

**ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА  
ЗА ПРУЖАЊЕ ПЛАТНИХ УСЛУГА**

## Садржај:

1. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ.....	3
1.1. ПОДАЦИ О ПЛАТНОЈ ИНСТИТУЦИЈИ .....	3
2. ДЕФИНИЦИЈЕ.....	4
3. ДОСТАВЉАЊЕ ИНФОРМАЦИЈА У ПРЕДУГОВОРНОЈ ФАЗИ .....	6
4. ИНФОРМАЦИЈЕ ЗА ПЛАТНОЦА ПРЕ И НАКОН ИЗВРШЕЊА ПОЈЕДИНАЧНЕ ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ .....	6
5. ИНФОРМАЦИЈЕ УТВРЂЕНЕ ДРУГИМ ПРОПИСИМА.....	7
6. ОКВИРНИ УГОВОР .....	7
6.1. Информације о платној институцији и кориснику платних услуга .....	7
6.2. Уговор о кредиту.....	8
6.3. Услови за коришћење платних услуга .....	9
6.4. Информације и податке о накнадама .....	10
6.5. Информације о начину и средствима комуникације између корисника и платне институције.....	10
6.6. Информације о заштитним и другим мерама у вези са извршавањем платних транзакција.....	11
6.7. Услове за измене и допуне, као и престанак оквирног уговора .....	11
6.8. Информације о заштити корисника платних услуга .....	11
7. УГОВОР О ЈЕДНОКРАТНОЈ ПЛАТНОЈ ТРАНСАКЦИЈИ.....	12
8. РАСКИД, ОДНОСНО НИШТАВОСТ ОКВИРНОГ УГОВОРА КОЈЕ ЗАХТЕВА КОРИСНИК ПЛАТНИХ УСЛУГА .....	12
9. ОПИС ИЗВРШЕЊА ПЛАТНИХ УСЛУГА:.....	13
10. ОДБИЈАЊЕ ИЗВРШЕЊА ПЛАТНОГ НАЛОГА.....	20
11. ОПОЗИВ ПЛАТНОГ НАЛОГА.....	20
12. НАКНАДА У ВЕЗИ СА ИЗВРШЕЊЕМ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА.....	21
13. РОК ЗА ИЗВРШАВАЊЕ ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ.....	21
14. ОДГОВОРНОСТ ЗА НЕИЗВРШЕНУ ИЛИ НЕПРАВИЛНО ИЗВРШЕНУ ПЛАТНУ ТРАНСАКЦИЈУ КОЈУ ЈЕ ИНИЦИРАО ПЛАТИЛАЦ .....	21
15. ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ У СЛУЧАЈУ НЕПРАВИЛНО ИЗВРШЕНЕ ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ .....	22
16. БЛОКАДА РАЧУНА И ОБУСТАВА ПРУЖАЊА ПЛАТНИХ УСЛУГА .....	23
17. ЗАДУЖЕЊЕ ПЛАТНОГ РАЧУНА БЕЗ ПЛАТНОГ НАЛОГА.....	23
18. ТАЈНОСТ И ЗАШТИТА ПОДАТАКА О ПЛАТНИМ УСЛУГАМА И ПОДАТАКА О ЛИЧНОСТИ.....	23
19. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ.....	25

## 1. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

### 1.1. ПОДАЦИ О ПЛАТНОЈ ИНСТИТУЦИЈИ

**Мењачница „АЛТА“ д.о.о**

**Београд, Угриновачка 212-Земун**

**Матични број:21035254**

**ПИБ:108618034**

Општи услови пружања платних услуга дефинишу се на основу Закона о платним услугама и Закона о заштити корисника финансијских услуга. Општим условима пословања привредно Друштво “АЛТА“д.о.о., ул. Угриновачка 212 ( У даљем тексту „ПЛАТНА ИНСТИТУЦИЈА“), дефинише услове који се примењују приликом пружања платних услуга, у складу са Законом о платним услугама. Платна институција пружа следеће платне услуге у складу са Решењем Народне Банке Србије о давању сагласности за обављање послова пружања платних услуга бр ИО 82 од 10.11.2016. године.

- Услуге које омогућавају уплату готовог новца на платни рачун, као и све услуге које су потребне за отварање, вођење и гашење тог рачуна;
- Услуге које омогућавају исплату готовог новца с платног рачуна, као и све услуге које су потребне за отварање, вођење и гашење тог рачуна
- Услуге преноса новчаних средстава с платног рачуна, односно на платни рачуни то:
  1. трансфером одобрења
  2. директним задужењем, укључујући једнократно директно задужење,
  3. коришћењем платне картице
- Услуге извршавања платних трансакција код којих су новчана средства обезбеђена кредитом одобреним кориснику платних услуга, и то:
  - Трансфером одобрења
  - Директним задужењем
  - Коришћењем платне картице или сличног средства

Платна институција на почетку пружања платне услуге одобравања кредита неће одобравати кредите коришћењем платне картице.

- Услуге извршавања новчане дознаке код које пружалац платних услуга прима платиочева новчана средства без отварања платног рачуна за платиоца или примаоца плаћања, искључиво ради стављања тих средстава на располагање примаоцу плаћања или ради преноса тих средстава примаочевом пружаоцу платних услуга, који их ставља на располагање примаоцу плаћања.

