

## Opšti uslovi poslovanja za obavljanje platnih usluga za pravna lica svrstana u segment Mali Biznis i preduzetnike

### Uvodne odredbe

Opštim uslovima poslovanja Vojvodjanske banke a.d. Novi Sad za obavljanje platnih usluga za pravna lica svrstana u segment Mali Biznis i preduzetnike uređuju se uslovi pod kojima Banka, kao pružalac platnih usluga, pruža platne usluge pravnim licima svrstanim u segment Mali Biznis i preduzetnicima, način pružanja tih usluga, kao i uslovi otvaranja i vođenja platnih računa, kao i međusobna prava i obaveze.

Opšti uslovi poslovanja Vojvodjanske banke a.d. Novi Sad za obavljanje platnih usluga za pravna lica svrstana u segment Mali Biznis i preduzetnike se dele na dva odeljka u zavisnosti od toga da li je Korisnik definisan kao preduzetnik ili kao pravno lice svrstano u segment Mali Biznis.

### ODELJAK I – za Korisnike sa statusom pravnog lica svrstanog u segment Mali Biznis

#### Opšti uslovi poslovanja za obavljanje platnih usluga za pravna lica svrstana u segment Mali Biznis

##### Uvodne odredbe

Opštim uslovima poslovanja Vojvodjanske banke a.d. Novi Sad za obavljanje platnih usluga za pravna lica svrstana u segment Mali Biznis (u daljem tekstu: Opšti uslovi za Mali Biznis) uređuju se uslovi pod kojima Banka, kao pružalac platnih usluga, pruža platne usluge pravnim licima svrstanim u segment Mali Biznis (u daljem tekstu: Korisnik), način pružanja tih usluga, kao i uslovi otvaranja i vođenja platnih računa, kao i međusobna prava i obaveze.

Osnovni podaci o Banci izdavaocu ovih Opštih uslova:

Poslovno ime: VOJVOĐANSKA BANKA A.D. NOVI SAD;

Sedište: Trg Slobode br. 7, 21000 Novi Sad;

PIB: 101694252;

MB: 08074313;

Žiro račun: 908-0000000035501-78;

Internet stranica [www.voban.rs](http://www.voban.rs);

e-mail adresa: [info@voban.rs](mailto:info@voban.rs)

Dozvolu za rad izdala je Narodna banka Jugoslavije rešenjem O. br. 218 od 20.12.1989. godine. Nadzor nad poslovanjem Banke, kao i nadzor nad poslovanjem Banke u vezi sa pružanjem platnih usluga u Republici Srbiji, obavlja Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS), sa sedištem u Beogradu, ul. Kralja Petra br. 12 i ul. Nemanjina br. 17, u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

#### DEO I - ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

##### 1 Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima za Mali Biznis, imaju sledeće značenje:

- 1.1. **Sredstva obaveštavanja** - u smislu ovih Opštih uslova za Mali Biznis predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje bančinih proizvoda i usluga. U samom tekstu Opštih uslova za Mali Biznis pojam Sredstva obaveštavanja može značiti poslovne prostorije Banke, Internet stranica Banke [www.voban.co.rs](http://www.voban.co.rs) (dalje: Internet strana) i druga sredstva po opredeljenju Banke.
- 1.2. **Kartice** – su DINACARD Business platni instrument koji njegovomimaocu omogućuje plaćanje robe i/ili usluga na prodajnom mestu i/ili za podizanje gotovog novca i/ili za korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom

uređaju,

VISA Business kartica, platni instrument koji njegovom imaoću omogućuje plaćanje robe i/ili usluga na prodajnom mestu ili na daljinu i/ili za podizanje gotovog novca i/ili za korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju. DINACARD Business i VISA Business kartica su debitne platne kartice. Ako se korisniku platnih usluga izdaje platna kartica koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija s tekućeg računa, izdavalac je dužan da tom korisniku bez naknade izda platnu karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji. Platna kartica koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija s tekućeg računa a kod koje se u domaćim platnim transakcijama poslovi iz prethodnog stava ne obavljaju u Republici Srbiji može biti izdata samo na poseban zahtev korisnika platnih usluga dat u pismenoj formi, i to samo ako je tom korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata i platna kartica iz prethodnog stava. Odredbe ovog člana shodno se primenjuju i na druge platne instrumente zasnovane na platnoj kartici.

- 1.3. **Jedinstvena identifikaciona oznaka** - označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga određuje Korisniku – korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog Korisnika i/ili njegovog platnog računa.
- 1.4. **Korisnik** - u smislu ovih Opštih uslova za Mali Biznis je pravno lice koje je u skladu sa internom segmentacijom Banke svrstano u segment Mali Biznis i koje je sa Bankom zaključilo Okvirni ugovor o platnim uslugama.
- 1.5. **Platilac** - označava preduzetnika, 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 – preduzetnik, fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;
- 1.6. **Primalac plaćanja** - označava preduzetnika, fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- 1.7. **Platni nalog** - označava instrukciju koju platilac ili primalac plaćanja podnosi svom pružaocu platnih usluga, a kojom se traži izvršenje Platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za sprovođenje.
- 1.8. **Platni instrument** - označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj Korisniku potrebljava za izdavanje platnog naloga;
- 1.9. **Prodajno mesto** – poslovni subjekat ovlašćen da prihvati platnu karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i usluga;
- 1.10. **POS/EFT POS** (Electronic Funds Transfer Point of Sale) – elektronski uređaj namenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotovog novca. Autorizacija se može zahtevati pinom, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava;
- 1.11. **Platna transakcija** – označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioaca i primaoca plaćanja;
- 1.12. **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;
- 1.13. **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 jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države;
- 1.14. **Okvirni ugovor** – ugovor o platnim uslugama koji Banka zaključuje s korisnikom platnih usluga, zajedno sa ovim Opštim uslovima za Mali Biznis i posebnim uslovima za pojedinu vrstu platnog računa i/ili pojedinu posebno ugovorenu drugu platnu ili dodatnu uslugu koju Banka pruža vezano za platni račun, a kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, a koji sadrži i obaveze i uslove otvaranja i vođenja platnog računa; ako Korisnik sklopi s Bankom više ugovora o otvaranju i vođenju različitih vrsta platnih računa, Banka će platne usluge po svim računima pružati prema ovim Opštim uslovima za Mali Biznis, uvažavajući specifičnosti pojedine vrste računa i posebne ugovore;
- 1.15. **Platni račun** – označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga. Platni račun može biti tekući i drugi platni račun.
- 1.16. **Ugovor** - je ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog računa (na primer Ugovor o tekućem računu);
- 1.17. **Posebni opšti uslovi** – su dodatni uslovi propisani za druge platne i ostale usluge;
- 1.18. **Terminski plan** (radno vreme Banke za prijem i izvršenje naloga platnog prometa) – je posebni Akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi za prijem i izvršavanja platnih transakcija;
- 1.19. **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;

- 1.20. **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 dostupnih izvora;
- 1.21. **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;
- 1.22. **Ovlašćeno lice** – je fizičko lice ovlašćeno od strane zakonskog zastupnika Korisnika ili na osnovu zakona da može raspolagati sredstvima na računu u okviru raspoloživog stanja;
- 1.23. **Filijala Banke** – organizaciona poslovna jedinica u kojoj Korisnik zaključuje okvirni ugovor o platnim uslugama ili ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

## DEO II - OPŠTI USLOVI

- 1.1. Ovim Opštim uslovima za Mali Biznis Banka pruža Korisnicima informacije o uslovima pod kojima Banka vrši platne usluge i druge informacije o platnim uslugama i utvrđuje uslove otvaranja, vođenja i gašenja računa.
- 1.2. Banka Korisniku prilikom otvaranja računa i/ili ugovaranja bilo koje platne usluge Banke, uz informacije iz ovih Opštih uslova za Mali Biznis uručuje i druga dokumenta koja čine okvirni ugovor.
- 1.3. Pre otvaranja računa Korisnik i Banka zaključuju Okvirni ugovor o platnim uslugama (dalje u tekstu: Okvirni ugovor) koji čine:
- Ovi Opšti uslovi za Mali Biznis,
  - Terminski plan
  - Ugovor
  - Pregled naknada za usluge pravnim licima svrstanim u segment Mali Biznis i preduzetnicima (u daljem tekstu: Pregled naknada) u delu koji se odnosi na platne usluge
  - Posebni ugovori za pojedinu vrstu tekućeg računa ili pojedinu posebno ugovorenu drugu platnu ili dodatnu uslugu, ako je takav ugovor zaključen
  - Pripadajući posebni opšti uslovi, ako su predviđeni po posebnom ugovoru
- Ovi Opšti uslovi za Mali Biznis, terminski plan, posebni opšti uslovi i Pregled naknada nalaze se i dostupni su u poslovnim prostorijama i na Internet stranici Banke.
- 1.4. U slučaju kolizije Okvirnog ugovora i drugih akata Banke, primenjuju se odredbe ugovora, zatim odredbe posebnih Opštih uslova, ovih Opštih uslova za Mali Biznis, odredbe Opštih uslova poslovanja Vojvodjanske banke ad Novi Sad sa pravnim licima svrstanim u segment Mali Biznis i preduzetnicima i druga akta Banke, a zatim odredbe Zakona o platnim uslugama i ostali zakonski i podzakonski akti koji regulišu ovu oblast, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije.
- Na ove Opšte uslove i Okvirni ugovor ne primenjuju se odredbe glave II drugog dela Zakona o platnim uslugama, osim odredaba članova 14 i 15, člana 16. st. 3 i 4. i čl. 32, kao ni odredbe člana 37. 38. 60. i 63. Zakona o platnim uslugama.
- 1.5. Korisnik zaključenjem Okvirnog ugovora potvrđuje da je prethodno, pre zaključenja predmetnog ugovora, upoznat sa ovim Opštim uslovima za Mali Biznis i drugom dokumentacijom koja u skladu sa tačkom 1.3. ovog dela čini Okvirni ugovor, te da se s njima u celosti slaže i prihvata ih. Upoznavanje Korisnika sa dokumentima iz tačke 1.3. koja su dostupna u poslovnim prostorijama i na internet stranici Banke pre zaključivanja Okvirnog ugovora smatra se da je predugovorna faza završena.

## DEO III - ELEMENTI OKVIRNOG UGOVORA

Banka i Korisnik su saglasni da određeni elementi Ugovora budu sadržani u ovim Opštim uslovima za Mali Biznis, te da se primenjuju zajedno i u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora.

### 1. USLOVI ZA KORIŠĆENJE PLATNIH USLUGA

#### 1.1. VRSTA I OPIS OSNOVNIH KARAKTERISTIKA PLATNIH USLUGA KOJE BANKA PRUŽA

1.1.1 Banka pruža sledeće usluge:

- 1) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 2) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;

- 3) usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
- (A) transferom odobrenja,
  - (B) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - (C) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 4) usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to:
- (A) transferom odobrenja,
  - (B) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - (C) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 5) usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg pružalac platnih usluga primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta, kao i druge usluge;

## **1.2. JEDINSTVENA IDENTIFIKACIONA OZNAKA**

1.2.1 Banka u cilju pružanja usluga koje su predmet ugovora o otvaranju i vodjenju platnog računa Korisnika dodeljuje jedinstvenu identifikacionu oznaku, koju je Korisnik dužan da upotrebljava pri svakoj platnoj transakciji.

