mesečno dostavi Korisniku bez naknade, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, obaveštenje - izvod o svim promenama na njegovom računu, a na zahtev Korisnika dužna je da to obaveštenje dostavi bez odlaganja uz pravo na naplatu takvog obaveštenja u skladu sa tarifnom politikom Banke. Ovo obaveštenje obavezno sadrži sledeće podatke: broj računa, period na koji se odnosi izvod, datum promene, opis promene, kao i iznos i vrstu promene (odobrenje ili zaduženje računa), prethodno i novo stanje računa, kao i datum slanja izvoda, primenjenu nominalnu kamatnu stopu kao i sve zaračunate troškove.

## **6. NEDOZVOLJENO PREKORAČENJE RAČUNA**

**6.1.** Nedoizvoljeno prekoračenje računa je iznos sredstava koje Korisnik koristi mimo ugovornog odnosa sa Bankom.

**6.2.** Na nedozvoljeno prekoračenje računa Banka će obračunati i naplatiti kamatu u skladu sa Ugovorom.

**6.3.** Kamata se obračunava i naplaćuje računajući od dana nastanka nedozvoljenog prekoračenja pa do dana izmirenja dospelih obaveza primenom proporcionalne metode.

**6.3.** Korisnik izričito ovlašćuje Banku da u slučaju nedozvoljenog prekoračenja računa iznos nedozvoljenog prekoračenja sa svim pripadajućim naknadama, troškovima i zateznim kamatama naplati iz svih Korisnikovih depozita, tekućih računa i svih drugih računa u Banci.

## **7. DODATNE USLUGE VEZANE UZ RAČUN**

**7.1.** Korisnik može sa Bankom ugovoriti jednu ili više dodatnih usluga koje su vezane za njegov platni račun, ako za to ispunjava posebne uslove određene za svaku pojedinu dodatnu uslugu, i to:

- elektronsko bankarstvo / mobilno bankarstvo-direktno zaduženje

- izdavanje čekova ( samo Potrošači)

- trajni nalog

- debitna kartica

- kreditna kartica

- dozvoljeno prekoračenje računa

- i druge dodatne usluge koje će Banka naknadno uvesti, a koje će biti regulisane Ugovorom i posebnim uslovima za tu dodatnu uslugu.

**7.2. Usluge elektronskog bankarstva** podrazumevaju mogućnost dobijanja informacija i obavljanje transakcija elektronskim putem, posredstvom interneta, mobilnog telefona i SMS poruka (ukoliko za to postoje preduslovi na strani korisnika - odgovarajući uređaj), i odnose se na sve elektronske proizvode i usluge Banke koje Korisnik koristi u skladu korisničkim uputstvom i Ugovorom o elektronskom bankarstvu.

Za svaku uslugu elektronskog bankarstva, Banka je u obavezi da omogući Korisniku uvid u informacije, kao i obavljanje transakcija pod uslovima i na način naveden u ugovoru o elektronskom bankarstvu i/ili korisničkom uputstvu.

Banka zadržava pravo izmene obima i sadržaja usluge elektronskog bankarstva, o čemu Korisnika obaveštava pisanom ili elektronskom poštom, SMS porukom, objavom na internet prezentaciji Banke ili drugim kanalom komunikacije.

Korisnik je dužan da kao tajnu čuva korisničko ime i lozinke koje koristi za pristup uslugama elektronskog bankarstva. Štetu nastalu nepoštovanjem ove odredbe snosi Korisnik. Korisnik je odgovoran za tačnost unetih podataka kod obavljanja transakcija i prenosa sredstava i snosi rizik unosa netačnih podataka. U slučaju da Korisnik posumnja u neautorizovanu upotrebu njegove korisničke identifikacije ili bilo koji drugi oblik zloupotrebe servisa, dužan je da o tome odmah obavesti Banku. Banka ne snosi bilo kakvu odgovornost za postupanje u slučaju neblagovremenog obaveštavanja od strane Korisnika o izvršenim promenama.

Korisnik je dužan da se pridržava Korisničkog uputstva, koje mu je dostupno na internet stranici Banke, kao i u samoj aplikaciji. Štetu nastalu nepridržavanjem odredbi ove tačke snosi Korisnik, kao i ukoliko treće lice zloupotrebi Korisnikovo korisničko ime i lozinku. U slučaju gubitka korisničkog imena ili lozinke, Korisnik se može obratiti za pomoć Kontakt centru Banke.

Banka izvršava platne naloge preko servisa elektronskog bankarstva u rokovima i na način definisanim Termiskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija.

Banka arhivira sve poruke u vezi sa transakcijama koje je Korisnik dostavio nekim od raspoloživih kanala.

Korisnik je dužan da vodi računa o izveštajima dobijenim od Banke o svim promenama na računu, da ih pregleda i obavesti Banku o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u roku od tri dana od dana prijema izveštaja.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Korisnika blokira mogućnost korišćenja usluga elektronskog bankarstva, delimično ili u celosti, ako posumnja da Korisnik ili treće lice zloupotrebljava te usluge, ako Korisnik ne izmiruje svoje obaveze prema Banci po osnovu naknade za korišćenje usluga elektronskog bankarstva, ako se Korisnik ne pridržava odredaba korisničkog uputstva, ugovora o pružanju usluge elektronskog bankarstva, zakonskih propisa i drugih akata Banke.

Banka može blokirati mogućnost korišćenja usluga elektronskog bankarstva i na zahtev Korisnika, koji se može podneti u bilo kojoj ekspozituri ili filijali Banke, u pisanom obliku ili na način predviđen korisničkim uputstvom i Ugovorom za svaku od pojedinačnih usluga.

### **7.3. Korisnik može ugovoriti izvršavanje niza platnih transakcija:**

-u Banci kao trajni nalog s definisanim uslovima izvršavanjima (broj platnog računa zaduženja, valutu i iznos, broj računa primaoca plaćanja, dinamiku plaćanja, broj nizova platnih transakcija, na određeno vreme ili do opoziva). Sve platne transakcije koje su deo niza platnih transakcija po osnovu ugovorenog trajnog naloga smatraju se autorizovanim.

-davanjem saglasnosti u Banci/kod primaoca plaćanja po osnovu koje platne transakcije inicira primalac plaćanja - direktno zaduženje. Direktno zaduženje može biti ugovoreno u jednakim iznosima ili u iznosima koje odredi primalac plaćanja. Sve

## **8. IZDAVANJE I KORIŠĆENJE PLATNIH KARTICA ( DEBITNIH I KREDITNIH)**

**8.1.** Banka izdaje platne kartice Korisnicima pod uslovima utvrđenim aktima Banke, u skladu sa važećim propisima.

Izdate platne kartice su vlasništvo Banke.