Надзор над пружањем платних услуга врши Народна Банка Србије, Београд, Немањина бр 17, 11000 Београд

## 2. ДЕФИНИЦИЈЕ

**2.1 Платна трансакција** означава уплату, пренос или исплату новчаних средстава које иницира платилац или прималац плаћања, а обавља се без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања.

**2.2 Платни налог** означава инструкцију платиоца или примаоца плаћања свом пружаоцу платних услуга којом се захтева извршење платних трансакција.

**2.3. Платни рачун** означава рачун који се користи за извршење платних трансакција, а који води пружалац платних услуга за једног или више корисника платних услуга.

**2.4 Корисник платних услуга** означава физичко или правно лице које користи или је користило платну услугу у својству платиоца и/или примаоца плаћања или се пружаоцу платних услуга обратило ради коришћења тих услуга.

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

**2.6 Прималац плаћања** означава физичко лице ли правно лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције.

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

**2.8. Новчана средства** означавају готов новац, средства на рачуну.

**2.9. Пословни дан је дан**, односно део дана у којем Платна институција послује тако да омогући извршавање платних трансакција, а у складу са Терминским планом од 08.00 часова до 16.00 часова.

**2.10. Време пријема платног налога** је моменат када је Платна институција примила платни налог или дан који је уговорен између платне институције и Корисника платне услуге за започињање извршења налога за плаћање

**2.11 Време извршења платног налога** је моменат задужења/одобрења рачуна корисника платне услуге у складу са роковима утврђеним Терминским планом Платне институције.

**2.12 Јединствена идентификациона ознака** означава комбинацију слова, бројева и/или симбола коју пружалац платних услуга утврђује кориснику платних услуга и која се у платној трансакцији употребљава за недвосмислену идентификацију тог корисника и/или његовог платног рачуна.

**2.13 Трајни носач података** је свако средство које кориснику услуга омогућава да сачува податке који су му намењени, са могућношћу да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику, у периоду који одговара сврси чувања (смс, емеил, екстерни носач података, мобилни телефон).

### **3. ДОСТАВЉАЊЕ ИНФОРМАЦИЈА У ПРЕДУГОВОРНОЈ ФАЗИ**

Платна институција је дужна да кориснику платних услуга, у примереном року, пре закључења оквирног уговора, ако се ради о отварању платног рачуна, достави информације које су утврђене као обавезни елементи Уговора, и то коришћењем одговарајућих средства пословне презентације, оглашавања и комуникације која може бити: писана форма, усмено, у просторијама Платне институције), који ће том кориснику омогућити да се упозна са условима који се односе на пружање платних услуга, као и могућност да упореди понуде различитих пружаоца платних услуга, и изабере ону која му буде највише одговарала. Платна институција је дужна да кориснику платне услуге пружи информације јасно и прецизно, које га ни у једном тренутку неће довести у заблуду у вези са условима који се односе на пружање платних услуга.

Платна институција доставља информације на папиру или другом трајном носачу података (смс, е-маил, екстерни носач података, мобилни телефон).

### **4. ИНФОРМАЦИЈЕ ЗА ПЛАТИОЦА ПРЕ И НАКОН ИЗВРШЕЊА ПОЈЕДИНАЧНЕ ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ**

Платна институција је дужна да пре извршења појединачне платне трансакције, достави платиоцу, на његов захтев, прецизне информације о року за извршење платне трансакције и накнадама које ће му бити наплаћене, а ако се накнаде збирно наплаћају- информације о врсти и висини појединачне накнаде које чине збирну накнаду.

Платна институција је дужна да одмах након задужења платиочевог платног рачуна, или пријема платног налога, ако платилац не користи платни рачун, платиоцу достави следеће информације:

- Референтну ознаку или друге податке који платиоцу омогућавају идентификацију појединачне платне трансакције и информације које се односе на примаоца плаћања
- Износ било које наканде која се платиоцу наплаћује за извршење појединачне платне трансакције, а ако се накнаде збирно наплаћају
- информације о врсти и висини појединачне накнаде које чине збирну накнаду

- Датум валуте задужење платног рачуна односно датум пријема платног налога.

### **5. ИНФОРМАЦИЈЕ УТВРЂЕНЕ ДРУГИМ ПРОПИСИМА**

Платна институција је обавезна да кориснику платне услуге пре закључења Уговора о платним услугама, пружи све неопходне информације утврђене и у складу са Законом о платним услугама, и све друге информације које је дужна да му пружа као кориснику платних услуга у складу са одредбама посебних прописа.

(Закон о заштити корисника финансијских услуга, Закон о облигационим односима као и одредбе других прописа).

### **6. ОКВИРНИ УГОВОР**

Оквирни Уговор платне институције се закључује у писаној форми и садржи следеће обавезне елементе:

#### **6.1. Информације о платној институцији и кориснику платних услуга**

- пословно име и седиште платне институције, као и пословно име и седиште, односно адресу платне институције и заступника у Републици Србији, преко које се корисник платне услуге може обратити платној институцији, укључујући и е-таил адресу,
- назив и седиште органа надлежног за надзор над радом платне институције, и њених заступника, а у вези са пружањем платних услуга.
- податке о регистру платних институција, код кога је платна институција и њени заступници регистровани, информацију о регистрационом броју у Регистру.
- Име, презиме и пребивалиште, односно боравиште корисника платне услуге.