1.2.2 Jedinstvena identifikaciona oznaka ujedno predstavlja i broj platnog računa Korisnika, koji služi za pružanje platnih usluga.

1.2.3 Platne transakcije koje su predmet ugovora o otvaranju i vodjenju platnog računa mogu se izvršavati samo uz tačno i isključivo navođenje jedinstvene identifikacione oznake iz tačke 1.2.2. ovog dela.

1.2.4. Korisnik odgovara za ispravnost i istinitost podataka navedenih na platnom nalogu. Ako je Korisnik na platnom nalogu naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku, Banka nije odgovorna za nepravilno izvršenje platne transakcije. Ako je Korisnik, pored jedinstvene identifikacione oznake, na platnom nalogu dao i druge informacije koje se odnose na primaoca plaćanja, Banka je odgovorna za izvršenje naloga za plaćanje samo u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom koju je naveo Korisnik.

## **1.3. FORMA I NAČIN DAVANJA SAGLASNOSTI ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE**

1.3.1 Banka izvršava platnu transakciju samo ako je Platilac ispostavio ispravan platni nalog i dao saglasnost za njeno izvršenje.

Isppravno ispostavljenim platnim nalogom smatra se nalog koji ispunjava sledeće uslove:

- a) da sadrži minimalno propisane elemente platnog naloga da je po svom sadržaju u skladu s pozitivnim propisima i internim aktima Banke i da ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje,
- b) da na tekućem računu postoji obezbeđeno pokriće koje obuhvata iznos platnog naloga kao i pokriće za pripadajuću naknadu po transakciji i da je data odgovarajuća saglasnost za plaćanje na način utvrđen u ovim Opštim uslovima za Mali Biznis.

1.3.2 Platilac daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre njenog izvršenja, a kako sledi:

- a) za platni nalog izdat na papiru i dostavljen u organizacioni deo Banke koji izvršava plaćanja po nalogima Korisnika/na šaltere Banke, ako je potpisan od lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na tekućem računu i overeni pečatom, sve u skladu sa ovlašćenjima dostavljenim u Banku na važećem dokumentu "Karton deponovanih potpisa" ili drugi dokument izdat Banci od strane zakonskog zastupnika;
- b) za naloge koje Korisnik izdaje korišćenjem usluge elektronskog bankarstva – shodno posebnom ugovoru i posebnim Opštim uslovima kojima su Banka i Korisnik regulisali pojedine usluge elektronskog bankarstva;
- c) za nalog izdat putem bankomata ili POS uređaja - saglasnost se daje na način propisan u posebnim ugovorima i/ili opštim uslovima koji su ugovoreni za kartice;
- d) za platni nalog izdat drugim istrumentima i platno-prometnim kanalima saglasnost se daje na način propisan u posebnim ugovorima i/ili opštim uslovima svakog pojedinog proizvoda i/ili usluge;
- e) davanje prethodne saglasnosti za zaduženje računa direktno primaocu plaćanja overom/potpisivanjem menice/ovlašćenja i drugih instrumenata u skladu sa važećim dokumentom „Karton deponovanih potpisa“

1.3.3. Banka ne izvršava platne transakcije ukoliko nisu u skladu sa tačkama 1.3.1. i 1.3.2. ovog dela, osim u slučajevima propisanim zakonom.

1.3.4 Korisnik – platilac, saglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija, daje u sledećoj formi i na sledeći način:

- Potpisivanjem i podnošenjem Banci platnog naloga;
- Unošenjem PIN broja;
- Unošenjem lozinke ili na drugi način

1.3.5 Banka ne vrši povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije Korisniku.

#### **1.4. OPOZIVOST PLATNOG NALOGA**

1.4.1 Korisnik ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primila Banka osim u slučajevima utvrđenim tačkom 1.4. ovog dela.

1.4.2 Kada je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja koristeći ATM, POS ili putem platnih kartica – platilac ne može opozvati platni nalog nakon izdavanja platnog naloga ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

1.4.3 Izuzetno od tačke 1.4.2 ovog dela, ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja direktnim zaduženjem, platilac može opozvati platni nalog primaoca plaćanja do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje platiočevog platnog računa.

1.4.4 Opoziv naloga se vrši podnošenjem posebnog zahteva za opoziv uz pismeni zahtev platioca, a u skladu sa Kartonom deponovanih potpisa potpisanog i overenog od strane ovlašćenog lica Korisnika i u skladu sa ovim Opštim uslovima za Mali Biznis i Posebnim opštim uslovima.

#### **1.5. VREME PRIJEMA PLATNOG NALOGA I ROKOVI ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE**

1.5.1 Smatra se da je Banka primila platni nalog kada joj je ispostavljen ispravan platni nalog i data saglasnost za njegovo izvršenje.

1.5.2 Primljene ispravne platne naloge Banka će izvršavati shodno rokovima i uslovima navedenim u dokumentu "Terminski plan", koji je sastavni deo Okvirnog ugovora i dostupan je na internet stranicama Banke ili u poslovnim prostorima Banke namijenjenim za poslovanje s Klijentima.

1.5.3 Banka je ovlašćena da izmeni/dopuni dokument "Terminski plan", te o istome obavestiti Korisnika, pod istim uslovima i na isti način pod kojima je ovlašćena izmeniti/dopuniti ove Opšte uslove za Mali Biznis. Banka se oslobađa odgovornosti za produženje roka izvršenja ili neizvršenje naloga kada je tome uzrok sprovođenje mera shodno propisima o prinudnoj naplati, sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma i propisima o međunarodnim merama ograničavanja i embargo merama te međunarodno prihvaćenim obvezama na polju sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma.

1.5.4 Ukoliko Banka primi platni nalog na dan koji nije određen kao njen radni dan ili ako primi platni nalog nakon vremena koje je određeno u Terminskom planu, smatra se da je nalog primila sledeći radni dan.

1.5.5 Platni nalog Banka izvršava isti dan ili na unapred određeni radni dan Banke, ukoliko je tako ugovoreno uz ispunjenost uslova iz tačke 1.3.1. ovog dela.

1.5.6 Neizvršavanje platnog naloga u skladu sa tačkom 1.3.3. ovog dela ne smatra se odbijanjem platnog naloga, te o navedenom Banka nije u obavezi da posebno obavesti Korisnika.

#### **1.6 IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE PRIMAOCU PLAĆANJA**

1.6.1 Banka je dužna da bez odlaganja primaocu plaćanja odobri sredstva na njegovom platnom računu ukoliko su ispunjeni svi zakonski uslovi koji označavaju vrstu transakcije u skladu sa Terminskim planom.

Korisnik može raspolagati uplaćenim novčanim sredstvima na svoj račun kad je iznos platne transakcije odobren na računu Banke i kada Banka primi sve potrebne informacije za odobrenje Korisnikovog računa.

Ako dan kad su novčana sredstva odobrena na račun banke primaoca plaćanja, nije radni dan te banke, smatra se da je banka primaoca plaćanja primila novčana sredstva za primaoca plaćanja prvi sledeći radni dan.

1.6.2 Ako korisnik zahteva isplatu gotovog novca s platnog računa, Banka je dužna da mu taj novac isplati. Rokovi isplate, potreba najave podizanja gotovog novca i limiti definišu se Terminskim planom. Za isplatu gotovog novca, Banka naplaćuje naknadu prema Pregledu naknada.

#### **1.7 LIMIT POTROŠNJE PRI KORIŠĆENJU PLATNOG INSTRUMENTA**

Banka može sa Korisnikom ugovoriti limit potrošnje za pojedinačnu platnu transakciju ili više transakcija u određenom periodu, ukoliko se ove transakcije izvršavaju na osnovu platnog instrumenta koji se koristi radi davanja saglasnosti za izvršavanje tih transakcija.

## **2 INFORMACIJE O NAKNADAMA, KAMATNIM STOPAMA I KURSU**

2.1 Za obavljanje platnih usluga, kao i za dospela nenaplaćena potraživanja u vezi sa izvršenjem platnih usluga, Banka obračunava i naplaćuje naknade, odnosno, kamate prema Pregledu naknada. U izuzetnim slučajevima, Banka može prihvatiti naknade koje odstupaju od naknada definisanih u Pregleda naknada, kada je to u interesu Banke i Korisnika.

2.2 Pregled naknada je objavljen na Internet sajtu Banke i u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge

Korisnicima.

2.3 Na način iz tačke 2.2 ovog dela, Banka je uredno obavestila Korisnika o svim naknadama i kamatama koje Banka može naplatiti od Korisnika.

2.4 U slučaju promene kamatnih stopa zasnovanih na referentnim kamatnim stopama, izmenjene kamatne stope mogu se primenjivati bez prethodnog obaveštenja Korisnika.

2.5 Ako se ugovorena visina naknade ili kamatna stopa promene u korist Korisnika, te promene mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika.

2.6 Banka će o promeni naknade ili kamatne stope, osim u slučaju definisanom tačkama 2.4. i 2.5. obavestiti Korisnika najkasnije 15 dana pre njene primene, objavljivanjem izmenjenog Pregleda naknada na Internet sajtu i u poslovnim prostorijama Banke. U navedenom roku, Korisnik ima pravo da predloži prestanak ugovornog odnosa. Ukoliko Korisnik ne obavesti Banku u tom roku, smatraće se da je prihvatio predložene izmene ugovorenih uslova.

2.7 Korisnik se neopozivo saglašava i ovlašćuje Banku da, radi namirenja svih svojih potraživanja koje Banka ime prema Korisniku, bez njegove dodatne saglasnosti, može izvršiti automatsko zaduženje sa bilo kojeg od njegovih računa otvorenih kod Banke, osim sa računa koji su zakonom izuzeti.

2.8 Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtevaju konverziju valuta primenjuje se kurs koji važi u trenutku izvršenja platne transakcije. Ukoliko nije ugovorena primena posebnog kursa, za konverziju između različitih stranih valuta i domaće valute koristiće se kursna lista Banke za kurseve otkupa i kurseve prodaje deviznih sredstava u poslovanju sa Korisnicima ili kursevi propisani zakonom.

Kursna lista Banke dostupna je na internet stranici i u poslovnim prostorijama Banke.

Pri konverziji naknada za usluge koje su objavljene u Pregledu naknada, a izražene u stranoj valuti, kao i za preračun osnovice za obračun naknada na devizna potraživanja i dinarska potraživanja sa valutnom zaštitom primenjuje se zvanični srednji kurs Narodne banke Srbije za devize na dan obračuna, osim ako nije drugačije predviđeno tarifnim stavom ili drugačije ugovoreno.

2.9 Na pozitivno stanje na računu, Banka Korisniku ne obračunava i ne plaća kamatu. U izuzetnim slučajevima, Banka može obračunati i platiti kamatu na pozitivno stanje na računu, što će biti regulisano ugovorom između Banke i Korisnika.

2.10 U slučaju da Korisnik raskine ugovor, Banka ne vrši povrat srazmernog dela naknada koje su naplaćene unapred i naplaćuje naknadu za gašenje računa (naknadu za raskid ugovora). Ovaj stav odnosi se i na slučajeve kada Banka inicira raskid ugovora.