Banka izdaje debitne, debitne namenske (nagradne i poklon) i kreditne, domaćih i međunarodnih kartičarskih brendova.

Pre zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju kreditnih kartica Banka je dužna da postupi shodno uslovima navedenim u tački 5.1.

**8.2.** Sve kartice je moguće koristiti na svim prodajnim mestima i bankomatima u zemlji, a u inostranstvu ako je takva mogućnost posebno naznačena.

**8.3.** Podatke koji se odnose na poslovanje karticom, Banka čuva i upotrebljava u skladu sa propisima. Potpisivanjem zahteva za izdavanje platne kartice Korisnik daje saglasnost da Banka sredstvima za automatsku obradu ili klasičnim sredstvima ispostavi, obrađuje i čuva njegove lične podatke koje je naveo u svom zahtevu.

**8.4.** Kartica glasi na ime Korisnika, može je koristiti samo Korisnik i nije prenosiva na drugo lice.

**8.5.** Banka je dužna da obezbedi Korisniku da samo on ima pristup ličnom identifikacionom broju do uručjenja platne kartice.

**8.6.** Banka izdavalac platne kartice snosi rizik u vezi s dostavljanjem Korisniku platne kartice i ličnog identifikacionog broja.

**8.7.** Korisnik je dužan da bez odlaganja prijavi banci gubitak, odnosno krađu platne kartice i da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe, a Banka je dužna da mu to u svakom trenutku omogući.

**8.8.** Ako Banka izdavalac platne kartice ne omogući da se u svakom trenutku prijavi gubitak, krađa ili transakcija izvršena neovlašćenim korišćenjem platne kartice, odnosno podataka s platne kartice - Korisnik ne snosi posledice neovlašćene upotrebe, osim ako je sam izvršio zloupotrebu.

**8.9.** Zbog sigurnosti korišćenja Korisnik je dužan da karticu čuva i sa njom odgovorno postupi. Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost za neovlašćeno korišćenje kartice izdate na njegovo ime, uključujući i sve dodatne kartice.

**8.10.** U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja platne kartice, odnosno podataka s platne kartice - Korisnik je dužan da, odmah posle tog saznanja, a najkasnije u roku od 45 dana od datuma zaduženja, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem platne kartice, odnosno podataka s platne kartice, u kom slučaju može snositi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa od 3.000 dinara.

**8.11.** Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz propisanih uslova o izdavanju i korišćenju platne kartice, obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platne kartice i obavezu da na adekvatan način čuva lični identifikacioni broj.

**8.12.** Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja platne kartice, odnosno podataka s platne kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

**8.13.** Korisnik ima pravo na besplatno gašenje platne kartice.

**8.14.** Banka nije odgovorna za kvalitet robe i usluga koje Korisnik plaća karticom i ne odgovara za eventualne sporove povodom kvantitativnih i kvalitativnih nedostataka robe. Korisnik neposredno na prodajnom mestu reklamira nespozum i dužan je da Banci izmiri obaveze po osnovu korišćenja platne kartice, bez obzira na spor sa davaocem usluge.

**8.15.** Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo koju štetu nanetu Korisniku putem elektronske trgovine, interneta ili telefonske prodaje.

**8.16.** Banka ima pravo da Korisniku koji se na bilo koji način ne pridržava ugovora, bez obrazloženja uskrati pravo korišćenja kartice i o tome ga pismeno obavesti.

**8.17.** Banka je dužna da najmanje dva puta godišnje dostavi Korisniku, bez naknade, obaveštenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditnoj kartici.

## **9. PRAVO KORISNIKA NA ODUSTANAK OD VEĆ ZAKLJUČENOG UGOVORA**

**9.1.** Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice na način i pod uslovima definisanim ugovorom zaključenim između Banke i Korisnika, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, a sve u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

## **10. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

### **10.1. Preduslovi za izvršenje platnog naloga**

**10.1.1.** Banka će izvršiti platni nalog, kojim se traži izvršenje platne transakcije:

- a) ako je dostavljen u papirnoj formi, usmeno uz zahtev za popunjavanje naloga ili elektronskoj formi - izuzetno nekom drugom trajnom mediju koji Banka prethodno odobri;
- b) samo ako je ispravno popunjen - što podrazumeva čitljiv i potpun upis podataka na propisanom obrascu (traženi obim podataka, po pravilu utvrđuje se važećim propisima, a Banka je ovlašćena da poveća obim podataka na platnom nalogu, odnosno da zahteva unošenje određenih dopunskih podataka);
- c) ukoliko je Korisnik obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje platnog naloga na računu za plaćanje, što uključuje i iznose naknada Banke koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa poslovnim aktima Banke i/ili druge troškove kada je to propisano kao obaveza, a koje su povezane sa izvršenjem naloga (porezi, carinske naknade, naknade drugih banaka itd.);
- d) ukoliko je Korisnik, ugovorom o dozvoljenom prekoračenju na računu za plaćanje (overdraft-u) ili posebnom kreditnom linijom, odnosno drugim sličnim ugovorom (npr. revolving kreditom), osigurao dovoljno novčanih sredstava na računu za plaćanje za izvršenje platnog naloga;
- e) ukoliko je Korisnik dao saglasnost - iskazao nedvosmisleni autorizaciju za izvršenje naloga za plaćanje;
- f) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje - prema drugim propisima, odnosno pojedinačnim aktima regulatora.



**10.1.2.**Kada se prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga, zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Banka će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predloženi u propisanom obliku.

## **10.2. Sadržaj platnih naloga**

**10.2.1.**Platni nalozi za izvršenje platnih transakcija u dinarima su:

- nalog za uplatu
- nalog za isplatu
- nalog za prenos.

**10.2.2.** Platni nalozi za izvršenje platnih transakcija, koje su u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju preko tekućeg računa je:

- nalog za plaćanje prema inostranstvu.

**10.2.3.**Narodna banka Srbije propisuje oblik i sadržaj platnih naloga.

**10.2.4.**Nalog za uplatu je platni nalog koji se koristi za uplate gotovog novca na tekući račun (uplate dnevno tržišta, plaćanje obaveza u gotovom novcu i druge uplate na tekući račun).

Nalog za uplatu sadrži sledeće osnovne elemente: 1) naziv uplatioca, 2) naziv primaoca plaćanja, 3) broj tekućeg računa primaoca plaćanja, 4) oznaku valute, 5) iznos, 6) svrhu uplate, 7) šifru plaćanja, 8) broj modela poziva na broj odobrenja, 9) poziv na broj odobrenja, 10) mesto i datum prijema, 11) datum izvršenja, 12) potpis platioca, 13) način izvršenja naloga - hitno.