### **6.2. Уговор о кредиту**

Уговор о кредиту закључује се у писаној форми и садржи следеће обавезне елементе:

- Врста кредита
- Период на који се кредит одобрава
- Пословно име и адресу уговорних страна
- Износ кредита који се одобрава и услове повлачења средстава
- Висину номиналне каматне стопе, уз одређење да ли је фиксна или променљива, а ако је променљива-елементе на основу којих се одређује (референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена и др), њихову висину у време закључења уговора, периоде у којима ће се мењати, као и фиксни елемент ако је уговорен.
- Ефективну каматну стопу и укупан износ који корисник треба да плати а израчунат је на дан закључења уговора.
- План отплате кредита и право корисника да у току трајања уговора, у случају промене плана отплате, односно једанпут годишње ако није дошло до ове промене, може бесплатно добити тај план, ако се камата и трошкови отплаћују без истовремене отплате главнице –план отплате кредита треба да садржи само рокове и услове отплате камате и трошкова.
- Метод који се примењује код отплате камате (пропорционални, конформни и др).
- Обавештење о каматној стопи која се примењује у случају доцње у складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга („Сл. Гласник РС“ бр 36/2011 и 139/2014).
- Упозорење о последицама у случају неизмирених обавеза, услове, поступак и последице отказа, односно раскида уговора о кредиту у складу са законом којим се уређују облигациони односи, као и обавештење о условима и начину уступања потраживања у случају неизмирења обавеза.
- Врсту и висину свих накнада које падају на терет корисника кредита, уз одређивање да ли су фиксне или променљиве, а ако су променљиве –

периоде у којима ће их Платна институција мењати, као и врсту и висину других трошкова (порези, накнаде надлежним органима и др).

- Врсте средстава обезбеђења, могућност за њихову замену током периода отплате кредита, као и услове активирања тих средстава у случају неизмиривања обавеза.

- Услове и начин превремене отплате кредита и висину накнаде у вези с тим.

- Право корисника на одустанак од Уговора, услове и начин одустанка.

- Право на приговор и могућност покретања поступка посредовања ради вансудског решавања спорног односа.

- Адресу Народне банке Србије као органа који врши надзор над радом Платних институција.

### **6.3 Услови за коришћење платних услуга**

- Врсту и опис основних карактеристика платне услуге која се пружа.

- јединствену идентификациону ознаку или друге податке које је корисник платне услуге дужан да наведе ради правилног извршавања платног налога.

- Форму и начин давања и повлачења сагласности за извршење платне трансакције, пре извршења платне трансакције и у случају опозива платног налога.

- Време пријема платног налога самтра се моменат када је Платна институција примила платни налог за извршење платне трансакције, и то за платне налоге примљене до 16 часова, платна трансакција се извршава у пословном дану када је налог и примљен, платни налози примљени после 16.01 часова, се реализују наредног пословног дана.

- Рок за извршење платне трансакције

Платни налог који је предат на извршење до 16 :00 часова, дефинисаног Уговором о платној трансакцији- Терминским планом, извршава се истог дана, за све платне налоге које се приме после 16.01 часова сматра се да су примљени наредног пословног дана.

Под пријемом налога за извршење платне трансакције, сматра се пријем попуњеног обрасца платног налога.

### **6.4. Информације и податке о накнадама**

- Врсту и висину свих накнада које платна институција наплаћује кориснику платне услуге.
- Платна институција за извршење платних трансакција које се врше путем пос терминала, обавештава корисника платних услова о провизији која му се наплаћује од стране банке, по важећој тарифи банке у моменту извршења трансакције.

### **6.5. Информације о начину и средствима комуникације између корисника и платне институције**

- Информације о начину и средствима комуникације се односе на средства комуникације, учесталост пружања информације, језик и право корисника платних услуга да ми се на његов захтев доставе копија уговора и то на папиру или дргом носачу података (смс, емаил, екстерни носач података, мобилни телефон).
- Платна иснтитуција и корисник платних услуга могу да комуницирају и писмено и усмено, писмена комуникација одвија се преко адресе Платне институције и адресе коју је корисник платне институције дао Платној институцији. Обавештења, примедбе и други дописи које корисник платне услуге упућује Платној институцији, морају бити потписани од стране Корисника платне услуге или њеног законског заступника.
- Корисник платне институције може у сваком тренутку да тражи од Платне институције одговарајућа обавештења и информације. Пружање информација које се достављају кориснику платних услуга морају бити презентирани разумљиво, јасно и прецизно да корисник платне услуге може да разуме и схвати информацију коју је примио и да исту може да користи.
- Оквирни уговор се закључује на српском језику и на српском језику ће се обављати комуникација током трајања уговорног односа
- Утврђивање права корисника платних услуга да ми се на његов захтев доставе копија уговора и то на папиру или дргом носачу података (смс, емеил, екстерни носач података, мобилни телефон).

**6.6. Информације о заштитним и држим мерама у вези са извршавањем платних трансакција**

- Корисник платне услуге обавештава платну институцију о неодоброј, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији, односно, корисник платне услуге може да захтева правилно извршење платне трансакције. Уговором се посебно дефинишу следећи услови:

- одговорност платне институције за неодобрене, неизвршене и неправилно извршене платне трансакције

- Услови за повраћај износа одобрене и правилно извршене платне трансакције платиоцу

- Платна институција својим интерним актом посебно уређује процедуру за повраћај погрешно извршених средстава

**6.7. Услове за измене и допуне, као и престанак оквирног уговора**

- Клаузулу да уколико Платна институција предлаже измене и допуне одредаба оквирног уговора, дужна је да кориснику платних услуга достави предлог тих измена и допуна најкасније два месеца пре предложеног дана почетка њихове примене, као и обавештење о праву тог корисника да у том случају раскине оквирни уговор

- Утврди трајање оквирног уговора

- Утврди услове за једнострани раскид оквирног уговора, односно ништавост одредби Уговора.