### **3. INFORMACIJA O NAČINU KOMUNIKACIJE IZMEĐU KORISNIKA I BANKE**

#### **3.1 SREDSTVA KOMUNIKACIJE ZA RAZMENU INFORMACIJA I OBAVEŠTENJA**

3.1.1 Sredstva komunikacija između Banke i Korisnika mogu biti sledeća: elektronskim putem (e-mail, internet), preporučeno pismo, obaveštenje Korisnika na šalteru, obaveštenja na oglasnoj tabli Banke, i dr.

#### **3.2 NAČIN I UČESTALOST PRUŽANJA INFORMACIJA**

Banka će informaciju o izvršenim pojedinačnim transakcijama dostavljati putem izveštaja o stanju i promenama u skladu sa ugovorom na način kako je Korisnik opredelio zahtevom. Sve ostale informacije iz ugovornog odnosa između Korisnika i Banke biće dostupne, odnosno dostavljenje Korisniku na način koji je opredelio u zahtevu u zavisnosti od vrste informacije.

#### **3.3 JEZIK NA KOM SE ZAKLJUČUJE UGOVOR I OBAVLJA KOMUNIKACIJA**

Ugovor se zaključuje na srpskom jeziku, na kom jeziku se obavlja i komunikacija između Banke i Korisnika.

Izuzetno na zahtev Korisnika ugovor može biti zaključen i dvojezično na srpskom i engleskom jeziku, u slučaju neslaganja važeća je verzija na srpskom jeziku.

### **4 INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNIH TRANSAKCIJA**

#### **4.1. MERE KOJE JE KORISNIK DUŽAN DA PREDUZME RADI ZAŠTITE PLATNOG INSTRUMENTA, KAO I NAČIN OBAVEŠTAVANJA BANKE O GUBITKU, KRAĐI ILI ZLOUPOTREBI PLATNOG INSTRUMENTA**

4.1.1 Klijent je dužan da koristi platne instrumente u skladu sa propisima, posebnim uslovima poslovanja za konkretan platni instrument i ugovorenim uslovima.

4.1.2 Korisnik je naročito dužan da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj).

4.1.3 Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku ili drugo lice koje je opredelila Banka.

#### **4.2 USLOVI POD KOJIMA BANKA IMA PRAVO DA BLOKIRA KORIŠĆENJE PLATNOG INSTRUMENTA**

4.2.1 Banka može onemogućiti korišćenje platnog instrumenta (blokada platnog instrumenta), ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da platilac neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa platiocu.

4.2.2 Banka je dužna da obavesti Korisnika 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 je da to učini odmah nakon ove blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka je dužna da Korisniku dostavi pismenim ili elektronskim putem.

4.2.3 Izuzetno od tačke 4.2.1 ovog dela, Banka neće obavestiti Korisnika u skladu s tim stavom ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

4.2.4 Korisniku će ponovo biti omogućiti korišćenje platnog instrumenta ili će ga zameniti novim – kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

#### **4.3 ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

##### **4.3.1. Odgovornost za neodobrenu platnu transakciju**

4.3.1.1. Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost Korisnika data u skladu s Opštim uslovima.

4.3.1.2. Ako Korisnik platne usluge osporava da je dao saglasnost za izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije uredno ili na vreme izvršena, a Banka ne dokaže da je autentifikacija platne transakcije bila sprovedena i da je platna transakcija bila pravilno evidentirana i proknjižena, Banka će izvršiti povraćaj iznosa te transakcije Korisniku, odnosno vratiti Korisnikov platni račun u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, i izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje su naplaćene Korisniku, odnosno platiti iznos svih kamata na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

##### **4.3.2. Odgovornost Korisnika za neodobrenu transakciju**

4.3.2.1. Izuzetno od tačke 4.3.1. ovog dela Opštih uslova, Korisnik će snositi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 15.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- 1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- 2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

4.3.2.2. Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji platioca ili neispunjenja njegove obaveze da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta, usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

4.3.2.3. Korisnik neće snositi gubitke iz tačke 4.3.2.1. ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

4.3.2.4. Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

##### **4.3.3. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Korisnik**

4.3.3.1. Ako je platnu transakciju inicirao Korisnik, Banka odgovara Korisniku za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja u skladu sa tačkom 1.5 ovog dela.

4.3.3.2. Ako je korisnikova Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Korisniku, odnosno da Korisnikov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je Korisnik platnih usluga zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

4.3.3.3. Ako Banka Korisniku, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije u skladu sa tačkom 1.5 ovog dela

pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju.

4.3.3.4. Pružalac platnih usluga odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

#### **4.3.4. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Korisnik kao primalac plaćanja ili Korisnik kao platilac preko primaoca plaćanja**

4.3.4.1. Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga platiočevom pružaocu platnih usluga.

4.3.4.2. Ako nije dostavio, odnosno nije pravilno dostavio platni nalog u slučaju iz tačke 4.3.4.1., pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odmah po saznanju dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog platiočevom pružaocu platnih usluga.

4.3.4.3. Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije.

4.3.4.4. Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz primaocu plaćanja, a po potrebi i platiočevom pružaocu platnih usluga, da nije odgovoran primaocu plaćanja u skladu tačkama 4.3.4.1 do 4.3.4.3 ovog dela – platiočev pružalac platnih usluga odgovoran je platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

4.3.4.5. Pružalac platnih usluga odgovoran u skladu sa tačkom 4.3.4. ovog dela dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

#### **4.3.5. Prava i obaveze Banke kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije**

4.3.5.1. Banka ima sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

1) ako korisnikova Banka pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog –pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza korisnikove Banke koja je ovu grešku učinila, dužan je da mu takva sredstva bez odlaganja vrati;

2) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, korisnikova Banka može, u rokovima za izvršenje platnih transakcija bliže određenim u Terminskom planu, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem platne transakcije;

3) ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, korisnikova Banka usluga može, u rokovima za izvršenje platnih transakcija bliže određenim u Terminskom planu, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva u svakom slučaju je dužan da, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je učinio grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) platiočevom pružaocu platnih usluga.

4.3.5.2. Povraćaj sredstava iz tačke 4.3.5.1, tačke 1) i 3) imaju prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneti ta sredstva.

#### **4.3.6. Odgovornost posrednika za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju**

4.3.6.1. Banka odgovara korisniku platnih usluga za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

#### **4.3.7. Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije**

4.3.7.1. U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužana da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Korisnika odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.



#### **4.3.8. Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake**

4.3.8.1. Ako je platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene pružaocu platnih usluga.

4.3.8.2. Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Korisnik dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

4.3.8.3. U slučaju iz tačke 4.3.8.2. ovog dela, Korisnik ima pravo da od Banke zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

4.3.8.4. Banka može Korisniku naplatiti posebnu naknadu za preduzimanje mera iz tačke 4.3.8.3. ovog dela, u iznosu utvrđenom u Tarifi naknada za usluge fizičkim licima – građanima.

4.3.8.5. U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake iz tačke 4.3.8.2. ovog dela, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku.

#### **4.3.9. Odgovornost za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije**

4.3.9.1. Odredbe tačaka 4.3.1, 4.3.3 i 4.3.4 ovog dela ne isključuju pravo Korisnika da od Banke, u skladu sa zakonom, zahtevaju nadoknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Banka.

#### **4.3.10. Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona**

4.3.10.1 Banka nije odgovorna za nepravilno, neblagovremeno izvršenu odnosno za neizvršenu platnu transakciju u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza ili ukoliko je izvršenje platnih transakcija zabranjeno drugim propisom.

#### **4.3.11 Isključenje odgovornosti za neodobrene platne transakcije u elektronskom novcu**

4.3.11.1 Izuzetno od odredaba propisanih u tački 4.3.1 i 4.3.2 ovog dela, Banka ne odgovara za izvršenje neodobrene platne transakcije u elektronskom novcu ako ne može da blokira Korisnikov-platiočev platni račun na kojem se vodi elektronski novac ili Korisnikov-platiočev platni instrument za korišćenje elektronskog novca, a ukupna vrednost tog elektronskog novca ni u jednom trenutku ne može preći 15.000 dinara.

#### **4.3.12. Reklamacije korisnika**

4.3.12.1. Korisnik je dužan da vodi računa o izveštajima dobijenim od Banke, da ih pregleda i da o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u izveštaju koji mu je dostavljen podnese reklamaciju Banci.

4.3.12.2. Korisnik je dužan da obavesti Banku o neodobroj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja računa.

4.3.12.3 Nakon isteka roka iz prethodne tačke Korisnik gubi pravo da traži povraćaj nepravilno izvršene, neodobrene transakcije, odnosno da zahteva pravilno izvršenje transakcije, ukoliko mu je Banka dostavila sve informacije o predmetnoj platnoj transakciji u skladu sa zakonom.

4.3.12.4. Reklamacija o platnoj kartici se podnosi matičnoj Filijali/ekspozituri Banke, isključivo u pisanoj formi korišćenjem propisanog obrasca, uz podnošenje izvodaračuna/slipa i druge dokumentacije.

4.3.12.5. Banka odobrava sredstva na račun Korisnika saglasno iznosu pozitivno rešenih reklamacija, Troškove neosnovane reklamacije snosi Korisnik prema Tarifi naknada i Cenovniku kartičarskih kuća.

4.3.12.6. Reklamacije se smatraju neosnovanim i odbijaju se, ukoliko su nastale korišćenjem kartica suprotno Ugovoru i pozitivnim propisima.

4.3.12.7. Banka ne snosi odgovornost za novac koji je Korisnik zaboravio na bankomatu, a ustanovljeno je da je transakcija regularna.

4.3.12.8. Banka nije odgovorna za kvalitet robe i usluga koje Korisnik plaća karticom. Korisnik neposredno na prodajnom mestu reklamira nespozumne i dužan je da izmiri obaveze prema Banci, bez obzira na spor na prodajnom mestu.

#### **4.3.13. Korekcije na računu**

4.3.13.1. Banka je ovlašćena da izvrši korekcije po računu i bez posebnog zahteva Korisnika, ukoliko su greške nastale usled propusta zaposlenog Banke.

4.3.13.2. Banka je ovlašćena da samostalno izvrši potrebne ispravke, izdati odgovarajuće naloge i sprovesti promene na Računu, kako bi dovela Račun u stanje koje bi odgovaralo stanju Računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

4.3.13.3. O izvršenim korekcijama Banka će Korisnika obavestiti putem izvoda o stanju i promenama po Računu ili putem posebnog obaveštenja.

#### **4.4. TERET DOKAZIVANJA IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE**

4.4.1 Korisnik koji tvrdi da, u skladu sa uspostavljenim ugovornim odnosom i pozitivnim zakonskim propisima, nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena, dužan je da konkretnu tvrdnju i dokaže.

4.4.2 Ukoliko Banka tvrdi da Korisnik prilikom izvršenja platne transakcije nije delovao u skladu sa uspostavljenim ugovornim odnosom i pozitivnim zakonskim propisima, dužna je da konkretnu tvrdnju i dokaže.

4.4.3 Evidencija Banke o upotrebi platnih instrumenata je jedan od dokaza na koji način je vršena platna transakcija i uzimaće se u obzir na jednak način kao i sva ostala dokazna sredstva.