**10.2.5.**Nalog za isplatu je platni nalog koji se koristi za isplate gotovog novca sa tekućeg računa.

Nalog za isplatu sadrži sledeće osnovne elemente: 1) naziv platioca, 2) naziv primaoca plaćanja, 3) broj tekućeg računa, 4) oznaku valute, 5) iznos, 6) svrha plaćanja, 7) šifru plaćanja, 8) broj modela poziva na broj zaduženja, 9) poziv na broj zaduženja, 10) mesto i datum prijema, 11) datum izvršenja, 12) potpis platioca.

**10.2.6.**Nalog za prenos je platni nalog koji se koristi za prenos novčanih sredstava sa tekućeg računa na tekući račun.

Nalog za prenos sadrži sledeće osnovne elemente: 1) način izvršenja naloga - hitno, 2) naziv platioca, 3) naziv primaoca plaćanja, 4) broj tekućeg računa platioca, 5) broj tekućeg računa primaoca plaćanja, 6) oznaku valute, 7) iznos, 8) svrhu plaćanja, 9) šifru plaćanja, 10) broj modela poziva na broj zaduženja, 11) poziv na broj zaduženja, 12) broj modela poziva na broj odobrenja, 13) poziv na broj odobrenja, 14) mesto i datum prijema, 15) datum izvršenja, 16) potpis platioca/primaoca

**10.2.7.**Banka može samostalno, za potrebe izvršenja platnih transakcija, utvrditi i dodatne elemente na platnom nalogu - bar kod, optičko prepoznavanje karaktera-OCR i sl.

**10.2.8.**Uvek, kada je od strane Narodne banke Srbije propisan obrazac platnog naloga, Korisnik-platilac je obavezan koristiti isti, nezavisno od odredbi ovih Opštih uslova, što uključuje i obavezu davanja svih, od strane Narodne banke Srbije traženih podataka.

**10.2.9.**Platni nalog mora biti potpun, nalozi/svi podaci u nalogu vidljivi i nedvosmisleni kako se traži ovim Opštim uslovima. Ispravke na nalogu nisu dopuštene, osim ako ih izričito ne prihvati Banka. Korisnik samostalno odgovara za ispravnost i potpunost podataka upisanih na platnom nalogu. Banka ne odgovara za štetu, ukoliko platni nalog zbog opravdane potrebe (što može biti zahtevano posebnim propisima) dodatnih provera ispravnosti osnovnih i dopunskih podataka ili nejasnih instrukcija nije mogao biti izvršen ili je izvršen sa zakašnjenjem.

10.2.10 U slučaju naloga za prenos i naloga za uplatu INSTANT transfera obavezno je upisati slovnu oznaku X u element način izvršenja naloga „hitno“

Banka će odbiti izvršenje platnog naloga koji nije popunjen i izdat u skladu sa propisima Narodne banke Srbije.

### **10.3. Saglasnost (autorizacija) platioca za izvršenje platne transakcije**

10.3.1. Banka izvršava platnu transakciju samo ako je Korisnik dao saglasnost (autorizaciju) za njeno izvršenje.

10.3.2. Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre njenog izvršenja, osim ako ugovorom nije utvrđeno da Korisnik može dati saglasnost nakon tog izvršenja.

10.3.3. Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija u zavisnosti od platnog instrumenta i kanala primanja naloga. Saglasnost za izvršenje platne transakcije može se dati:

- u ekspoziturama Banke-potpisom naloga, a kod gotovine uručivanjem iznosa gotovo novca potrebnog za izvršenje naloga zajedno sa naknadom Banke,

-izdavanjem usmenog naloga ovlašćenom licu Banke,

-kod primaoca naloga-potpisom naloga,

-elektronskim putem na način definisan ugovorom za ove usluge

-karticom-uručenjem kartice i potpisivanjem, podizanjem gotovine sa bankomata i unošenjem PIN-a, upotrebom na POS terminalima i prodajnim mestima i unošenjem PIN-a.

### **10.4. Prijem platnog naloga**

10.4.1. Banka je primila platni nalog kada mu je taj nalog dostavljen na način utvrđen ugovorom o platnim uslugama, bez obzira na moguće prethodno učešće Banke u procesu izrade i izdavanja platnog naloga.

10.4.2. Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je Banka primila platni nalog koji je izdao platilac, primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja. Krajnje vreme za primanje naloga za plaćanje na pojedinom kanalu Banke definisano je Terminkim planom koji je sastavni deo ovih Opštih uslova.

10.4.3. Ako platni nalog nije primljen u toku poslovnog dana pružaoca platnih usluga - smatra se da je primljen narednog poslovnog dana, osim naloga za INSTANT plaćanja.

10.4.4. Banka će utvrditi momenat pred kraj poslovnog dana tako da se za sve platne naloge koje primi nakon tog momenta smatra da su primljeni narednog poslovnog dan.

10.4.5. Ako Korisnik i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada platilac stavi na raspolaganje novčana sredstva svom pružaocu platnih usluga - smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan. Ako taj dan nije poslovni dan Banke, smatra se da je platni nalog primljen narednog poslovnog dana Banke.

10.4.6. Banka ne odgovara za postupanje pružaoca platnih usluga sa sedištem u inostranstvu,

10.4.7. Banka odbija platni nalog za INSTANT plaćanja, ukoliko nema raspoloživog salda na računu prilikom provere da li nalog ispunjava uslove za izvršenje.

### **10.5. Opoziv platnog naloga**

**10.5.1.** Korisnik može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga.

**10.5.2.** Korisnik opoziva platni nalog povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija. Saglasnost za izvršenje niza platnih transakcija može se povući tako da se bilo koja buduća platna transakcija u nizu smatra neodobrenom.

**10.5.3.** Korisnik povlači saglasnost iz prethodnog stava u pisanoj formi i na isti način kako je ugovorena dostava platnog naloga.

### **10.6. Neopozivost platnog naloga**

**10.6.1.** Korisnik ne može opozvati platni nalog nakon što je isti prosleđen u međubankarske platne tokove (DNS, RTGS) odnosno SWIFT mrežu ili je realizovan u internom platnom prometu.

**10.6.2.** Korisnik ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primio platiočev pružalac platnih usluga, osim u slučajevima utvrđenim Zakonom.

**10.6.3.** Kada je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja - Korisnik ne može opozvati platni nalog nakon izdavanja platnog naloga ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

**10.6.4.** Izuzetno od tačke 10.6.3., ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja direktnim zaduženjem, Korisnik može opozvati platni nalog primaoca plaćanja do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje platiočevog platnog računa.

