



# **OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA**



**S a d r Ź a j:**

<b>1. OPŠTE ODREDBE</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Podaci o platnoj instituciji</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINICIJE</b>	<b>3</b>
<b>3. DOSTAVLJANJE INFORMACIJA U PREDUGOVORNOJ FAZI</b>	<b>4</b>
<b>4. INFORMACIJE ZA PLATIOCA PRE I NAKON IZVRŠENJA POJEDINAČNE PLATNE TRANSAKCIJE</b>	<b>5</b>
<b>5. INFORMACIJE UTVRĐENE DRUGIM PROPISIMA</b>	<b>5</b>
<b>6. OKVIRNI UGOVOR</b>	<b>5</b>
<b>6.1. Informacije o platnoj instituciji i korisniku platnih usluga</b>	<b>5</b>
<b>6.2. Ugovor o kreditu</b>	<b>6</b>
<b>6.3. Uslovi za korišćenje platnih usluga</b>	<b>7</b>
<b>6.4. Informacije i podaci o naknadama</b>	<b>7</b>
<b>6.5. Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između korisnika i platne institucije</b>	<b>7</b>
<b>6.6. Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija</b>	<b>8</b>
<b>6.7. Uslovi za izmene i dopune kao i prestanak okvirnog ugovora</b>	<b>8</b>
<b>6.8. Informacije o zaštiti korisnika platnih usluga</b>	<b>8</b>
<b>7. UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI</b>	<b>8</b>
<b>8. RASKID, ODNOSNO NIŠTAVOST OKVIRNOG UGOVORA KOJE ZAHTEVA KORISNIK PLATNIH USLUGA</b>	<b>9</b>
<b>9. OPIS IZVRŠENJA PLATNIH USLUGA</b>	<b>9</b>
<b>10. ODBIJANJE IZVRŠENJA PLATNOG NALOGA</b>	<b>14</b>
<b>11. OPOZIV PLATNOG NALOGA</b>	<b>14</b>
<b>12. NAKNADA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA</b>	<b>14</b>
<b>13. ROK ZA IZVRŠAVANJE PLATNE TRANSAKCIJE</b>	<b>14</b>
<b>14. ODGOVORNOST ZA NEIZVRŠENU ILI NEPRAVILNO IZVRŠENU PLATNU TRANSAKCIJU KOJU JE INICIRAO PLATILAC</b>	<b>14</b>
<b>15. PRAVA I OBAVEZE PLATNE INSTITUCIJE U SLUČAJU NEPRAVILNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE</b>	<b>15</b>
<b>16. BLOKADA RAČUNA I OBUSTAVA PRUŽANJA PLATNIH USLUGA</b>	<b>15</b>
<b>17. ZADUŽENJE PLATNOG RAČUNA BEZ PLATNOG NALOGA</b>	<b>16</b>
<b>18. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I PODATAKA O LIČNOSTI</b>	<b>16</b>
<b>19. ZAVRŠNE ODREDBE</b>	<b>17</b>



## 1. OPŠTE ODREDBE

### 1.1. Podaci o platnoj instituciji

**ALTA PAY GROUP D.O.O. Beograd**  
**Beograd, Ugrinovačka 212-Zemun**  
**Matični broj:21035254**  
**PIB:108618034**

Opšti uslovi pružanja platnih usluga definišu se na osnovu Zakona o platnim uslugama i Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Opštim uslovima poslovanja ALTA PAY GROUP D.O.O. Beograd, ul. Ugrinovačka 212 ( u daljem tekstu „PLATNA INSTITUCIJA“) definiše uslove koji se primenjuju prilikom pružanja platnih usluga, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama.

Platna institucija pruža sledeće platne usluge u skladu sa Rešenjem Narodne Banke Srbije o davanju saglasnosti za obavljanje poslova pružanja platnih usluga br IO 82 od 10.11.2016. godine:

- Usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- Usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa
- Usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun: to:
  1. transferom odobrenja
  2. direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  3. korišćenjem platne kartice
- Usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to:
  - Transferom odobrenja
  - Direktnim zaduženjem
  - Korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva

Platna institucija na početku pružanja platne usluge odobravanja kredita neće odobravati kredite korišćenjem platne kartice.

- Usluge izvršavanja novčane doznake kod koje pružalac platnih usluga prima platnoćeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.

Nadzor nad pružanjem platnih usluga vrši Narodna Banka Srbije, Beograd, Nemanjina br 17, 11000 Beograd

## 2. DEFINICIJE

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

**2.2. Platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platnih transakcija.

**2.3. Platni račun** označava račun koji se koristi za izvršenje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga.

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

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

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



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

**2.8. Novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu.

**2.9. Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kojem Platna institucija posluje tako da omogući izvršavanje platnih transakcija, a u skladu sa Terminskim planom od 08.00 časova do 16.00 časova.

**2.10. Vreme prijema platnog naloga** je momenat kada je Platna institucija primila platni nalog ili dan koji je ugovoren između platne institucije i Korisnika platne usluge za započinjanje izvršenja naloga za plaćanje.

**2.11. Vreme izvršenja platnog naloga** je momenat zaduženja/odobrenja računa korisnika platne usluge u skladu sa rokovima utvrđenim Terminskim planom Platne institucije.