### **5. USLOVI ZA IZMENU I DOPUNU OKVIRNOG UGOVORA – PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA**

#### **5.1 Izmene i dopune Okvirnog ugovora**

5.1.1 O predlogu za izmene i dopune Okvirnog ugovora, Banka je dužna da obavesti Korisnika 15 dana pre predloženog dana početka primene izmena i dopuna, dostavljanjem predloga izmena okvirnog ugovora na papiru, elektronskom poštom, ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kako bi Korisnik imao vremena za donošenje odluke o zaključenju izmene Okvirnog ugovora

5.1.2 Ukoliko Korisnik, pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, u roku iz stava 5.1.1, nije pismeno obavestio Banku da se s tim predlogom nije saglasio smatraće se da je Korisnik saglasan sa predlogom.

5.1.3 Ukoliko Korisnik, pre dana početka primene predloženih izmena, u roku iz stava 5.1.1, nije obavestio Banku da se sa predlogom izmena i dopuna nije saglasio, smatraće se da se Korisnik saglasio sa predloženim izmenama i dopunama.

### **6. PRAVO NA PRIGOVOR**

6.1 Korisnik ima pravo da Banci uputi pisani prigovor na adresu Banke, najbliže filijale kao i elektronskim putem na e-mail prema uputstvu objavljenom na internet sajtu Banke, ukoliko smatra da se Banka ne pridržava zaključenih ugovornih odredbi, OUP, dobrih poslovnih običaja/prakse kao i zakonskih propisa Republike Srbije, odnosno, ukoliko se prethodno predmet pisanog prigovora koji predstavlja sporni odnos nije mogao prevazići na dugi način. Pravo iz tačke 6.1 Korisnik ima u roku od tri godine od dana kada smatra da je učinjena povreda prava i/ ili interesa, a koja je predmet prigovora.

6.2. Pisani prigovor obavezno treba da sadrži lične podatke Korisnika /podnosioca prigovora (sedište, adresu matični broj) kao i kratak i jasan opis predmeta prigovora.

6.3 Banka je dužna da na prigovor odgovori u roku od 15 odnosno, u izuzetnim slučajevima, 30 dana od dana prijema pisanog prigovora. Korisnik/podnosilac prigovora koji nije zadovoljan dostavljenim odgovorom Banke ili ukoliko Banka po istom ne postupi, tj ne odgovori u navedenim rokovima, može uložiti pritužbu NBS, Centru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, u roku od 6 meseci od dana prijema Bančinog odgovora odnosno od poslednjeg dana isteka roka za Bančino postupanje i to na sledeću adresu: Narodna banka Srbije, ul. Nemanjina br. 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd i imejl adresu: zastita.korisnika@nbs.rs., a pre pokretanja sudskog spora, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

## **DEO IV – OTVARANJE, VOĐENJE, BLOKIRANJE I GAŠENJE RAČUNA**

### **1 OTVARANJE RAČUNA**

1.1 Banka otvara račun Korisniku pod uslovom da preda Banci sledeću dokumentaciju:

- ispravno popunjenu Zahtev za otvaranje računa;
- dokumentaciju u skladu sa važećim zakonima i podzakonskim aktima ili koju posebno zahteva Banka.

1.2 Banka Korisniku otvara račun ili odbija Zahtev za otvaranje računa. Banka zadržava pravo da odbije otvaranje računa Korisniku bez navođenja posebnog obrazloženja.

1.3 Banka i Korisnik na osnovu Zahteva za otvaranje računa i uredne dokumentacije za otvaranje računa zaključuju Ugovor.

1.4 Korisnik može početi poslovati putem računa nakon zaključenja Ugovora od strane Banke odnosno upisom računa u jedinstven Registar računa u NBS

1.6 Banka otvara račune u skladu sa zakonom, i po strukturi utvrđenoj podzakonskim aktima i pravilima Banke.

1.7 Korisnik je saglasan da Banka zadržava kopiju ličnih isprava na osnovu koje je izvršila identifikaciju Korisnika ili overena dokumenta koja je u svrhu otvaranja računa Banka primila.

## **2 VOĐENJE RAČUNA**

2.1 Banka će putem računa Korisnika izvršavati platne transakcije u okviru raspoloživog stanja na računu.

2.2 Raspoloživo stanje na računu čini pozitivno stanje koje se smatra depozitom po viđenju uvećano za neiskorišćeni iznos dozvoljenog prekoračenja po računu, ako je isto ugovoreno sa Bankom i umanjeno za iznos rezervisanih sredstava (transakcije platnih kartica i ostale rezervacije) (dalje u tekstu: Raspoloživo stanje).

Banka može, u skladu sa internim aktima Banke, Korisniku odobriti korišćenje sredstava preko pozitivnog stanja na tekućem računu odobravanjem kredita – dozvoljeno prekoračenje po računu, o čemu Banka i Korisnik zaključuju poseban ugovor.

Dozvoljeno prekoračenje ne može se koristiti za podmirenje obaveza po osnovu naloga za izvršavanje prinudne naplate.

2.3 Raspoloživim stanjem na računu mogu raspolagati zakonski zastupnici Korisnika, lica koja je ovlastio na Kartonu deponovanih potpisa.

2.4 Raspolaganje sredstvima je neograničeno u okviru raspoloživog stanja na računu, osim u slučajevima više sile ili kad propisi nalažu drugačije.

2.5 Zakonski zastupnik Korisnika može odmah prilikom otvaranja računa ili naknadno, ovlastiti druge osobe za raspolaganje sredstvima po njegovom računu. Dodela ovlašćenja vrši se u skladu sa vrstom platne usluge za određeni račun. Korisnik je obavezan da svako ovlašćeno lice sa Kartona deponovanih potpisa upozna sa sadržajem ovih Opštih uslova i celokupnom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor.

2.6 Korisnik je odgovoran za opredeljenje nivoa dodeljenih ovlašćenja za raspolaganje sredstvima sa računa, promenu i ukidanje ovlašćenja po računu, na način koji je u skladu sa ovim Opštim uslovima za Mali Biznis, kao i Posebnim opštim uslovima i vrstom platne transakcije.

2.7 Za sve propuste i radnje Korisnikovog ovlašćenog lica odgovoran je isključivo Korisnik.

## **3 GAŠENJE RAČUNA**

3.1 Banka gasi račune:

- na osnovu zahteva Korisnika
- u slučaju raskida Okvirnog ugovora
- kao i u ostalim situacijama propisanim zonskim i podzakonskim aktima.

3.2 Računima koji nisu imali promene inicirane od strane Korisnika najmanje godinu dana, Banka dodeljuje obeležje – neaktivan.

## **4 NEDOZVOLJENO PREKORAČENJE PO RAČUNU**

4.1 Nedoizvoljeno prekoračenje je negativno stanje na računu koje je nastalo korišćenjem sredstava van raspoloživog stanja.

4.2 Ukoliko nije drugačije regulisano zaključenim ugovorom o dozvoljenom prekoračnju između Banke i Korisnika, na nedoizvoljeno prekoračenje na računu, Banke će obračunati i naplatiti kamatu po stopi koja je u Pregledu naknada definisana za dospelu nenaplaćena potraživanja.

4.3 Kamata se obračunava i naplaćuje od dana nastanka nedoizvoljenog prekoračenja pa do dana izmirenja dospelih obaveza.

4.4 Korisnik izričito ovlašćuje Banku da u slučaju nedoizvoljenog prekoračenja po računu iznos nedoizvoljenog prekoračenja sa svim pripadajućim dodacima i kamatama na dospelu nenaplaćena potraživanja naplati sa svih Korisnikovih depozita, tekućih i svih drugih računa u Banci.

## DEO V – JEDNOKRATNA PLATNA TRANSAKCIJA

Banka kao pružalac platnih usluga Korisnicima pruža i usluge jednokratnih platnih transakcija.

Informacije o jednokratnim platnim transakcijama pre zaključenja ugovora dostupne su u prostorijama Banke i na sajtu Banke radi upoznavanja Klijenata sa istim.

Smatraće se da je ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji zaključen kada Korisnik da saglasnost za njeno izvršenje predajom potpisanog platnog naloga Banci u skladu sa važećim propisima.

## DEO VI – DODATNE USLUGE

Banka omogućuje Korisniku, na njegov izričit zahtev i ako to Banka oceni poslovno opravdanim, korišćenje drugih dodatnih platnih i ostalih usluga vezanih uz tekući račun kao što su:

- usluge elektronskog bankarstva,
- izdavanju i korišćenju poslovnih kartica i
- ostale ovde nepomenute usluge shodno aktima Banke i zakonskim propisima

Glavne karakteristike kao i uslovi korišćenja dodatnih platnih usluga se definišu u Posebnim opštim uslovima i/ili u posebnim ugovorima za te usluge.

## ODELJAK II – za Korisnike sa statusom preduzetnika

### II Opšti uslovi poslovanja za obavljanje platnih usluga za preduzetnike

#### Uvodne odredbe

Opštim uslovima poslovanja Vojvođanske banke ad Novi Sad za obavljanje platnih usluga za preduzetnike (u daljem tekstu: Opšti uslovi za preduzetnike) uređuju se uslovi pod kojima Banka, kao pružalac platnih usluga, pruža platne usluge preduzetnicima, način pružanja tih usluga, uslovi otvaranja i vođenja platnih računa, kao i međusobna prava i obaveze.

Osnovni podaci o Banci izdavaocu ovih Opštih uslova:

Poslovno ime: VOJVOĐANSKA BANKA A.D. NOVI SAD;

Sedište: Trg Slobode br. 7, 21000 Novi Sad;

PIB: 101694252;

MB: 08074313;

Žiro račun: 908-0000000035501-78;

Internet stranica [www.voban.rs](http://www.voban.rs);

e-mail adresa: [info@voban.rs](mailto:info@voban.rs)

Dozvolu za rad izdala je Narodna banka Jugoslavije rešenjem O. br. 218 od 20.12.1989. godine. Nadzor nad poslovanjem Banke, kao i nadzor nad poslovanjem Banke u vezi sa pružanjem platnih usluga u Republici Srbiji, obavlja Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS), sa sedištem u Beogradu, ul. Kralja Petra br. 12 i ul. Nemanjina br. 17, u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

## DEO I - ZNAČENJE POJEDINIHI POJMOVA

### 1 Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima za preduzetnike, imaju sledeće značenje:

- 1.1. **Sredstva obaveštavanja** - u smislu ovih Opštih uslova za preduzetnike predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje bančnih proizvoda i usluga. U samom tekstu Opštih uslova za preduzetnike pojam Sredstva obaveštavanja može značiti poslovne prostorije Banke, Internet stranica Banke [www.voban.co.rs](http://www.voban.co.rs) (dalje: Internet strana) i druga sredstva u skladu sa ovim Opštim uslovima za preduzetnike.
- 1.2. **Kartice** – su DINACARD Business, platni instrument koji njegovomimaocu omogućuje plaćanje robe i/ili usluga na prodajnom mestu i/ili za podizanje gotovog novca i/ili za korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom

- uređaju, i VISA Business kartica, platni instrument koji njegovom imaoocu omogućuje plaćanje robe i/ili usluga na prodajnom mestu ili na daljinu i/ili za podizanje gotovog novca i/ili za korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju. DINACARD Business i VISA Business kartica su debitne platne kartice.
- 1.3. Ako se korisniku platnih usluga izdaje platna kartica koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija s tekućeg računa, izdavalac je dužan da tom korisniku bez naknade izda platnu karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji. Platna kartica koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija s tekućeg računa a kod koje se u domaćim platnim transakcijama poslovi iz prethodnog stava ne obavljaju u Republici Srbiji može biti izdata samo na poseban zahtev korisnika platnih usluga dat u pismenoj formi, i to samo ako je tom korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata i platna kartica iz prethodnog stava. Odredbe ovog člana shodno se primenjuju i na druge platne instrumente zasnovane na platnoj kartici. **Jedinstvena identifikaciona oznaka** - označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga određuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleno identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa
  - 1.4. **Korisnik**- u smislu ovih Opštih uslova za preduzetnike je preduzetnik koji koristi ili je koristio platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja i koji je sa Bankom zaključio Okvirni ugovor o platnim uslugama
  - 1.5. **Platni račun** - označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga. Platni račun može biti tekući i drugi platni račun.
  - 1.6. **Platilac** - označava preduzetnika, 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 – preduzetnik, fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;
  - 1.7. **Primalac plaćanja** - označava preduzetnika, fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
  - 1.8. **Platni nalog** - označava instrukciju koju platilac ili primalac plaćanja podnosi svom pružaocu platnih usluga, a kojom se traži izvršenje Platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za sprovođenje.
  - 1.9. **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;
  - 1.10. **Prodajno mesto** – poslovni subjekat ovlašćen da prihvati platnu karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i usluga;
  - 1.11. **POS/EFT POS** (Electronic Funds Transfer Point of Sale) – elektronski uređaj namenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotovog novca. Autorizacija se može zahtevati pinom, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava;
  - 1.12. **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;
  - 1.13. **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;
  - 1.14. **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 jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države;
  - 1.15. **Okvirni ugovor** – ugovor o platnim uslugama koji Banka zaključuje sa Korisnikom platnih usluga, zajedno sa ovim Opštim uslovima za preduzetnike i posebnim uslovima za pojedinu vrstu platnog računa i/ili pojedinu posebno ugovorenu drugu platnu ili dodatnu uslugu koju Banka pruža vezano za platni račun, a kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, a koji sadrži i obaveze i uslove otvaranja i vođenja platnog računa; ako Korisnik sklopi sa Bankom više ugovora o otvaranju i vođenju različitih vrsta platnih računa, Banka će platne usluge po svim računima pružati prema ovim Opštim uslovima za preduzetnike, uvažavajući specifičnosti pojedine vrste računa i posebne ugovore;
  - 1.16. **Terminski plan** - je posebni akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi za prijem i izvršavanje platnih transakcija;
  - 1.17. **Datum valute** je referentni datum, odnosno referentno vreme koje Banka kao pružalac platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;
  - 1.18. **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;
  - 1.19. **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;

- 1.20. **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
- 1.21. **Posebni opšti uslovi** - su posebni uslovi propisani za određeni proizvod/uslugu (npr. Opšti uslovi korišćenja elektronskog bankarstva), a koje Banka pruža Korisniku na bazi posebnog pisanog zahteva korisnika ili ugovora u zavisnosti od proizvoda/usluge priikom ugovaranja proizvoda/usluge;
- 1.22. **Ovlašćeno lice** - je fizičko lice ovlašćeno od strane Korisnika ili na osnovu zakona za raspolaganje sredstvima na računu u okviru raspoloživog stanja;
- 1.23. **Filijala Banke** – organizaciona poslovna jedinica u kojoj Korisnik zaključuje Okvirni ugovor ili ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji

## **DEO II - OPŠTI USLOVI**

- 1.1 Ovim Opštim uslovima za preduzetnike Banka pruža Korisniku informacije o korišćenju platnih usluga, naknadama, kamatnim stopama i kursu, komunikaciji sa Bankom, zaštitnim i korektivnim merama, izmenama i otkazu okvirnog ugovora o platnim uslugama, kao i pravnoj zaštiti. Banka ovim Opštim uslovima za preduzetnike takođe utvrđuje uslove otvaranja, vođenja i gašenja Računa.
- 1.2 Banka Korisniku pre otvaranja računa i/ili ugovaranja bilo koje platne usluge Banke, uz informacije iz ovih Opštih uslova za preduzetnike uručuje i druga dokumenta koja čine Okvirni ugovor.
- 1.3. Pre otvaranja računa Korisnik i Banka zaključuju Okvirni ugovor koji čine:
- Ovi Opšti uslovi za preduzetnike
  - Ugovor
  - Dokument "TERMINSKI PLAN – RADNO VREME BANKE ZA PRIJEM I IZVRŠENJE NALOGA PLATNOG PROMETA" u daljem tekstu Terminski plan, kao sastavni deo ovih Opštih uslova za preduzetnike
  - Pregled naknada za usluge pravnim licima svrstanim u segment Mali Biznis i preduzetnicima, u delu koji se odnosi na platne usluge
  - Posebni ugovori za pojedinu vrstu platnog računa ili pojedinu posebno ugovorenu drugu platnu ili dodatnu uslugu, ako je takav ugovor zaključen
  - Pripadajući posebni opšti uslovi, ako su predviđeni po posebnom ugovoru

Ako Korisnik sklopi s Bankom više ugovora o otvaranju i vođenju različitih vrsta transakcionih računa, Banka će platne usluge po svim računima pružati prema ovim Opštim uslovima za preduzetnike, uvažavajući specifičnosti pojedine vrste računa i posebne ugovore.

Ovi Opšti uslovi za preduzetnike i svi dokumenti koji čine Okvirni ugovor nalaze se i dostupni su u poslovnim prostorijama Banke i na Internet stranici.

1.4. U slučaju kolizije ugovora i drugih akata Banke, primenjuju se odredbe Ugovora, i odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o deviznom poslovanju i ostali zakonski i podzakonski akti koji regulišu ovu oblast, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije.

1.5. Korisnik zaključenjem Okvirnog ugovora potvrđuje da je prethodno, pre zaključenja predmetnog ugovora, upoznat sa ovim Opštim uslovima za preduzetnike, drugom dokumentacijom koja u skladu sa tačkom 1.3. ovog dela čini Okvirni ugovor kao i Opštim uslovima poslovanja Vojvođanske banke a.d sa pravnim licima svrstanim u segment Mali Biznis i preduzetnicima te da se s njima u celosti slaže i prihvata ih.

## **DEO III - ELEMENTI OKVIRNOG UGOVORA**

Banka i Korisnik su saglasni da određeni elementi okvirnog ugovora budu sadržani u ovim Opštim uslovima za preduzetnike, te da se primenjuju zajedno i u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora.

### **1. USLOVI ZA KORIŠĆENJE PLATNIH USLUGA**

#### **1.1. VRSTA I OPIS OSNOVNIH KARAKTERISTIKA PLATNIH USLUGA KOJE BANKA PRUŽA**

1.1.1 Banka pruža sledeće usluge:

- 1) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 2) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;

- 3) usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
- (A) transferom odobrenja,
  - (B) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - (C) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 4) usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Korisniku, i to:
- (A) transferom odobrenja,
  - (B) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - (C) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 5) usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg pružalac platnih usluga primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta, kao i druge usluge.

## **1.2 JEDINSTVENA IDENTIFIKACIONA OZNAKA**

1.2.1 Banka u cilju pružanja usluga koje su predmet ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa Korisniku dodeljuje jedinstvenu identifikacionu oznaku, koju je Korisnik dužan da upotrebljava pri svakoj platnoj transakciji.

1.2.2 Jedinstvena identifikaciona oznaka ujedno predstavlja i broj računa Korisnika, koji služi za pružanje platnih usluga.

1.2.3 Platne transakcije koje su predmet ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa mogu se izvršavati samo uz tačno i isključivo navođenje JEDINSTVENE IDENTIFIKACIONE OZNAKE iz tačke 1.2.2. ovog dela.

1.2.4 Korisnik odgovara za ispravnost i istinitost podataka navedenih na platnom nalogu. Ako je Korisnik na platnom nalogu naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku, Banka nije odgovorna za nepravilno izvršenje platne transakcije. Ako je Korisnik, pored jedinstvene identifikacione oznake, na platnom nalogu dao i druge informacije koje se odnose na primaoca plaćanja, Banka je odgovorna za izvršenje naloga za plaćanje samo u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom koju je naveo Korisnik.

## **1.3 FORMA I NAČIN DAVANJA I POVLAČENJA SAGLASNOSTI ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE**

1.3.1 Banka izvršava platnu transakciju samo ako je Korisnik-platilac ispostavio ispravan platni nalog i dao saglasnost za njeno izvršenje.

Ispravno ispostavljenim platnim nalogom smatra se nalog koji ispunjava sledeće uslove:

- a) da sadrži minimalno propisane elemente platnog naloga da je po svom sadržaju u skladu s pozitivnim propisima i internim aktima Banke i da ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje,
- b) da na računu postoji obezbeđeno pokriće koje obuhvata iznos platnog naloga kao i pokriće za pripadajuću naknadu po transakciji i da je data odgovarajuća saglasnost za plaćanje na način utvrđen u ovim Opštim uslovima za preduzetnike.

1.3.2 Korisnik-platilac daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre njenog izvršenja a kako sledi

- a) za platni nalog izdat na papiru i predat u organizacioni deo Banke koji izvršava plaćanja/prenose po nalogima Korisnika /na šaltere Banke, ako je potpisan od strane Korisnika ili lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na tekućem računu i overeni pečatom,, u skladu sa datim ovlašćenjima evidentiranim na važećem dokumentu "Karton deponovanih potpisa" ili drugi dokument izdat Banci od strane zakonskog zastupnika;
- b) za naloge koje Korisnik izdaje korišćenjem usluge elektronskog bankarstva shodno posebnom ugovoru i posebnim Opštim uslovima kojima su Banka i Korisnik regulisali pojedine usluge elektronskog bankarstva;
- c) za nalog izdat putem bankomata ili POS uređaja - saglasnost se daje na način propisan u posebnim ugovorima i/ili opštim uslovima koji su ugovoreni za kartice;
- d) za platni nalog izdat drugim instrumentima i platno-prometnim kanalima saglasnost se daje na način propisan u posebnim ugovorima i/ili opštim uslovima svakog pojedinog proizvoda i/ili usluge;
- e) davanje prethodne saglasnosti za zaduženje računa direktno primaocu plaćanja overom/potpisivanjem menice/ovlašćenja i drugih instrumenata u skladu sa važećim dokumentom „Karton deponovanih potpisa“

1.3.3 Banka ne izvršava platne transakcije ukoliko nisu u skladu sa tačkama 1.3.1 i 1.3.2. ovog dela, osim u slučajevima propisanim Zakonom.

1.3.4 Korisnik – platilac, saglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija, daje u sledećoj formi i na sledeći način:

- Potpisivanjem i Ipodnošenjem Banci platnog naloga;
- Unošenjem PIN broja;
- Unošenjem lozinke ili na drugi način

#### **1.4. OPOZIVOST PLATNOG NALOGA**

1.4.1 Korisnik-platilac ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primila Banka osim u slučajevima utvrđenim tačkom 1.4. ovog dela.