**10.6.5.** Izuzetno od tačke 10.6.3. a u slučaju iz tačke 10.4.5., Korisnik može opozvati platni nalog do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za početak izvršavanja platnog naloga.

**10.6.6.** Po isteku rokova iz tačke 10.6.2. do tačke 10.6.5., Korisnik može opozvati platni nalog samo na osnovu dogovora sa Bankom.

**10.6.7.** Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili Korisnik preko primaoca plaćanja, opoziv platnog naloga po isteku rokova iz tačke 10.6.3. i 10.6.4. ne može se izvršiti bez saglasnosti primaoca plaćanja.

**10.6.8.** Banka će Korisniku naplatiti naknadu za opoziv naloga po isteku rokova iz tačke 10.6.2. do tačke 10.6.5.

### **10.6.9 Povraćaj novčanih sredstava, nakon izvršenja platnog naloga, u slučaju INSTANT plaćanja**

**10.6.9.1.** Banka može inicirati (samostalno ili na zahtev Korisnika) povraćaj novčanih sredstava, najkasnije 10 dana, od dana izvršenja naloga

**10.6.9.2.** Povraćaj sredstava može biti izvršen, ukoliko Banka Primaoca plaćanja prihvati zahtev za povraćaj, najkasnije 20 dana od dana izvršenja naloga.

**10.6.9.3.** Primaočev pružalac platnih usluga može i bez zahteva platiočevog pružaoca platnih usluga izvršiti povraćaj INSTANT plaćanja, ako utvrdi da postoji osnov za povraćaj.

### **10.7. Valuta platne transakcije**

**10.7.1.** Banka izvršava naloge za plaćanje u valuti-oznaci valute na koju isti glasi.

**10.7.2.** Izvršenje naloga za plaćanje može zahtevati kupovinu i/ili prodaju domaćih i stranih sredstava plaćanja (preračunavanje valuta), odnosno konverziju jednih stranih sredstava plaćanja (valuta) u druga; za navedene promene Banka će primenjivati kupovne i prodajne kurseve sa dnevne kursne liste Banke, osim za platne transakcije nastale posredstvom rada platnih kartica gde se primenjuju kursne liste nadležnih kartičnih organizacija, zavisno od osobina Korisnika - za fizička lica kod potrošača ili pravna lica, kada je Korisnik nepotrošač, važiće na dan izvršenja kupovine/prodaje/konverziju valuta.

**10.7.3.** Banka će kod preračunavanja domaće valute u strana sredstva plaćanja koristiti ( prodaja strane valute) sopstveni kupovni kurs za devize , a kod preračunavanja stranih sredstava plaćanja u domaću valutu ( kupovinastrane valute) prodajni kurs za devize.

**10.7.4.** Banka i Korisnik mogu ugovoriti i drugačije uslove, u skladu sa propisima kojima se uređuje devizno poslovanje.

#### **10.8. Rok za izvršenje platne transakcije za platiočevog pružaoca platnih usluga**

**10.8.1.** Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka je u obavezi da iznos ove transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog Poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog.

Kod platnih transakcija koje nisu obuhvaćene prethodnim stavom, primenjuju se rokovi za izvršenje platne transakcije utvrđeni zakonom, odnosno propisima.

**10.8.2.** Banka platne transakcije izvršava u rokovima i na način definisanim Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija.

#### **10.9. Dostavljanje platnog naloga preko pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja**

**10.9.1.** Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da platiočevom pružaocu platnih usluga dostavi platni nalog koji je izdao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, u roku utvrđenom između primaoca plaćanja i njegovog pružaoca platnih usluga.

**10.9.2.** U slučaju direktnog zaduženja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da platni nalog iz prethodnog stava dostavi u roku koji Banci omogućava da na ugovoreni datum dospeća (utvrđeni dan) odobri račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja za iznos platne transakcije.

#### **10.10. Izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja**

**10.10.1.** Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da bez odlaganja primaocu plaćanja odobri sredstva na njegovom platnom računu, ili , ako primalac plaćanja nema platni račun kod tog pružaoca platnih usluga, da mu ta sredstva stavi na raspolaganje:

- 1) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja na računu odobren iznos platne transakcije za primaoca plaćanja ili ako je ovaj pružalac plaćanja primio taj iznos na drugi način;
- 2) ako je taj pružalac primio sve informacije neophodne za odobrenje platnog računa primaoca plaćanja ili stavljanje sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja.

**10.10.2.** Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da primaocu plaćanja omogući raspolaganje sredstvima odmah nakon odobravanja tih sredstava na platnom računu ovog primaoca.

**10.10.3.** Ako Korisnik zahteva isplatu gotovog novca s platnog računa, Banka je dužna da mu taj novac isplati odmah, bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem od 600.000 dinara ili efektivnog stranog novca u iznosu čija je dinarska protivvrednost po zvaničnom srednjem kursu veća od 600.000 dinara-Banka mu ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana.

Ako su sredstva na računu Banke, kao pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobrena na dan koji nije poslovni dan Banke, smatra se da je Banka novčana sredstva za primaoca plaćanja primila narednog poslovnog dana.

#### **10.11. Datum valute zaduženja i datum valute odobrenja**

**10.11.1.** Banka, kao Korisnikov pružalac platnih usluga dužna je da obezbedi da je datum valute zaduženja Korisnikovog računa u vezi sa izvršenjem platne transakcije isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije

#### **10.12. Ograničenje korišćenja platnog instrumenta (blokada platnog instrumenta)**

**10.12.1.** Korisnik i Banka mogu ugovoriti limit potrošnje za pojedinačnu platnu transakciju ili više platnih transakcija u određenom periodu, ako se ove transakcije izvršavaju na osnovu platnog instrumenta koji se koristi radi davanja saglasnosti za izvršenje tih transakcija.

**10.12.2.** Korisnik i Banka okvirnim ugovorom mogu utvrditi da Banka može onemogućiti korišćenje platnog instrumenta iz prethodnog stava (blokada platnog instrumenta), ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog prometa, ako postoji neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku.

**10.12.3.** Banka je dužna da Korisnika obavesti o nameri blokade platnog instrumenta i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade platnog instrumenta, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka je dužna da Korisniku dostavi na način utvrđen okvirnim ugovorom.