**6. 8. Информације о заштити корисника платних услуга**

- Одредбама уговора утврди који се прописи примењују на оквирни уговор ( Закон о платним услугама., Закон о заштити корисника финансијских услуга, Закон о облигационим односима као и одредбе других прописа) и надлежност суда у случају спора.

- Одредбама уговора дефинише право на приговор и притужбу корисника платних услуга и могућност вансудског решавања спорног односа у вези с пружањем платних услуга.

Након потписивања Уговора од стране корисника услуга и Платне институције, сматра се да је Уговор о платној услузи закључен.

**7. УГОВОР О ЈЕДНОКРАТНОЈ ПЛАТНОЈ ТРАНСАКЦИЈИ**

Платна институција дужна је да кориснику услуга који не отвара

платни рачун у платној институцији пружи све информације, односно претходне информације о једнократној платној трансакцији. Информације које је Платна институција дужна да пружи кориснику платне услуге су следеће:

- Податке о јединственој идентификационој ознаци или друге податке које је корисник платне услуге дужан да наведе ради правилног извршења платног налога
- Рок за извршење платне трансакције
- Врсти и висину свих накнада које Платна институција наплаћује кориснику платних услуга, а ако Платна институција збирно наплаћује ове накнаде- и врсти и висину сваке појединачне накнаде која чини збирну накнаду

Информације се кориснику платне услуге доставља на папиру или другом трајном носачу података (смс, емеил, екстерни носач података, мобилни телефон).

Под пријемом налога за извршење платне трансакције, сматра се пријем попуњеног обрасца платног налога.

Након пријема налога за извршење платне трансакције, од стране корисника услуга, сматра се да је Уговор о једнократној платној трансакцији закључен.

### **8. РАСКИД, ОДНОСНО НИШТАВОСТ ОКВИРНОГ УГОВОРА КОЈЕ ЗАХТЕВА КОРИСНИК ПЛАТНИХ УСЛУГА**

**8.1** Корисник има право да у било ком тренутку раскине оквирни уговор, у складу са отказним роком који је предвђен Оквирним уговором, а који не може бити дужи од месец дана.

**8.2** Корисник платних услуга има право да раскине оквирни уговор и у другим случајевима утврђеним законом којим се уређују облигациони односи или другим законом.

**8.3** Када корисник платне услуге раскине оквирни уговор, дужан је да плати накнаду само за платне услуге пружене до дана тог раскида, а ако је таква

накнада плаћена унапред, платна институција је дужна да кориснику платних услуга врати сразмерни део плаћене накнаде.

**8.4** Платна институција не може кориснику платних услуга наплатити накнаду за раскид оквирног уговора.

**8.5** Корисник платних услуга може захтевати да се одредбе оквирног уговора које су у супротности са информацијама пруженим у предуговорној фази, а које нису претходно достављене кориснику платних услуга- утврде ништавим.

### **9. ОПИС ИЗВРШЕЊА ПЛАТНИХ УСЛУГА:**

- **Услуге које омогућавају уплату готовог новца на платни рачун, као и све услуге које су потребне за отварање, вођење и гашење тог рачуна;**

Платни рачун означава рачун који се користи за извршавање платних трансакција, а који води платна институција за кориснике платних услуга.

Платни рачун се отвара на захтев корисника платне услуге. Након достављања информација у предуговорној фази, у складу са чл. 17. Закона о платним услугама, приступа се закључењу оквирног уговора и отвара се платни рачун. Сваки платни рачун има своју идентификацију. Идентификацију платних рачуна дефинише платна институција сиситемом структуре бројева са ознакама. Приликом закључења оквирног уговора и отварања платног рачуна, корисник платне услуге добија свој идентификациони број платног рачуна. Достављање идентификационог броја је у писаном облику-обавезно, у затвореној коверти и уручује се потписнику оквирног Уговора-искључиво власнику платног рачуна. Оператер платних налога је дужан да утврди идентитет лица, путем идентификације личне карте пре уручивања идентификационог броја платног рачуна. Платна институција води Регистар платних рачуна.

Након потписивања Уговора од стране корисника услуга и Платне институције, сматра се да је Уговор о платној услузи закључен.

Вођење платног рачуна подразумева евидентирање свих трансакција, по налогу корисника платних услуга, у његово име и за његов рачун. Све платне трансакције обављају се на основу у складу са Оквирним уговором.

Гашење платног налога се спроводи након раскида оквирног Уговора и након измирења уговорених обавеза корисника платних услуга према платној институцији. Након тога, врши се деактивација идентификационог броја платног рачуна и промена се евидентира у Регистру платних рачуна.

Народна Банка Србије прописује облик, садржину и начин коришћења обрасца платних налога за извршење платних трансакција.

Платна институција ће користити обрасце које је прописала Народна Банка Србије.