1.4.2 Kada je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja koristeći ATM, POS ili putem platnih kartica – platilac ne može opozvati platni nalog nakon izdavanja platnog naloga ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

1.4.3 Izuzetno od tačke 1.4.2 ovog dela, ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja direktnim zaduženjem, platilac može opozvati platni nalog primaoca plaćanja do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje platiočevog platnog računa.

1.4.4 Opoziv naloga se vrši podnošenjem posebnog pisanog zahteva Korisnika a u skladu sa Kartonom deponovanih potpisa potpisanim i overenim od strane Korisnika i u skladu sa ovim Opštim uslovima za preduzetnike i Posebnim opštim uslovima.

#### **1.5 VREME PRIJEMA PLATNOG NALOGA I ROKOVI ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE**

1.5.1 Smatra se da je Banka primila platni nalog kada joj je ispostavljen ispravan platni nalog i data saglasnost za njegovo izvršenje.

1.5.2 Primljene ispravne platne naloge Banka će izvršavati shodno rokovima i uslovima navedenim u dokumentu "Terminski plan" koji je sastavni deo Okvirnog ugovora i dostupan je na internet stranicama Banke ili u poslovnim prostorijama Banke namenjenim za poslovanje sa Klijentima.

1.5.3 Banka se oslobađa odgovornosti za produženje roka izvršenja ili neizvršenje naloga kada je tome uzrok sprovođenje mera u skladu sa propisima o prinudnoj naplati, sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma i propisima o međunarodnim merama ograničavanja i embargo merama i međunarodno prihvaćenim obvezama na polju sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma.

1.5.4. Ukoliko Banka primi platni nalog na dan koji nije određen kao njen radni dan ili ako primi platni nalog nakon vremena koje je određeno u Terminskom planu, smatra se da je nalog primila sledeći radni dan.

1.5.5. Platni nalog Banka izvršava isti dan ili na unapred određeni radni dan Banke, ukoliko je tako ugovoreno uz ispunjenost uslova iz tačke 1.3.1. ovog dela.

1.5.6. Neizvršavanje platnog naloga ukoliko ne ispunjava uslove iz tačke 1.3.1. ovog dela ne smatra se odbijanjem platnog naloga, te o navedenom Banka nije u obavezi da posebno obavesti Korisnika.

#### **1.6 IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE PRIMAOCU PLAĆANJA**

1.6.1 Banka je dužna da bez odlaganja primaocu plaćanja odobri sredstva na njegovom platnom računu ukoliko su ispunjeni svi zakonski uslovi koji označavaju vrstu transakcije u skladu sa Terminskim planom.

Korisnik može raspolagati uplaćenim novčanim sredstvima na njegov račun kad je iznos platne transakcije odobren na računu Banke i kada Banka primi sve potrebne informacije za odobrenje Korisnikovog računa.

1.6.2 Ako dan kad su novčana sredstva odobrena na račun Banke, nije radni dan banke, smatra se da je Banka primila novčana sredstva za primaoca plaćanja (Korisnik) prvi sledeći radni dan.

1.6.3 Ako Korisnik zahteva isplatu gotovog novca s platnog računa, Banka je dužna da mu taj novac isplati. Rokovi isplate, potreba najave podizanja gotovog novca i limiti definišu se Terminskim planom. Za isplatu gotovog novca, Banka naplaćuje naknadu prema Pregledu naknada.

#### **1.7 LIMIT POTROŠNJE PRI KORIŠĆENJU PLATNOG INSTRUMENTA**

Banka može posebnim opštim uslovima definisati limit potrošnje za pojedine transakcije u određenom periodu, ukoliko se izvršavaju na osnovu korišćenja platnog instrumenta koji se koristi radi davanja saglasnosti za izvršavanje tih transakcija.

## **2 INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA, KAMATNIM STOPAMA I KURSU ZAMENE VALUTA**

2.1 Sve naknade koja Banka naplaćuje Korisniku za izvršavanje platnih usluga su date u Pregledu naknada za usluge



pravnim licima svrstanim u segment Mali Biznis i preduzetnicima, kao delu Opštih uslova poslovanja Vojvođanske Banke sa pravnim licima svrstanim u segment Mali Biznis i preduzetnicima (u daljem tekstu: Pregled naknada).

2.2. Na pozitivno stanje na računu, Banka Korisniku ne obračunava i ne plaća kamatu. U izuzetnim slučajevima, Banka može obračunati i platiti kamatu na pozitivno stanje na računu, što će biti regulisano ugovorom između Banke i Korisnika.

2.3. Pregled naknada je objavljen na internet sajtu Banke i u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge Klijentima.

2.4 Na način iz tačke 2.3 ovog dela, Banka je uredno obavestila Korisnika o svim naknadama koje Banka može naplatiti od Korisnika.

2.5. Banka može odobriti i drugačije uslove, posebne aranžmane što je predmet posebnog ugovaranja sa Korisnicima.

2.6. Pri izvršenju platnih transakcije koje zahtevaju konverziju valuta primenjuje se kurs koji važi u trenutku izvršenja platne transakcije. Ukoliko nije ugovorena primena posebnog kursa, za konverziju između različitih stranih valuta i domaće valute koristiće se kursna lista Banke za kurseve otkupa i kurseve prodaje deviznih sredstava u poslovanju sa Korisnicima ili kursevi propisani zakonom.

Kursna lista Banke dostupna je na internet stranici i u poslovnim prostorijama Banke.

Pri konverziji naknada za usluge koje su objavljene u Pregledu naknada, a izražene u stranoj valuti, kao i za preračun osnovice za obračun naknada na devizna potraživanja i dinarska potraživanja sa valutnom zaštitom primenjuje se zvanični srednji kurs Narodne banke Srbije za devize na dan obračuna, osim ako nije drugačije predviđeno tarifnim stavom ili drugačije ugovoreno.

2.7. U slučaju da Banka naplaćuje promenljive kamate i naknade, način i rokovi izmena ovakvih kamata i naknada definisani su u ugovoru sa Korisnikom.

2.8 Kada su kamate, naknade i kurs zamena valute definisane kao promenljive, jer zavise od promena referentne kamatne stope ili referentnog kursa, iste se mogu, u skladu sa Zakonom, odmah primenjivati u slučaju promene zasnovane na izmenama referentne kamatne stope ili referentnog kursa i bez prethodnog obaveštenja Korisnika.

2.9. Ako se kamate, naknade ili kurs zamene valuta promene u korist Korisnika, te promene mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika.

2.10. Banka je dužna da o promenama kamata i naknada čija je promenljivost vezana za neku referentnu vrednost kao i o kamatama i naknadama koje su promenjene u korist Korisnika, a odnose se na poslovni odnos Banke i Korisnika, pisanim putem obavesti Korisnika putem redovnog Izvoda po tekućem računu, a na izabran način od strane Korisnika.

### **3. INFORMACIJA O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU KORISNIKA I BANKE**

#### **3.1 SREDSTVA KOMUNIKACIJE ZA RAZMENU INFORMACIJA I OBAVEŠTENJA**

3.1.1 Sredstva komunikacija između Banke i Korisnika mogu biti sledeća: elektronskim putem (e-mail, internet), preporučeno pismo, obaveštenje Korisnika na šalteru, obaveštenja na oglasnoj tabli Banke, i dr.

3.1.2. Obaveštenja Korisniku se prosleđuju na e mail adresu odnosno broj telefona koji je Korisnik naveo Banci kao svoju e-mail adresu odnosno broj telefona koji će biti dostupan Banci u toku čitavog trajanja ugovornog odnosa, a što će ugovorne strane smatrati uredno dostavljenim obaveštenjem. Ukoliko Korisnik promeni podatke o e-mail adresi, adresi uključujući i adresu za korespondenciju, odnosno broju telefona, a o toj promeni ne obavesti odmah Banku, kao dan dostave se uzima dan kada je Banka prvi put pokušala dostavu na osnovu poslednjeg podatka koji je Korisnik dao Banci za dostavu.

3.1.3 Za potrebe elektronske komunikacije sa Korisnikom, elektronska adresa Banke je: [info@voban.rs](mailto:info@voban.rs)

#### **3.2 NAČIN I UČESTALOST PRUŽANJA INFORMACIJA**

3.2.1. Banka je dužna da pre izvršenja pojedinačne platne transakcije koju Korisnik inicira na osnovu okvirnog ugovora, dostavi platiocu, na njegov zahtev, precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, a ako Banka zbirno naplaćuje te naknade – i o vrsti i visini svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu.

3.2.2. Banka će informaciju o izvršenim pojedinačnim transakcijama (iznos transakcije, iznos naknade, referentnu oznaku i druge podatke za identifikaciju transakcije, datum valute) dostavljati sledećeg radnog dana a najkasnije dva radna dana nakon nastanka promene na računu, putem izveštaja o stanju i promenama po računu u papiru ili drugom trajnom nosaču podataka na način kako je Korisnik opredelio zahtevom.

3.2.3 Sve ostale informacije iz ugovornog odnosa između Korisnika i Banke biće dostupne, odnosno dostavljenje Korisniku na način koji je opredelio u zahtevu ili putem sredstava komunikacije iz tačke 3.1.1. ovog dela u zavisnosti od vrste informacije.

3.2.4 Banka je dužna da Korisniku na njegov zahtev bez naknade, jednom mesečno na papiru dostavlja informacije o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama.

### **3.3 JEZIK NA KOM SE ZAKLJUČUJE OKVIRNI UGOVOR I OBAVLJA KOMUNIKACIJA**

3.3.1 Okvirni ugovor se zaključuje na srpskom jeziku, na kom jeziku se obavlja i komunikacija između Banke i Korisnika.

3.3.2 Izuzetno na zahtev Korisnika ugovor može biti zaključen i dvojezično na srpskom i engleskom jeziku, u slučaju neslaganja važeća je verzija na srpskom jeziku.

### **3.4 POSEBNO PRAVO KORISNIKA U TOKU TRAJANJA UGOVORNOG ODNOSA**

3.4.1 Korisnik ima pravo, u toku trajanja Okvirnog ugovora, da od Banke zahteva kopiju Okvirnog ugovora kao i sve informacije o uslugama koje su predmet ugovornog odnosa.

3.4.2 Banka informacije iz tačke 3.4.1 ovog dela može učiniti dostupnim korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

3.4.3. Korisnik svoje posebno pravo ostvaruje putem pisanog zahteva koji je podnet Banci.

## **4 INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNIH TRANSAKCIJA**

### **4.1. MERE KOJE JE KORISNIK DUŽAN DA PREDUZME RADI ZAŠTITE PLATNOG INSTRUMENTA, KAO I NAČIN OBAVEŠTAVANJA BANKE O GUBITKU, KRAĐI ILI ZLOUPOTREBI PLATNOG INSTRUMENTA**

4.1.1 Korisnik je dužan da koristi platne instrumente u skladu sa propisima, posebnim opštim uslovima poslovanja za konkretni platni instrument i ugovorenim uslovima.

4.1.2 Korisnik je naročito dužan da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj).

4.1.3 Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku ili drugo lice koje je opredelila Banka.