**10.12.4.** Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka neće dostaviti Korisniku ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

**10.12.5.** Banka će omogućiti korišćenje platnog instrumenta ili će ga zameniti novim - kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

#### **11. DOSTAVA INFORMACIJA O PLATNIM TRANSAKCIJAMA**

**11.1.** Banka će platiocu na njegov zahtev unapred pružiti Zakonom propisane podatke o nameravanoj (pojedinoj) transakciji pre njenog izvršenja. Podaci o rokovima izvršenja, iznosima naknada i troškova biće saopšteni platiocu u mestu izvršenja platne transakcije kada je isti prisutan. Odsutnom platiocu navedeni podaci biće dostavljeni korišćenjem odgovarajućeg sredstva komunikacije ili će mu se učiniti dostupnim (kada ne postoji zahtev) na način kako se odredi Ugovorom, odnosno kako to odredi Banka.

**11.2.** Banka će platiocu, odnosno primaocu plaćanja, nakon izvršene pojedine platne transakcije, bez odlaganja dostaviti podatke na način i u obimu kako to određuje Zakon ili u većem obimu ako je tako ugovoreno.

**11.3.** Banka i platilac, odnosno Korisnik Ugovorom će odrediti mesto, vreme, način periodične dostave informacija iz prethodnog člana, što uključuje i vrstu, izbor trajanog medija.

**11.4.** Predmetni podaci dostaviće se ili staviti na raspolaganje periodično, a najmanje jednom mesečno korišćenjem izvoda o stanju (promeni) na računu, ako se učestalost dostave drugačije ne odredi Ugovorom. Ugovorom je moguće odrediti i davanje svih vrsta dodatnih podataka uvažavajući mogućnosti Banke obrade i

dostave podataka. Predmetni podaci iz ovog člana dostupni su Korisniku na njegov zahtev u ekspozituri Banke u svakom momentu u toku radnog vremena Banke.

Smatra se da je izvod prometa po računu pravilno uručen ako je poslat:

- na ugovorenu adresu (bilo na adresu navedenu u ugovoru o otvaranju i gašenju računa, bilo na nekom drugom naknadno dostavljenom dokumentu i/ili

elektronskim putem, putem usluga elektronskog bankarstva i/ili

SMS porukom o preuzimanju u ekspoziturama Banke, a na lični zahtev Korisnika.

Svako dodatno obaveštavanje ili češće nego što je utvrđeno prethodnim stavom i/ili pojedinačnim ugovorom na zahtev Korisnika, podleže plaćanju odgovarajuće naknade shodno Tarifniku Banke.

## **12. PRAVA VLASNIKA RAČUNA U SLUČAJU NEUREDNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE**

12.1. U slučaju neuredno izvršene platne transakcije uključujući zakašnjenje sa izvršenjem, Vlasnik računa ima pravo da od Banke zahteva uredno izvršene platne transakcije, odnosno kamatu ili povraćaj iznosa neuredno izvršene platne transakcije prema opštim pravilima ugovornog prava. Vlasnik računa gubi pravo ako o neurednom izvršenju platne transakcije ne obavesti Banku bez odlaganja nakon što je za njega saznao, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana terećenja, odnosno dana odobrenja. Ukoliko je Banka propustila Korisniku dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji u skladu sa važećom regulativom, Banka dužna da Korisniku obezbedi povraćaj sredstava i nakon isteka roka od 13 meseci, pod uslovom da je Korisnik obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

## **13. ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

13.1. Ako je Banka odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije obavezuje se vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije kao i sve zaračunate naknade u skladu sa tačkom 12.1..

Banka nije u obavezi izvršiti povraćaj iznosa neautorizovane, neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije i obračunate naknade ukoliko po proceni Banke nastupi neki od navedenih slučajeva:

- Takvo izvršenje posledica je nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili uprkos svim nastojanjima ne uspe uticati;
- Takvo izvršenje posledica je obaveze Banke koja proizilazi iz drugih za Banku obavezujućih propisa;
- Takvo izvršenje posledica je Korisnikove prevare ili ako Korisnik slučajno ili zbog nemara ne ispuni svoje obaveze u vezi sa platnim instrumentima;
- Takvo izvršenje je posledica krivotvorenog naloga za plaćanje koji je Banci predao Korisnik;
- Takvo izvršenje je posledica slanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Korisnika u obliku nezaštićenog zapisa. Banka ne odgovara za moguću štetu kod izvršenja platnih transakcija izvršenih na osnovu naloga za plaćanje poslatih na opisan način. Odgovornost za siguran i pravilan prenos podataka je na strani pošiljaoca podataka tj. Korisnika.

#### 14. INSTANT PLAĆANJA NA TRGOVAČKIM MESTIMA PUTE M QR KODA

Usluga Instant plaćanja na prodajnom mestu podrazumeva implementaciju ovog metoda plaćanja na prodajnim mestima pravnog lica / preduzetnika u Republici Srbiji. Plaćanja se obavljaju skeniranjem standardizovanog IPS QR kod zapisa, a iniciranje plaćanja može biti na strani prodavca, odnosno kupca roba ili usluga. Instant plaćanja na prodajnom mestu mogu biti inicirana jednim od sledećih metoda:

- Metod prezentovanja IPS QR koda platioca - plaćanja kod kojih platilac (kupac) putem mobilne aplikacije generiše standardizovani IPS QR kod, prezentuje generisani QR kod trgovcu (pravno lice / preduzetnik) koji čitačem očitava QR kod, generiše se platni nalog sa dodatim iznosom transakcije koji platilac potvrđuje, nakon čega se nalog za plaćanje u realnom vremenu (u realnom vremenu) izvršava kroz IPS sistem

- Metod preuzimanja / skeniranja IPS QR koda trgovca - plaćanja kod kojih trgovac generiše standardizovani IPS QR kod, platilac putem mobilne aplikacije skenira QR kod na osnovu čega se generiše platni nalog sa svim neophodnim elementima za plaćanje. Platilac potvrđuje izvršenje transakcije / naloga nakon čega se transakcija realizuje kroz IPS sistem u realnom vremenu (u realnom vremenu).

Generisanje QR koda na strani trgovca (pravnog lica / preduzetnika) može biti kroz postojeću infrastrukturu kao što je POS terminal ili putem mobilne aplikacije razvijene u ove svrhe.

Potvrda naloga od strane platioca, odnosno generisanje QR koda u slučaju da platilac inicira plaćanje realizuje se kroz mobilnu aplikaciju razvijenu za namene instant plaćanja na prodajnim mestima. Mobilna aplikacija može biti „stand alone“ ili integrisana u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo Banke, a u skladu sa tehničkim rešenjem banke.