Платна институција одмах након пријема налога за уплату, ако је наведена нека каснија валута плаћања, је дужна да клијенту достави писним путем следеће информације:

1. Референтну ознаку или друге податке који платиоцу омогућавају идентификацију појединачне платне трансакције и информације које се односе на примаоца плаћања
2. Износ платне трансакције-уплате готовог новца на клијентов платни рачун
3. Износ накнаде која се платиоцу наплаћује за извршење платне трансакције, ако је Уговорена
4. Датум пријема платног налога-уплате готовог новца на платни рачун

- **Уплата на платни рачун, је могућа само уз налог у коме је наведена нека каснија валута плаћања.**

Платна институција, обавља јенократне трансакције за физичка лица, пријем налога за уплату готовог новца и трансфером новца на рачун пружаоца платних услуга примаоца плаћања, без отварања платног рачуна. Пренос средстава се врши директно преко апликативног програма, које платна институција користи, са рачуна платне институције, отвореног код банке, на рачун пружаоца платних услуга примаоца плаћања отвореног у банци. Ова плаћања Платна институција врши из сопствених средстава, а уплаћени готов новац накнадно уплаћује на свој текући рачун са кога је извршено плаћање. У слачују да је готов новац примљен након истека пословног дана (16:00 часова), он се уплаћује на наменски рачун платне институције отворен код банке са кога се наредног дана врши плаћање, на рачун примаоца плаћања.

- Пре извршења платне трансакције, Платна институција је дужна да кориснику платних услуга учини доступним следеће информације: Рок за извршење платне трансакције, уколико је уплата готовине примљена после дефинисаног времена за пријем готовинских уплата физичких лица- Терминским планом Платне институције, корисник платне услуге се обавештава о времену када ће платна услуга бити реализована истог (ако је налог примљен до 16:00 часова) односно наредног радног дана (уколико је налог примљен након 16:00 часова. Корисник платне услуге се обавештава о висини утврђене накнаде.

• **Услуге преноса новчаних средстава с платног рачуна, односно на платни рачуни то:**

1. трансфером одобрења
2. директним задужењем, укључујући једнократно директно задужење
3. коришћењем платне картице

Директно задужење је платна услуга код које прималац плаћања на основу платиочеве сагласности иницира платну трансакцију издавањем налога за задужење платиочевог платног рачуна. Платилац ову сагласност и налог за пренос даје примаоцу плаћања и платној институцији, а може је дати и пружаоцу платних услуга примаоца плаћања.

Код ове платне услуге, платна услуга се иницира Налогом од стране примаоца плаћања, након добијеног Налога платна институција провера Налог са корисником платне услуге, провера се временски период на који је Налог издат и остали формално правни елементи налога. Након потврде валидности Налога, иницијацијом налога од примаоца плаћања, врши се пренос са платног рачуна корисника платне услуге на рачун примаоца плаћања, у оквирима из датог Налога.

Платна институција одмах након пријема налога за пренос средстава с платног рачуна, односно на платни рачун, је дужна да клијенту достави писаним путем следеће информације:

1. Референтну ознаку или друге податке који кориснику платне услуге омогућавају идентификацију појединачне платне трансакције и информације које се односе на примаоца плаћања

2. Износ платне трансакције-било да се ради о трансферу одобрења са платног рачуна или директног задужења платног рачуна
3. Износ накнаде која се кориснику платне услуге наплаћује за извршење платне трансакције, ако је Уговорена, а ако није примењује се Тарифа.
4. Датум пријема платног налога

• **Услуге извршавања платних трансакција код којих су новчана средства обезбеђена кредитом одобреним кориснику платних услуга, и то:**

1. Трансфером одобрења
2. Директним задужењем
3. Коришћењем платне картице или сличног средства

• **Платна институција на почетку пружања платне услуге одобравања кредита неће одобравати кредите коришћењем платне картице.**

Платна институција, у складу са чл. 95. Закона о платним услугама, одобраваће кредит у вези са извршењем платне трансакције, ако су испуњени следећи услови:

1. Да се кредит одобрава искључиво за извршење платне трансакције
2. Да период отплате кредита није дужи од 12 месеци
3. Да кредит није одобрен из новчаних средстава корисника платних услуга које је платна институција примила ради извршења платних трансакција тих корисника
4. Да је висина капитала платне институције у сваком моменту адекватна у односу на укупан износ кредита

Процедура одобравања кредита кориснику платне услуге за извршење платне трансакције, почиње иницијацијом од стране корисника платне услуге, подношењем Захтева Платној институцији за одобравањем кредита. Подносиоци захтева за кредит се проверавају у Кредитном бироу сагласно чл. 18. Закона о заштити корисника финансијских услуга („Сл. Гласник РС“ бр 36/2011 и 139/2014). Провера у кредитном бироу се односи на проверу да ли је подносиоц захтева евидентиран у кашњењу са својим обавезама. Приликом анализе кредитног захтева физичког лица који је истовремено и

предузетник у обзир се узима и кредитна историја фирме предузетника. Ако је Захтев за кредит одбијен на основу Кредитног бироа Платна институција ће писмено обавестити корисника платне услуге у складу са Закон о заштити корисника платних услуга, уз достављање извештаја Кредитног Бироа.

Платна институција одобрава кредите искључиво за извршење платне трансакције и на период отплате до 12 месеци. Приликом обрачунавања кредитне способности корисника платне услуге као извори примања узимају се:

### **Основни извори примања**

- **Зарада** - месечна примања запослених на основу Уговора о раду на одређено или неодређено време и samozапослених (приватних предузетника). Прихватљива су само редовна месечна примања, у која се не убрајају бонуси, стимулације, награде и сл. Такође нису прихватљива ни примања по основу социјалне помоћи, јер представљају видове социјалне помоћи а не накнаду за њихов рад. Такође су неприхватљиви извори примања: Уговори о делу, ауторски хонорари, Уговори о повременим и привременим пословима као и рад преко омладинских задруга.
  