### **4.2 USLOVI POD KOJIMA BANKA IMA PRAVO DA BLOKIRA KORIŠĆENJE PLATNOG INSTRUMENTA**

4.2.1 Banka može onemogućiti korišćenje platnog instrumenta (blokada platnog instrumenta), ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o 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.

4.2.2 Banka je dužna da obavesti Korisnika 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 ove blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka je dužna da Korisniku dostavi pisanim ili elektronskim putem.

4.2.3 Izuzetno od tačke 4.2.1 ovog dela, Banka neće obavestiti Korisnika u skladu s tim stavom ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

4.2.4 Korisniku će ponovo biti omogućiti korišćenje platnog instrumenta ili će ga zameniti novim – kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

### **4.3 ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

#### **4.3.1 Odgovornost Banke za neodobrenu platnu transakciju**

4.3.1.1. Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost Korisnika data u skladu s Opštim uslovima.

4.3.1.2. Ako Korisnik platne usluge osporava da je dao saglasnost za izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije uredno ili na vreme izvršena, a Banka ne dokaže da je autentifikacija platne transakcije bila sprovedena i da je platna transakcija bila pravilno evidentirana i proknjižena, Banka će izvršiti povraćaj iznosa te transakcije Korisniku, odnosno vratiti Korisnikov platni račun u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, i izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje su naplaćene Korisniku, odnosno platiti iznos svih kamata na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

#### **4.3.2. Odgovornost Korisnika za neodobrenu transakciju**

4.3.2.1. Izuzetno od tačke 4.5.1. ovog dela Opštih uslova, Korisnik će snositi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 15.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- 1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- 2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

4.3.2.2. Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji platioca ili neispunjenja njegove obaveze da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta, usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

4.3.2.3. Korisnik neće snositi gubitke iz tačke 4.3.2.1. ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

4.3.2.4. Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

#### **4.3.3. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Korisnik**

4.3.3.1. Ako je platnu transakciju inicirao Korisnik, Banka odgovara Korisniku za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja u skladu sa tačkom 1.5 ovog dela.

4.3.3.2. Ako je korisnikova Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužan je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Korisniku, odnosno da Korisnikov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je Korisnik platnih usluga zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

4.3.3.3. Ako Banka Korisniku, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije u skladu sa tačkom 1.5 ovog dela pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju.

4.3.3.4. Pružalac platnih usluga odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

#### **4.3.4. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Korisnik kao primalac plaćanja ili Korisnik kao platilac preko primaoca plaćanja**

4.3.4.1. Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga platiočevom pružaocu platnih usluga.

4.3.4.2. Ako nije dostavio, odnosno nije pravilno dostavio platni nalog u slučaju iz tačke 4.3.4.1., pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odmah po saznanju dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog platiočevom pružaocu platnih usluga.

4.3.4.3. Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije.

4.3.4.4. Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz primaocu plaćanja, a po potrebi i platiočevom pružaocu platnih usluga, da nije odgovoran primaocu plaćanja u skladu tačkama 4.3.4.1 do 4.3.4.3 ovog dela – platiočev pružalac platnih usluga odgovoran je platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

4.3.4.5. Pružalac platnih usluga odgovoran u skladu sa tačkom 4.3.4. ovog dela dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

#### **4.3.5. Prava i obaveze Banke kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije**

4.3.5.1. Banka ima sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

1) ako korisnikova Banka pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog –pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza korisnikove Banke koja je ovu grešku učinila, dužan je da mu takva sredstva bez odlaganja vrati;

2) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, korisnikova Banka može, u rokovima za izvršenje platnih transakcija bliže određenim u Terminskom planu, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem platne transakcije;

3) ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, korisnikova Banka usluga može, u rokovima za izvršenje platnih transakcija bliže određenim u Terminskom planu, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva u svakom slučaju je dužan da, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je učinio grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) platiočevom pružaocu platnih usluga.

4.3.5.2. Povraćaj sredstava iz tačke 4.3.5.1, tačke 1) i 3) imaju prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneti ta sredstva.

#### **4.3.6. Odgovornost posrednika za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju**

4.3.6.1. Banka odgovara korisniku platnih usluga za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

#### **4.3.7. Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije**

4.3.7.1. U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužana da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Korisnika odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

#### **4.3.8. Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake**

4.3.8.1. Ako je platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene pružaocu platnih usluga.

4.3.8.2. Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Korisnik dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

4.3.8.3. U slučaju iz tačke 4.3.8.2. ovog dela, Korisnik ima pravo da od Banke zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

4.3.8.4. Banka može Korisniku naplatiti posebnu naknadu za preduzimanje mera iz tačke 4.3.8.3. ovog dela, u iznosu utvrđenom u Tarifi naknada za usluge fizičkim licima – građanima.

4.3.8.5. U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake iz tačke 4.3.8.2. ovog dela, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku.

#### **4.3.9. Odgovornost za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije**

4.3.9.1. Odredbe tačaka 4.3.1, 4.3.3 i 4.3.4 ovog dela ne isključuju pravo Korisnika da od Banke, u skladu sa zakonom, zahtevaju nadoknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Banka.

#### **4.3.10. Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona**

4.3.10.1 Banka nije odgovorna za nepravilno, neblagovremeno izvršenu odnosno za neizvršenu platnu transakciju u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza ili ukoliko je izvršenje platnih transakcija zabranjeno drugim propisom.

#### **4.3.11 Isključenje odgovornosti za neodobrene platne transakcije u elektronskom novcu**

4.3.11.1 Izuzetno od odredaba propisanih u tački 4.3.1 i 4.3.2 ovog dela, Banka ne odgovara za izvršenje neodobrene platne transakcije u elektronskom novcu ako ne može da blokira Korisnikov-platiočev platni račun na kojem se vodi elektronski novac ili Korisnikov-platiočev platni instrument za korišćenje elektronskog novca, a ukupna vrednost tog elektronskog novca ni u jednom trenutku ne može preći 15.000 dinara.

#### **4.3.12. Reklamacije korisnika**

4.3.12.1. Korisnik je dužan da vodi računa o izveštajima dobijenim od Banke, da ih pregleda i da o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u izveštaju koji mu je dostavljen podnese reklamaciju Banci.

4.3.12.2. Korisnik je dužan da obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja računa.

4.3.12.3 Nakon isteka roka iz prethodne tačke Korisnik gubi pravo da traži povraćaj nepravilno izvršene, neodobrene transakcije, odnosno da zahteva pravilno izvršenje transakcije, ukoliko mu je Banka dostavila sve informacije o predmetnoj platnoj transakciji u skladu sa zakonom.

4.3.12.4. Reklamacija o platnoj kartici se podnosi matičnoj Filijali/ekspozituri Banke, isključivo u pisanoj formi korišćenjem propisanog obrasca, uz podnošenje izvodaračuna/slipa i druge dokumentacije.

4.3.12.5. Banka odobrava sredstva na račun Korisnika saglasno iznosu pozitivno rešenih reklamacija, Troškove neosnovane reklamacije snosi Korisnik prema Tarifi naknada i Cenovniku kartičarskih kuća.

4.3.12.6. Reklamacije se smatraju neosnovanim i odbijaju se, ukoliko su nastale korišćenjem kartica suprotno Ugovoru i pozitivnim propisima.

4.3.12.7. Banka ne snosi odgovornost za novac koji je Korisnik zaboravio na bankomatu, a ustanovljeno je da je transakcija regularna.

4.3.12.8. Banka nije odgovorna za kvalitet robe i usluga koje Korisnik plaća karticom. Korisnik neposredno na prodajnom mestu reklamira nesporazume i dužan je da izmiri obaveze prema Banci, bez obzira na spor na prodajnom mestu.

#### **4.3.13. Korekcije na računu**

4.3.13.1. Banka je ovlašćena da izvrši korekcije po računu i bez posebnog zahteva Korisnika, ukoliko su greške nastale usled propusta zaposlenog Banke.

4.3.13.2. Banka je ovlašćena da samostalno izvrši potrebne ispravke, izdati odgovarajuće naloge i sprovesti promene na Računu, kako bi dovela Račun u stanje koje bi odgovaralo stanju Računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

4.3.13.3. O izvršenim korekcijama Banka će Korisnika obavestiti putem izvoda o stanju i promenama po Računu ili putem posebnog obaveštenja.

#### **4.4 USLOVI ZA POVRAĆAJ IZNOSA ODOBRENE I PRAVILNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE KORISNIKU**

4.4.1. Banka je dužna da Korisniku na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili Korisnik preko primaoca plaćanja (direktno zaduženje) ako su ispunjeni uslovi:

- 1) da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa transakcije
- 2) da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi platilac razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene okvrimom ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

4.4.2. Banka može zahtevati da Korisnik obezbedi dokaze o ispunjenosti uslova iz prethodnog stava. Korisnik pisani zahtev može podneti u roku od 56 dana od datuma zaduženja.

4.4.3. Banka je dužna da platiocu izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva u roku od deset poslovnih dana od dana prijema zahteva.

#### **5. PRAVO NA PRIGOVOR**

5.1 Korisnik ima pravo da Banci uputi pisani prigovor na adresu Banke, najbliže filijale kao i elektronskim putem na e-mail prema uputstvu objavljenom na internet sajtu Banke, ukoliko smatra da se Banka ne pridržava zaključenih ugovornih odredbi, Opšti uslovi, dobrih poslovnih običaja/prakse kao i zakonskih propisa Republike Srbije, odnosno, ukoliko se prethodno predmet pisanog prigovora koji predstavlja sporni odnos nije mogao prevazići na dugi način. Pravo iz tačke 5.1 Korisnik ima u roku od tri godine od dana kada smatra da je učinjena povreda prava i/ili interesa, a koja je predmet prigovora.

5.2. Pisani prigovor obavezno treba da sadrži lične podatke Korisnik/podnosioca prigovora (sedište, adresu matični broj) kao i kratak i jasan opis predmeta prigovora.

5.3 Banka je dužna da na prigovor odgovori u roku od 15 odnosno, u izuzetnim slučajevima, 30 dana od dana prijema pisanog prigovora. Korisnika/podnosilac prigovora koji nije zadovoljan dostavljenim odgovorom Banke ili ukoliko Banka po istom ne postupi, tj ne odgovori u navedenim rokovima, može uložiti pritužbu NBS, Centru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, u roku od 6 meseci od dana prijema Bančinog odgovora odnosno od poslednjeg dana isteka roka za Bančino postupanje i to na sledeću adresu: Narodna banka Srbije, ul. Nemanjina br. 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd i e-mail adresu: zastita.korisnika@nbs.rs., a pre pokretanja sudskog spora, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

## **6. USLOVI ZA IZMENU I DOPUNU OKVIRNOG UGOVORA – RASKID OKVIRNOG UGOVORA**

### **6.1 Izmene i dopune Okvirnog ugovora**

6.1.1 O predlogu za izmene i dopune Okvirnog ugovora, Banka je dužna da obavesti Korisnika najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka primene izmena i dopuna, dostavljanjem predloga izmena okvirnog ugovora na papiru, elektronskom poštom, ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kako bi Korisnik imao vremena za donošenje odluke o zaključenju izmene Okvirnog ugovora

6.1.2 Ukoliko Korisnik pre dana početka primene predloženih izmena iz tačke 6.1.1 ovog dela nije pismeno obavestio Banku da se sa predlogom izmena i dopuna nije saglasio, smatraće se da je Korisnik saglasan sa predlogom.