U slučaju da se platni nalog iz nekog razloga izvrši više puta, da se izvrši u iznosu većem od iznosa utvrđenog nalogom, u slučaju da iznos bude uplaćen drugom primaocu plaćanja, ukoliko se izvrši greškom usled tehničkog problema, ili usled drugih razloga navedenih u Odluci NBS o opštim pravilima za izvršenje instant transfera odobrenja - platioc im pravo da reklamira transakciju i inicira povraćaj sredstava od svog pružaoca platnih usluga (povraćaj instant transfera).

Banka je dužna da odmah po dobijanju obveštenja da je izvršen nalog za instant plaćanje o ovome obavesti trgovca (pravno lice / preduzetnik) na ugovoren način uz sledeće informacije:

- Jasnu informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen,
- Referentnu oznaku kojom se identifikuje platna transakcija na prodajnom mestu
- Valuti i iznos izvršenog zahteva za plaćanje

Realizacija platnog naloga kroz metod instant plaćanja putem QR koda realizuje se na uobičajeni način sa platnog računa Korisnika, uz automatsko popunjavanje svih obaveznih elemenata platnog naloga, u realnom vremenu 24/7h, putem mBanking aplikacije Banke ili putem stand-alone aplikacije Banke.

Za realizovanje plaćanja putem QR koda kroz IPS sistem Narodne banke Srbije, neophodno je da Korisnik poseduje mobilni uređaj sa tehničkim mogućnostima da skenira QR kodove, i instaliranu aplikaciju Banke (mBanking aplikacija ili stand-alone aplikacija) koja omogućava popunjavanje i realizovanje platnog naloga kroz IPS sistem Narodne banke Srbije na osnovu informacija sa QR koda.

Povraćaj po osnovu plaćanja na prodajnom mestu



Odredbe ove tačke primenjuju se kada nakon izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, izdavalac inicira povraćaj iznosa iz tog zahteva zbog platiočevog osporavanja zaduženja njegovog platnog računa iz jednog od sledećih razloga:

- 1) Korisnik je dobio informaciju o zaduženju računa i uspešno izvršenoj transakciji, a trgovac negira da je dobio te informacije, usled čega nije isporučio robu ili uslugu.
- 2) Korisnik negira prijem tj. Isporuku robe ili usluge nakon izvršenog plaćanja na prodajnom mestu.

### **15. NAKNADE, KAMATNE STOPE I KURS ZAMENE VALUTA**

**15.1.** Banka obračunava i naplaćuje Korisniku naknadu i stvarne troškove za vođenje računa i pružanje platnih usluga u skladu sa važećom Politikom naknada Banke/Odlukom o tarifi naknada za usluge koja je dostupna u poslovnicama Banke i na zvaničnoj internet stranici Banke.

**15.2.** Svaka promena naknada odnosi se na Okvirni ugovor od dana stupanja novih naknada na snagu, pa do isteka ugovornog odnosa, bez sklapanja aneksa Okvirnog ugovora.

**15.3.** Obračun i naplata naknada na domaće platne transakcije vrši se dnevno, na kraju dana, dok se kod međunarodnih platnih transakcija obračun i naplata naknade vrši u trenutku izvršavanja svake pojedinačne transakcije.

**15.4.** Na pozitivno stanje na računu Banka ne obračunava kamatu, osim ukoliko Ugovorom nije drugačije definisano.

**15.5.** Ako korisnik platnih usluga radi izvršenja platnih transakcija koristi sredstva iz odobrenog prekoračenja sredstava po platnom računu, visina kamate, metod obračuna i plaćanja kamate se definiše ugovorom o dozvoljenom prekoračenju po platnom računu.

**15.6.** Kod izvršavanja deviznih naloga za plaćanje Banka primenjuje važeću kursnu listu Banke na dan izvršenja, ili sa Korisnikom ugovara poseban kurs.

**15.7.** Banka je dužna da korisniku platnih usluga, najmanje jednom godišnje, odnosno u roku od 30 dana od dana gašenja računa, bez naknade, dostavi izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom. Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži i podatke o primenjenim kamatnim stopama i ukupnom iznosu kamate, ako je Banka naplaćivala i/ili plaćala kamatu u izveštajnom periodu za pojedine usluge povezane s platnim računom. Banka je dužna da u izveštaju o naplaćenim naknadama za usluge utvrđene u listi reprezentativnih usluga koristi izraze i definicije utvrđene u toj listi.

### **16. IZMENE OKVIRNOG UGOVORA**

**16.1.** O predlogu izmene okvirnog ugovora Banka je dužna obavestiti Korisnika najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene, dostavljanjem predloga izmena okvirnog ugovora u pismenoj formi, kako bi Korisnik imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmena okvirnog ugovora.

**16.2.** Nakon prijema predloga iz prethodnog stava, Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

**16.3.** Smatraće se da se Korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna okvirnog ugovora ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da se s tim predlogom nije saglasio, o čemu će Banka obavestiti Korisnika istovremeno sa dostavljanjem tog predloga.

**16.4.** U slučaju iz prethodnog člana Banka će Korisnika, istovremeno sa dostavljanjem predloženih izmena i dopuna okvirnog ugovora, obavestiti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog.

**16.5.** Ukoliko se izmene okvirnog ugovora odnose na izmene kamatnih stopa ili kursa koji proizilaze iz referentne kamatne stope ili referentnog kursa, Korisnik je saglasan da Banka može ove izmene sprovesti odmah, bez prethodnog obaveštavanja iz prethodnog stava.

**16.6.** Izmene kamatne stope ili kursa koji su povoljniji za Korisnika Banka može promeniti bez obaveštavanja Korisnika.

**16.7.** Ako Korisnik nije saglasan sa predloženim izmenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati ugovor. Izjavu o otkazu Korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu Banke iz tačke 2. najkasnije jedan dan pre dana koji je određen za početak važenja izmena.

**16.8.** U slučaju da Korisnik odbije predložene izmene, Banka može otkazati ugovor.

### **17. TRAJANJE I PRESTANAK VAŽENJA UGOVORA**

**17.1.** Okvirni ugovor zaključuje se na neodređeno vreme, a prestaje otkazom ili raskidom.

**17.2.** Korisnik i Banka mogu u bilo kom trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti ugovor sa trenutnim dejstvom.

**17.3.** Korisnik može u bilo kom trenutku, jednostrano, u pisanoj formi, na adresu filijale Banke, taskinuti ugovor, uz otkazni rok od jednog meseca.

Ukoliko Korisnik raskine okvirni ugovor, dužan je da Banci plati naknadu za platne usluge pružene do dana raskida, a ako je naknada plaćena unapred, Banka će Korisniku vratiti srazmeran deo plaćene naknade.