- **Пензије** - Прихватљиви типови пензија су старосна пензија –шифра 101, инвалидска пензија – шифра 102, породична –шифра 103.

Нису прихватљиви следећи типови пензија:

106- телесно оштећење

107- туђа нега и помоћ

108 – туђа нега и помоћ за инвалидну децу

109 – накнаде за инвалидност

105 – алиментација

### **Утврђивање кредитне способности клијента и одобравање кредита**

Степен кредитне задужености корисника платне услуге, утврђује се као однос клијентових укупних месечних кредитних обавеза и редовних нето

месечних прихода, умањених за вредност минималне потрошачке корпе. Израчунавање слободног износа за оптерећење се израчунава на следећи начин:

(нето приход x 70%)- кредитне обавезе

Након утврђивања кредитне способности корисника платне услуге доноси се одлука о одобравању кредита, и приступа потписивању Уговора о кредиту. Корисник кредита отвата платни рачун, на који му се врши трансфер одобрења новчаних средстава. Кредити се одобравају у динарима. Након одобравања новчаних средстава са платног рачуна се истог дана извршава платна трансакција на рачун пружаоца платних услуга примаоца плаћања. Платни рачун се празни одмах након одобрења кредитних средстава.

Платна иснтитуција дефинише одобравање кредита преко платних рачуна, из разлога веће аналитичности и могућности праћења задужења и стања обавеза корисника платних услуга.

Услуга кредитирања корисника платне услуге за извршење платне трансакције путем директног задужења подразумева да прималац плаћања на основу платиочеве сагласности иницира платну трансакцију, након добијања Обавештења од Платне институције о одобрењу кредита, за задужење платиоцевог платног рачуна. Платилац ову сагласност даје примаоцу плаћања и платној институцији, а може је дати и пружаоцу платних услуга примаоца плаћања.

Код ове платне услуге, платна услуга се иницира Сагласоншћу од стране примаоца плаћања, и након добијене Сагласности платна институција провера Сагласност са корисником платне услуге, провера се временски период на који је Сагласност дата и остали формално правни елементи Сагласности. Након потврде валидности Сагласности, иницијацијом налога од примаоца плаћања, врши се пренос са платног рачуна корисника платне услуге на рачун примаоца плаћања, у оквирима из дате Сагласности. Иницијацијом Сагласности врши се пражњење платног рачуна корисника платне услуге, на који је одобрен износ из Уговора о кредиту.

**Услуге извршавања новчане дознаке код које пружалац платних услуга прима платиочева новчана средства без отварања платног рачуна за платиоца или примаоца плаћања, искључиво ради стављања тих**

**средстава на располагање примаоцу плаћања или ради преноса тих средстава примаочевом пружаоцу платних услуга, који их ставља на располагање примаоцу плаћања.**

Платна институција ће вршити реализацију новчаних дознака унутар Републике Србије.

**Приликом уноса налога уплате** за извршење новчане дознаке на шалтерском месту, модул за новчане дознаке захтева интерну валидацију унетих података пошиљоца/корисника платне услуге, прикупљених на основу личног документа корисника платне услуге. Валидација подразумева проверу да ли су сви потребни подаци унети и да ли су унети подаци исправни (Исправност ЈМБГ, важност личне исправе, итд).

Када налог за уплату прође интерну валидацију, оператер платне институције прима новац од корисника платне услуге увећан за износ провизије, штампа налог уплате који уручује кориснику платне услуге, корисник платне услуге потписује налог уплате и потврђује налог за извршење уплате новчане дознаке. Модул дозвољава упис налога и креирање новчане дознаке и јединствене референце новчане дознаке. У том тренутку прималац средстава добија СМС поруку са јединственом референцом трансакције новчане дознаке.

**Приликом уноса налога исплате** за извршење новчане дознаке на шалтерском месту, модул за новчане дознаке на шалтерском месту захтева интерну валидацију података примаоца (на основу личног документа/исправе примаоца) и верификовање јединствене референце трансакције новчане дознаке коју прималац поседује.

Уколико налог за исплату прође интерну валидацију и верификацију, оператер платне институције исплаћује новац примаоцу, штампа налог исплате који уручује клијенту кориснику платне услуге, клијент се потписује и потврђује налог за извршење исплате новчане дознаке, а модул за новчане дознаке дозвољава упис налога и клиринг и салдирање новчане дознаке.

Сторнирање трансакције по налогу уплате за извршење новчане дознаке, након уноса података у Модул за новчане дознаке, могућ је уз попуњавање Захтева за сторно трансакцију

Захтев за сторно трансакцију садржи следеће елементе:

- Личне податке пошиљаоца-корисника платне услуге који морају бити идентични онима који су унети у налогу за уплату за извршење новчане дознаке
- Износ новчане трансакције и јединствену референцу новчане дознаке.
- Потпис пошиљаоца – корисника платне услуге којим даје налог за иницијацију сторно трансакције налога за уплату за извршење новчане дознаке

На основу уредно попуњеног захтева за сторно трансакцију налога за уплату за извршење платне трансакције Платна институција поступа у складу са чл 61. Закона о платним услугама.