6.1.3 Banka je dužna da istovremeno sa dostavljanjem predloga izmena i dopuna, obavesti Korisnika o posledicama neobaveštavanja Banke o nesaglasnosti sa predlogom kao i o pravu Korisnika ukoliko nije saglasan s predloženim izmenama, da može, pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade ili drugih troškova otkazati ugovor.

### **6.2 Raskid Okvirnog ugovora**

6.2.1 Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti Okvirni ugovor s trenutnim dejstvom raskida pod uslovom da su po računu izmirene sve obaveze.

6.2.2 Korisnik može u bilo kojem trenutku, jednostrano, u pisanoj formi, podnošenjem Zahteva za raskid Okvirnog ugovora u matičnoj filijali Banke, raskinuti Okvirni ugovor, uz otkazni rok od mesec dana od dana podnošenja Zahteva.

6.2.3 Korisnik ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

6.2.4 Banka može otkazati Okvirni ugovor, uz otkazni rok koji ne može biti kraći od dva meseca, kao i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

6.2.5 Banka je dužna da obaveštenje o raskidu Okvirnog ugovora dostavi Korisniku u pisanoj formi.

6.2.6 U slučaju prestanka Okvirnog ugovora Korisnik je dužan da izmiri sve obveze prema Banci proizašle iz Ugovora.

6.2.7 Korisnik ima pravo da zahteva da se utvrdi da odredbe ovog Okvirnog ugovora, koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno sa informacijama koje mu nisu prethodno dostavljene u skladu sa zakonskim propisima, utvrde ništavim.

6.2.8 Banka ne može Korisniku naplatiti naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

6.2.9 Ako Korisnik raskine Okvirni ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Korisniku vrati srazmeran deo plaćene naknade.

6.2.10 Tačka 6.2.8 i 6.2.9 ovog dela, se odnose i na slučajeve kada Banka inicira raskid Okvirnog govora.

## **DEO IV – OTVARANJE, VOĐENJE, BLOKIRANJE I GAŠENJE RAČUNA**

### **1 OTVARANJE RAČUNA**

1.1 Banka otvara račun Korisnika na bazi pisanog Zahteva pod uslovom da Korisnik preda Banci sledeću dokumentaciju:

- ispravno popunjenu Zahtev za otvaranje računa;
- dokumentaciju u skladu sa važećim zakonima i podzakonskim aktima ili koju posebno zahteva Banka.

1.2 Banka Korisniku otvara račun ili odbija Zahtev za otvaranje računa. Banka zadržava pravo da odbije otvaranje računa Korisniku bez navođenja posebnog obrazloženja.

1.3 Banka i Korisnik na osnovu Zahteva za otvaranje računa i uredne dokumentacije za otvaranje računa zaključuju Ugovor.

1.4 Korisnik može početi poslovati putem računa nakon zaključenja Ugovora od strane Banke odnosno upisom računa u jedinstven Registar računa u NBS

1.5 Banka otvara račune u skladu sa zakonom, i po strukturi utvrđenoj podzakonskim aktima i pravilima Banke.

1.6 Korisnik je saglasan da Banka zadržava kopiju ličnih isprava na osnovu koje je izvršila identifikaciju Korisnika ili overena dokumenta koja je u svrhu otvaranja računa Banka primila.

## **2 VOĐENJE RAČUNA**

2.1 Banka će putem računa Korisnika izvršavati Platne transakcije u okviru raspoloživog stanja na računu.

2.2. Raspoloživo stanje na računu čini pozitivno stanje koje se smatra depozitom po viđenju uvećano za neiskorišćeni iznos dozvoljenog prekoračenja po računu, ako je isto ugovoreno sa Bankom i umanjeno za iznos rezervisanih sredstava (transakcije platnih kartica i ostale rezervacije) (dalje u tekstu: Raspoloživo stanje).

Banka može, u skladu sa internim aktima Banke, Korisniku odobriti korišćenje sredstava preko pozitivnog stanja na tekućem računu odobravanjem kredita – dozvoljeno prekoračenje po računu, o čemu Banka i Korisnik zaključuju poseban ugovor.

Dozvoljeno prekoračenje ne može se koristiti za podmirenje obaveza po osnovu naloga za izvršavanje prinudne naplate.

2.3 Raspoloživim stanjem na računu može raspolagati Korisnika i lica koja je ovlastio na Kartonu deponovanih potpisa.

2.4. Raspolaganje sredstvima je neograničeno u okviru raspoloživog stanja na računu, osim u slučajevima više sile ili kad propisi nalažu drugačije.

2.5. Korisnika, može odmah prilikom otvaranja računa ili naknadno, ovlastiti druge osobe za raspolaganje sredstvima po njegovom računu. Dodela ovlašćenja vrši se u skladu sa vrstom platne usluge za određeni račun. Korisnik je obavezan da svako ovlašćeno lice sa Kartona deponovanih potpisa upozna sa sadržajem ovih Opštih uslova za preduzetnike i celokupnom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor.

2.6. Korisnik je odgovoran za opredeljenje nivoa dodeljenih ovlašćenja za raspolaganje sredstvima sa računa, promenu i ukidanje ovlašćenja po računu, na način koji je u skladu sa ovim Opštim uslovima za preduzetnike za preduzetnike, kao i Posebnim opštim uslovima i vrstom platne transakcije.

2.7. Za sve propuste i radnje korisnikovog ovlašćenog lica odgovoran je isključivo Korisnik.

## **3. GAŠENJE RAČUNA**

3.1. Banka gasi račune:

1. na osnovu zahteva Korisnika
2. u slučaju raskida Okvirnog ugovora
3. kao i u ostalim situacijama propisanim zanskim i podzakonskim aktima.

3.2 Računima koji nisu imali promene inicirane od strane Korisnika najmanje godinu dana, Banka dodeljuje obeležje – neaktivan.

## **4. NEDOZVOLJENO PREKORAČENJE PO RAČUNU**

4.1 Nedoovoljeno prekoračenje je negativno stanje na računu koje je nastalo korišćenjem sredstava van raspoloživog stanja.

4.2 Ukoliko nije drugačije regulisano zaključenim ugovorom o dozvoljenom prekoračnju između Banke i Korisnika, na nedovoljeno prekoračenje na računu, Banke će obračunati i naplatiti kamatu po stopi koja je u Pregledu naknada idefinisana za dospela nenaplaćena potraživanja.

4.3 Kamata se obračunava i naplaćuje od dana nastanka nedovoljenog prekoračenja pa do dana izmirenja dospelih obaveza.

4.4 Korisnik izričito ovlašćuje Banku da u slučaju nedovoljenog prekoračenja po računu iznos nedovoljenog prekoračenja sa svim pripadajućim dodacima i kamatama na dospela nenaplaćena potraživanja naplati sa svih Korisnikovih depozita, tekućih i svih drugih računa u Banci.

## **5. POVERLJIVOST PODATAKA**

Korisnik je izričito saglasan da Banka ima pravo da podatke iz Ugovora, podatke o Korisniku i njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja čini dosije uz ovaj Ugovor, kao i druge podatke o ličnosti, obrađuje u svojstvu rukovoca, kao i da ih prosledi trećim licima koji ih mogu obrađivati u svojstvu korisnika ili obrađivača, a u ime i za račun Banke, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Takođe Korisnik izjavljuje da Banka njegove podatke može koristiti u reklamne i slične svrhe radi nuđenja bankarskih proizvoda zatim, raznih obaveštavanja, opomena radi izmirenja obaveza i sl.

Korisnik izjavljuje da je upoznat sa svrhom njihovog prikupljanja od strane Banke, načinom na koji će Banka koristiti ove podatke, kao i sa mogućnošću da opozove ovu saglasnost u kom slučaju prihvata da snosi sve pravne posledice opoziva

## **DEO V – JEDNOKRATNA PLATNA TRANSAKCIJA**

### **1 UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI I PRETHODNE INFORMACIJE O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI**

Banka kao pružalac platnih usluga korisnicima pruža i usluge jednokratnih platnih transakcija. Informacije o jednokratnim platnim transakcijama pre zaključenja ugovora dostupne su prostorijama Banke i na sajtu Banke radi upoznavanja Korisnika sa istim.

Smatraće se da je ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji zaključen kada Korisnik da saglasnost za njeno izvršenje predajom potpisanog platnog naloga Banci u skladu sa ovim Opštim uslovima za preduzetnike i važećim propisima.

## **DEO VI – DODATNE USLUGE**

Banka omogućuje Korisniku, na njegov izričit zahtev i ako to Banka oceni poslovno opravdanim, korišćenje drugih dodatnih platnih i ostalih usluga vezanih uz tekući račun kao što su:

- usluge elektronskog bankarstva,
- izdavanju i korišćenju poslovnih kartica i
- ostale ovde nepomenute usluge shodno aktima Banke i zakonskim propisima

Glavne karakteristike kao i uslovi korišćenja dodatnih platnih usluga se definišu u Posebnim opštim uslovima i/ili u posebnim ugovorima za te usluge.

## **PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

1.1 Opšti uslovi poslovanja Vojvodjanske banke a.d. Novi Sad za obavljanje platnih usluga za pravna lica svrstana u segment Mali Biznis i preduzetnike sastavljeni su u skladu s pozitivnim propisima Republike Srbije, koji se primenjuju i za njihovo tumačenje

1.2 Banka može prihvatiti uslove koji nisu predviđeni Opštim uslovima poslovanja Vojvodjanske banke a.d. Novi Sad za obavljanje platnih usluga za pravna lica svrstana u segment Mali Biznis i preduzetnike u izuzetnim slučajevima, kada je to u interesu Banke i Klijenta.

1.3 Banka može prihvatiti uslove koji nisu predviđeni Opštim uslovima poslovanja Vojvodjanske banke a.d. Novi Sad za obavljanje platnih usluga za pravna lica svrstana u segment Mali Biznis i preduzetnike u izuzetnim slučajevima, kada je to u interesu Banke i Klijenta.

1.4 Na ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Klijenta platnih usluga pre i tokom trajanja ugovornog odnosa koristi se srpski jezik i pismo, osim ako Banka i Korisnik ne ugovore drugačije.

1.5 Svi eventualni sporni odnosi između Banke i Klijenta koji proizilaze iz ovih Opštih uslova poslovanja Vojvodjanske banke a.d. Novi Sad za obavljanje platnih usluga za pravna lica svrstana u segment Mali Biznis i preduzetnike rešavaju se primenom prava Republike Srbije.

1.6 U slučaju spora nadležan je sud u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

1.7 Opšti uslovi poslovanja Vojvodjanske banke a.d. Novi Sad za obavljanje platnih usluga za pravna lica svrstana u segment Mali Biznis i preduzetnike stupaju na snagu danom objavljivanja na vidno mesto u poslovnim prostorijama, a primenjuju se **17.08.2018.** godine.



1.8. Danom primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi za obavljanje platnih usluga za pravna lica svrstana u segment Mali Biznis i preduzetnici, Usvojeni Odlukom Upravnog odbora br. 1.0 – 3000/2 od 09.02.2017. godine.

**VOJVODJANSKA BANKA a.d. NOVI SAD**