**17.4.** Banka može raskinuti ugovor koji je sklopljen na neodređeno vreme, uz otkazni rok od dva meseca.

**17.5.** Obaveštenje o raskidu ugovora Banka je u obavezi dostaviti Korisniku na jasan i razumljiv način, na papiru, na poslednju u Banci evidentiranu adresu Korisnika. Otkazni rok počinje teći sa datumom slanja obaveštenja.

**17.6.** Korisnik je saglasan da Banka može raskinuti okvirni ugovor i/ili pojedinačni ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa, te dodatnoj usluzi vezanoj za platni račun i zbog neostvarivanja prava i neaktivnog poslovanja po ugovoru/ima od strane Korisnika ako je period neostvarivanja prava duže od 365 dana, a saldo platnog računa je u visini određenoj tarifom Banke.

**17.7.** Korisnik je saglasan da Banka može raskinuti ugovor u sledećim slučajevima:

- ako Korisnik krši odredbe ugovora o otvaranju i vođenju računa, ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi ili ovih Opštih uslova;
- ako je Korisnik pri sklapanju ugovora o otvaranju i vođenju računa ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi dostavio Banci pogrešne ili neistinite lične podatke ili druge podatke važne za pravilno i zakonito pružanje platne usluge;
- ako Korisnik u izvršavanju ugovora sa Bankom postupa protivno propisima, uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili ako narušava ugled Banke;

◦ u drugim slučajevima određenim ugovorom o otvaranju i vođenju računa i ugovorom o pojedinoj dodatnoj usluzi.

**17.8.** Ako Korisnik ima sa Bankom sklopljeno više ugovora o otvaranju i vođenju računa, prestanak jednog od ugovora o otvaranju i vođenju računa ne dovodi do prestanka ostalih ugovora.

**17.9.** Prestanak ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi nema za posledicu prestanak ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa.

**17.10.** Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju računa pretpostavka je za otkaz svih ugovora o dodatnim uslugama koje su vezane za račun.

**17.11.** Korisnik je saglasan da Banka određuje postupak zatvaranja računa nakon prestanka ugovora. U slučaju prestanka ugovora Korisnik je dužan u celosti podmiriti Banci sve obaveze po računu, kao i po ugovorima o dodatnim uslugama nastale do prestanka okvirnog ugovora odnosno pojedinog ugovora o otvaranju i vođenju računa, kao i vratiti platne instrumente. Zatečena sredstva na računu kojima Korisnik nije raspolagao nakon prestanka ugovora, odnosno za vreme trajanja otkaznog roka dostupna su Korisniku i nakon prestanka ugovora.

## **18. GAŠENJE RAČUNA**

**18.1.** Banka gasi račune Korisniku, na osnovu pismenog zahteva za gašenje računa ili na osnovu okvirnog ugovora kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje tih računa, a novčana sredstva Korisnika prenosi na račun naveden u tom zahtevu, odnosno ugovoru, odnosno vrši isplatu Korisniku u gotovom novcu u skladu sa zahtevom, odnosno ugovorom i gasi račune. Zahtev za zatvaranje računa Korisnik podnosi Banci pismeno bez plaćanja posebne naknade za gašenje računa.

**18.2.** Račun se zatvara po odluci Banke ako se Vlasnik računa ne pridržava ugovornih obaveza, i primenjujući podzakonska akta platnih usluga koja uređuju u kojim se slučajevima račun gasi bez zahteva Korisnika, kao i u slučaju raskida ugovora navedenog u tačkama 17.6 i 17.7, a po isteku roka definisanog u tački 17.4. .

**18.3.** Korisnik se obavezuje pre podnošenja Zahteva za zatvaranje računa da podmiri svoje obaveze prema Banci po bilo kom osnovu.

## **19. KOMUNIKACIJA IZMEĐU KORISNIKA I BANKE**

**19.1.** Međusobna komunikacija Korisnika i Banke obavlja se usmenim putem i pisanim putem, s tim da samo pisani dokumenti imaju značaj za njihove formalno-pravne i materijalne odnose.

**19.2.** Korisnik se opredeljuje za kanal komunikacije sa Bankom prilikom uspostavljanja prvog ugovornog odnosa sa Bankom tako što bira jedan od ponuđenih kanala komunikacije koji su propisani na obrascu Banke:

- preuzimanjem sa platforme elektronskog bankarstva ;
- dostava na adresu elektronske pošte koju je Korisnik dostavio Banci;
- dostava poštom na adresu prebivališta/boravišta Korisnika,

što potvrđuje unosom podataka o željenom kanalu komunikacije u obrazac propisan od strane Banke i koji dostavlja Banci. Tako ugovoreni kanal komunikacije Korisnika sa Bankom, primenjuje se u komunikaciji Banke i Korisnika kod svih bankarskih usluga koje Korisnik koristi ili će koristiti, iz ponude Banke, dokle god traje ugovorni odnos sa Bankom, sve dok se Korisnik ne obrati Banci sa željom da isti promeni. U tom slučaju, Korisnik dostavlja novi popunjeni obrazac propisan od strane Banke, sa opredeljenim novoizabranim

kanalom komunikacije. Prilikom svake promene kanala komunikacije Banka će koristiti onaj za koji se Korisnik opredelio u obrascu koji je Korisnik poslednji dostavio Banci.

**19.3.** Banka ima pravo da određene informacije dostavlja korisniku putem SMS-a na broj mobilnog telefona koji je Korisnik dostavio Banci, ukoliko je tehnički moguće slati takve informacije na ovaj način. Ako to nije moguće, Banka obaveštava Korisnika SMS-om za preuzimanje takve informacije u ekspozituri Banke. Korisnik i Banka su saglasni da je svaka informacija koju je Banka uputila Korisniku SMS-om primljena od strane Korisnika momentom upućivanja, što se dokazuje potvrdom o slanju poruke.

**19.4.** Banka određenu dokumentaciju prema Korisniku (uključujući, a ne ograničavajući se na razna obaveštenja koja Banka šalje Korisnicima, Izvod ili Izveštj prometa po računu I sl.), može izdati i bez pečata i potpisa Banke, uz naznaku na samom dokumentu da je važeći bez pečata i potpisa ovlašćenih lica Banke.

**19.5.** Pisana komunikacija između Korisnika i Banke odvija se preko adrese Banke, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice i adrese koju je Korisnik dostavio Banci.

**19.6.** Obaveštenje ili dopis koji Banka uputi na poslednju adresu koju joj je Korisnik dostavio smatra se uredno uručenim.

**19.7.** Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika ili treća lica zbog toga što Korisnik nije primio neko Bančino obaveštenje ili dopis koji je upućen na poslednju adresu o kojoj je Korisnik obavestio Banku.