### **10. ОДБИЈАЊЕ ИЗВРШЕЊА ПЛАТНОГ НАЛОГА**

Платна институција не може одбити извршење платног налога када су испуњени сви услови утврђени у уговору о платним услугама. Платна институција обавештава корисника платних услуга о одбијању извршења платног налога, о разлозима тог одбијања и поступку за исправку грешака које су узрок одбијања.

Платна институција је дужна да Обавештење кориснику платних услуга пружи у складу са Уговором о платним услугама, и то без одлагања, а најкасније у року који је утврђен за извршење платне трансакције.

Када Платна институција, одбије извршење платног налога у складу са Обавештењем, сматра се да платни налог није ни примљен.

### **11. ОПОЗИВ ПЛАТНОГ НАЛОГА**

Платилац може опозвати платни налог у било ком тренутку пре наступања неопозивости тог налога.

Платилац опозива платни налог повлачењем сагласности за извршење платне трансакције у форми и на начин који су утврђени Уговором о платним услугама.

## **12. НАКНАДА У ВЕЗИ СА ИЗВРШЕЊЕМ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА**

**12.1** Платна институција наплаћује кориснику платних услуга само оне накнаде у вези са извршењем платних трансакција, о којима га је претходно обавестио достављањем информација у предуговорној фази.

**12.2** Платна институција има право да наплати накнаду у складу са тарифама накнада и које чине саставни део једнократног и оквирног Уговора и које су доступне клијенту на сајту Платне институције и видно истакнуте у пословницама платне институције. Платна институција Уговором о кредиту дефинише висину каматне стопе и начин обрачунавања каматне стопе, као и све трошкове које у вези кредита сноси корисник платне услуге.

**12.3** Платна институција је дужна да писаним путем обавести Клијента о промени висине накнаде и другим изменама тарифа накнада, најкасније два месеца пре предложеног дана почетка њихове примене, у складу са Уговором и Законом о платним услугама.

**13. РОК ЗА ИЗВРШАВАЊЕ ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ** За извршавање платне трансакције, Платна институција дужна је да обезбеди да износ ове трансакције буде одобрен на ручуну пружаоца платних услуга примаоца плаћања истог пословног дана када је платна институција примила платни налог у складу са Терминским планом Платне институције.

## **14. ОДГОВОРНОСТ ЗА НЕИЗВРШЕНУ ИЛИ НЕПРАВИЛНО ИЗВРШЕНУ ПЛАТНУ ТРАНСАКЦИЈУ КОЈУ ЈЕ ИНИЦИРАО ПЛАТИЛАЦ**

Када платну трансакцију иницира платилац, Платна институција одговара платиоцу за њено правилно извршење до пружаоца платних услуга примаоца плаћања у складу са роком за извршење платне трансакције.

Ако је Платна институција одговорна за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију, дужна је да одмах по сазнању изврши повраћај износа неизвршене или погрешно извршене платне трансакције платиоцу, односно да платиочев рачун врати у стање у којем би био да до неправилно извршене платне трансакције није ни дошло, осим ако је корисник платне услуге захтевао правилно извршење платне трансакције.

Када је Платна институција одговорна за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију, дужна је да свом кориснику платних услуга изврши повраћај износа свих накнада које му је наплатио, као и да изврши повраћај, односно плати износ свих камата на које корисник има право у вези са неизвршеном или неправилно извршеном платном трансакцијом.

### **15. ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ У СЛУЧАЈУ НЕПРАВИЛНО ИЗВРШЕНЕ ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ**

- Ако Платна институција пружалацу платних услуга примаоца плаћања пренесе износ платне трансакције који прелази износ утврђен у платном налогу, или ако грешком више пута изврши платни налог-прималац плаћања, на основу доказа које доставља Платна институција која је грешку и учинила, је дужан да средства врати без одлагања.
- Ако је пружалацу платних услуга примаоца плаћања пренет мањи износ од износа платне трансакције утврђен у платном налогу, Платна институција може пренети разлику пружалацу платних услуга примаоцу плаћања и без захтева корисника платних услуга за правилним извршењем трансакције
- Ако су средства пренета неком другом пружалацу платних услуга примаоцу плаћања, а не оном који је назначен у платном налогу. Платна институција може, у року за извршење платне трансакције, правилно извршити платну трансакцију и без захтева корисника платне услуге за правилним извршењем трансакције, а примаоц плаћања коме су погрешно пренета новчана средства је дужан да, на основу доказа Платне институције која је учинила грешку, примљена средства без одлагања врати Платној институцији. Повраћај ових средстава са платног рачуна има припритет у односу на извршавање свих других платних трансакција с платног рачуна на који су пренета та средства.

### **16. БЛОКАДА РАЧУНА И ОБУСТАВА ПРУЖАЊА ПЛАТНИХ УСЛУГА**

- Платна институција у предуговорној фази, за време трајања уговореног односа са корисником платне услуге, предузима законом прописане радње и мере за спречавање прања новца и финансирање

тероризма, укључујући радње и мере за прибављање прописаних података и документације

- Када Платна институција није у могућности да прибави прописане податке и документацију и предузима законом прописане мере за спречавање прања новца и финансирање тероризма, Платна институција ће одбити сарадњу са корисником платних услуга, а ако је пословни однос већ успостављен, Платна институција ће га раскинути без сагласности корисника платне услуге

### **17. ЗАДУЖЕЊЕ ПЛАТНОГ РАЧУНА БЕЗ ПЛАТНОГ НАЛОГА**

Платна институција задужује платни рачун корисника платних услуга без платног налога ради наплате доспелих накнада за услуге које Платна институција пружа, или других доспелих потраживања Платне институције, у складу са уговореним условима и начином плаћања.