## **20. ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA**

**20.1.** Korisnik ima pravo na prigovor na rad Banke ukoliko smatra da se ista ne pridržava odredaba zakona, ovih Opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz ugovora. Korisnik ima pravo na prigovor u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili interesa. Ista prava kao Korisnik u vezi sa prigovorom ima i davalac sredstava obezbeđenja. AIK BANKA neće Korisniku naplatiti naknadu, niti bilo koje troškove za postupanje po prigovoru.

**20.2.** Prigovor iz prethodne tačke, podnosi se Banci isključivo u pisanoj formi sa naznakom „Prigovor“ potpisan od Korisnika.

**20.3.** Banka se obavezuje da u roku od 15 dana od dana prijema Prigovora odgovori Korisniku. Izuzetno ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u predviđenom roku ovaj rok može se produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti Korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

**20.4.** U slučaju da Korisnik nije zadovoljan odgovorom Banke ili ukoliko Banka nije odgovorila u predviđenom roku, Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, u pisanoj formi obavestiti Narodnu banku Srbije o svom Prigovoru, odnosno podneti pritužbu. Korisnik može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora Banke ili proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

**20.5.** Uz Pritužbu, Korisnik je u obavezi da Narodnoj banci Srbije dostavi i odgovor Banke na predmetni Prigovor, kao i svu prateću dokumentaciju. Narodna banka Srbije obaveštava Korisnika o nalazu po pritužbi u roku od tri meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj rok se može produžiti za još najviše tri meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da obavesti Korisnika pre isteka prvobitnog roka.

**20.6.** Korisnik ili Banka mogu Narodnoj Banci Srbije ili drugim licem ili licem ovlašćenim za posredovanje dati predlog za pokretanje postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa. Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od 5 dana od dana dostavljanja tog

predloga. Postupak posredovanja je poverljiv i hitan. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije je besplatan. Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom. Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sačinjava se u pismenoj formi. Ovaj sporazum ima snagu izvršne isprave ako sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpise strana i potvrdu o izvršnosti koju stavlja Narodna banka Srbije, a ne moraju ga overiti sud ili javni beležnik.

**20.7.** Nakon što pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta, Narodna banka Srbije će zastati sa postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom Banke i Korisnika. Rok za podnošenje pritužbe iz stava 4 ove tačke ne teče dok traje postupak posredovanja.

**20.8.** Poslovna korespondencija Korisnika sa Narodnom bankom Srbije, kao organom koji vrši kontrolu banaka, obavlja se posredstvom adrese: Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga - Nemanjina br. 17, Beograd, Poštanski fah 712.

**20.9.** Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između Korisnika i Banke, ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

## **21. USTUPANJE POTRAŽIVANJA**

Banka vrši ustupanje potraživanja u skladu sa važećim propisima, a naročito u skladu sa Odlukom o upravljanju rizicima Banke i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

## **22. ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI**

Banka podatke o ličnosti obrađuje u skladu sa Opštom uredbom EU o zaštiti podataka (uredba EU 2016/679), Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018) i Pravilnikom o zaštiti podataka o ličnosti AIK banke a.d. Beograd.

## **23. PRIMENA PRAVA I REŠAVANJE SPOROVA**

**23.1.** Tumačenje ugovora i drugih pravnih odnosa između Banke i Korisnika vrši se primenom zakona i drugih propisa Republike Srbije, osim ako nije drugačije ugovoreno.

**23.2.** Na rešavanje spornog odnosa između Banke i Korisnika u postupku se primenjuje materijalno i procesno pravo Republike Srbije, osim ako nije drugačije ugovoreno.

**23.3.** Za rešavanje eventualnih sporova između Banke i Platioca mesno su nadležni stvarno nadležni sudovi u Beogradu, osim ako nije drugačije ugovoreno, odnosno ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tela.

#### **24. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

**24.1.** Korisnik je u obavezi odmah, pisanim putem obavestiti Banku o svim promenama podataka, podataka o punomoćnicima, te drugih podataka koji se odnose na račun ili pojedinu dodatnu uslugu, ako ugovorom o računu ili ugovorom za pojedinu dodatnu uslugu nije ugovoren drugačiji rok. Banka ne odgovara za štetu koja bi Korisniku ili nekom trećem licu mogla nastati zbog kršenja ove obaveze.

**24.2.** Ovi Opšti uslovi dostupni su svim klijentima u svim poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje sa klijentima i na internet stranici Banke [www.aikbanka.rs](http://www.aikbanka.rs).

**24.3.** O promenama ovih Opštih uslova i o njihovoj dostupnosti Banka obaveštava Korisnika računa putem izvoda, u poslovnicama Banke, putem internet stranice Banke [www.aikbanka.rs](http://www.aikbanka.rs), putem internetskog bankarstva ili drugim kanalima komunikacije, dva meseca pre početka njihove primene. Smatra se da je Korisnik računa saglasan sa izmenama i dopunama ovih Opštih uslova ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavesti Banku da ih ne prihvata. Prijemom obaveštenja o neprihvatanju izmena i dopuna ovih Opštih uslova smatraće se da je odnosni ugovor otkazan od strane Korisnika.

**24.4.** Potpisivanjem ugovora o otvaranju i vođenju računa Korisnik potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima, da mu je dato dovoljno vremena za upoznavanje sa sadržajem i da je sa njima u celosti saglasan.

**24.5.** Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika, povezano sa pravima i obavezama iz Ugovora i Opštih uslova, korisit se srpski jezik.

**24.6.** Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika - sve prema dobroj poslovnoj praksi u bankarskom poslovanju.

**24.7.** Korisnik ima pravo tokom trajanja okvirnog ugovora, zahtevati kopiju svog ugovora i Opštih uslova koji se odnose na konkretan ugovorni odnos, kao i informacije o obaveznim elementima ugovora dostavljene u predugovornoj fazi u papirnom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka.

**24.8.** Ovi Opšti uslovi primenjivaće se i na već postojeće platne račune, odnosno ugovore koje se vode u Banci, nezavisno od njihovog naziva (npr. ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa, ugovor o otvaranju deviznog računa itd.) i vremena zaključenja.

**24.9.** Ovi opšti uslovi pružanja platnih usluga fizičkim licima, zajedno sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga pravnim licima i preduzetnicima, Opštim uslovima poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima i Opštim uslovima poslovanja sa pravnim licima, čine **Opšte uslove poslovanja Banke**, čiji su sastavni deo Politika naknada i Politika kamatnih stopa

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora, a primenjuju se od 21.08.2019. godine.