### **18. ТАЈНОСТ И ЗАШТИТА ПОДАТАКА О ПЛАТНИМ УСЛУГАМА И ПОДАТАКА О ЛИЧНОСТИ**

Пословном тајном сматрају се подаци до којих је у току пословања дошла Платна институција, а односе се на корисника платних услуга, укључујући и податке о његовој личности, као и подаци о платној трансакцији и стању и променама на платном рачуну корисника услуга.

Платна институција, чланови њених органа и лица запослена или ангажована у Платној институцији, као и друга лица која због природе посла имају приступ подацима који се сматрају пословном тајном, не могу трећим лицима саопштити или доставити ове податке, нити им могу омогућити приступ овим подацима.

Обавеза чувања пословне тајне не престаје за Платну институцију ни после престанка пружања услуга кориснику платних услуга.

Платна институција може трећим лицима саопштити или доставити податке које представљају пословну тајну у следећим случајевима:

- Ако је лице на које се ови подаци односе дало претходни пристанак
- Ако ради вршења надзора, то захтева орган који врши надзор над радом Платне институције

- На основу одлуке или захтева надлежног суда
- За потребе министарства надлежног за унутрашње послове, органа надлежног за борбу против организованог криминала и органа надлежног за спречавање прања новца, у складу са прописима
- За потребе пореске управе или органа надлежног за послове девизног пословања, у складу са прописима којима се уређују послови из њихове надлежности
- У вези са имовинским поступком, на основу захтева стараоца имовине или конзуларних представништва страних држава, после подношења писаних докумената којима се доказује оправдани интерес тих лица
- У вези са поступком извршења или обезбеђења на имовини корисника платних услуга, на основу захтева Суда, извршитеља или другог надлежног органа у том поступку

Надлежни органи који су пословну тајну прибавили у сврху обављања службености, податке које су прибавили по том основу, могу искључиво користити у сврху за коју су прибављени и не могу их даље достављати трећим лицима, нити трећим лицима омогућити приступ тим подацима.

Платна институција је дужна да приликом прикупљања и обраде података о личности поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

### **19. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

- Сатавни део Општих услова пословања су и прилози 1 и 2 (Тарифе накнада и Термински план рада Платне институције)
- Општи услови пословања су заједно са прилозима објављују на интернет страници Платне институције и видно су истакнути у свим

пословним јединицама на свим шалтерима Платне институције на којима платна институција пружа платне услуге

- Општи услови пословања примењују се од 10.11.2016. Године, од тада су доживели своје промене и корекције у складу са пословним променама у раду Платне институције, и исти представљају саставни део понуде и Уговора
- На све што није уређено Општим условима пословања Платне институције, у Једнократном, Оквирним уговорима о пружању платних услуга, и Уговору о кредиту, примењују се одредбе Закона о платним услугама, Закона о заштити корисника финансијских услуга, Закона о облигационим односима, Закона о заштити података о личности, Закона о спречавању прања новца и финансирања тероризма, као и одредбе других закона и прописа Републике Србије
- Општи услови пословања се примењују од 01.08.2018 године

Директор Друштва

М.П

\_\_\_\_\_

### **ПРИЛОГ 1. ТАРИФЕ НАКНАДА**

ТАРИФНИК У ПРИЛОГУ ОПШТИХ УСЛОВА.

### **ПРИЛОГ 2. ТЕРМИНСКИ ПЛАН**

## МЕЊАЧНИЦА АЛТА Д.О.О. БЕОГРАД

### 1.1 Пословни дан – понедељак-петак

ВРЕМЕ	ОПИС ПРОЦЕСА РАДА ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ
08.00	Почетак рада и пословног дана
08.00-08.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Дистрибуција извода по платним рачунима клијената</li><li>• Контрола реализације трајних налога</li><li>• Контрола реализације терминских платних налога</li></ul>
08.00-16.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Пријем платних налога са реализацијом у текућем дану</li><li>• Контрола статуса налога интерног и екстерног платног промета са реализацијом текућег дана</li><li>• Припрема и подношење рекламација платне институције</li><li>• Решавање рекламација поднетих од стране клијената и других пружалаца платних услуга</li></ul>
16.01-20.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Пријем платних налога са реализацијом наредног дана</li><li>• Пријем налога интерног платног промета са реализацијом текућег и наредних дана</li><li>• Процес решавања неконечних статуса налога</li><li>• Преглед и контрола стања по платним рачунима корисника платних услуга</li></ul>
20.01	Затварање пословног дана

### 1.2. СУБОТА И НЕДЕЉА, ДРЖАВНИ ПРАЗНИЦИ

ВРЕМЕ	ОПИС ПРОЦЕСА РАДА ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ
08.00	Почетак рада

## МЕЊАЧНИЦА АЛТА Д.О.О. БЕОГРАД

---

<b>08.00-20.00</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Пријем платних налога са реализацијом наредних дана</li><li>• Пријем налога интерног платног промета са реализацијом текућег и наредних дана</li><li>• Процес решавања неконачних статуса интерних налога</li><li>• Преглед и контрола стања по платним рачунима корисника платних услуга</li></ul>
<b>20.01</b>	Затварање дана