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

**2.13. Trajni nosač podataka** je svako sredstvo koje korisniku usluga omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, sa mogućnošću da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku, u periodu koji odgovara svrsi čuvanja (SMS, E mail, eksterni nosač podataka, mobilni telefon).

### 3. DOSTAVLJANJE INFORMACIJA U PREDUGOVORNOJ FAZI

Platna institucija je dužna da korisniku platnih usluga, u primerenom roku, pre zaključenja okvirnog ugovora, ako se radi o otvaranju platnog računa, dostavi informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi Ugovora, i to korišćenjem odgovarajućih sredstva poslovne prezentacije, oglašavanja i komunikacije koja može biti: pisana forma, usmeno, u prostorijama Platne institucije), koji će tom korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i mogućnost da uporedi ponude različitih pružaoca platnih usluga, i izabere onu koja mu bude najviše odgovarala.

Platna institucija je dužna da korisniku platne usluge pruži informacije jasno i precizno, koje ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga.

Platna institucija dostavlja informacije na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka (SMS, E-mail, eksterni nosač podataka, mobilni telefon).

### 4. INFORMACIJE ZA PLATIOCA PRE I NAKON IZVRŠENJA POJEDINAČNE PLATNE TRANSAKCIJE

Platna institucija je dužna da pre izvršenja pojedinačne platne transakcije, dostavi platiocu, na njegov zahtev, precizne informacije o roku za izvršenje platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, a ako se naknade zbirno naplaćaju - informacije o vrsti i visini pojedinačne naknade koje čine zbirnu naknadu.

Platna institucija je dužna da odmah nakon zaduženja platiočevog platnog računa, ili prijema platnog naloga, ako platilac ne koristi platni račun, platiocu dostavi sledeće informacije:

- Referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja
- Iznos bilo koje naknade koja se platiocu naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako se naknade zbirno naplaćaju
- informacije o vrsti i visini pojedinačne naknade koje čine zbirnu naknadu
- datum valute zaduženje platnog računa odnosno datum prijema platnog naloga.

### 5. INFORMACIJE UTVRĐENE DRUGIM PROPISIMA

Platna institucija je obavezna da korisniku platne usluge pre zaključenja Ugovora o platnim uslugama, pruži sve neophodne informacije utvrđene i u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, i sve druge informacije koje je



dužna da mu pruža kao korisniku platnih usluga u skladu sa odredbama posebnih propisa.  
(Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakon o obligacionim odnosima kao i odredbe drugih propisa).

## **6. OKVIRNI UGOVOR**

Okvirni Ugovor platne institucije se zaključuje u pisanoj formi i sadrži sledeće obavezne elemente:

### **6.1. Informacije o platnoj instituciji i korisniku platnih usluga**

- poslovno ime i sedište platne institucije, kao i poslovno ime i sedište, odnosno adresu platne institucije i zastupnika u Republici Srbiji, preko koje se korisnik platne usluge može obratiti platnoj instituciji, uključujući i e-mail adresu,
- naziv i sedište organa nadležnog za nadzor nad radom platne institucije, i njenih zastupnika, a u vezi sa pružanjem platnih usluga.
- podatke o registru platnih institucija, kod koga je platna institucija i njeni zastupnici registrovani, informaciju o registracionom broju u Registru.
- Ime, prezime i prebivalište, odnosno boravište korisnika platne usluge.

### **6.2. Ugovor o kreditu**

Ugovor o kreditu zaključuje se u pisanoj formi i sadrži sledeće obavezne elemente:

- Vrsta kredita
- Period na koji se kredit odobrava
- Poslovno ime i adresu ugovornih strana
- Iznos kredita koji se odobrava i uslove povlačenja sredstava
- Visinu nominalne kamatne stope, uz određenje da li je fiksna ili promenljiva, a ako je promenljiva-elemente na osnovu kojih se određuje (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr), njihovu visinu u vreme zaključenja ugovora, periode u kojima će se menjati, kao i fiksni element ako je ugovoren.
- Efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba da plati a izračunat je na dan zaključenja ugovora.
- Plan otplate kredita i pravo korisnika da u toku trajanja ugovora, u slučaju promene plana otplate, odnosno jedan put godišnje ako nije došlo do ove promene, može besplatno dobiti taj plan, ako se kamata i troškovi otplaćuju bez istovremene otplate glavnice –plan otplate kredita treba da sadrži samo rokove i uslove otplate kamate i troškova.
- Metod koji se primenjuje kod otplate kamate (proporcionalni, konformni i dr).
- Obaveštenje o kamatnoj stopi koja se primenjuje u slučaju docnje u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Sl. Glasnik RS“ br 36/2011 i 139/2014).
- Upozorenje o posledicama u slučaju neizmirenih obaveza, uslove, postupak i posledice otkaza, odnosno raskida ugovora o kreditu u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi, kao i obaveštenje o uslovima i načinu ustupanja potraživanja u slučaju neizmirenja obaveza.
- Vrstu i visinu svih naknada koje padaju na teret korisnika kredita, uz određivanje da li su fiksne ili promenljive, a ako su promenljive – periode u kojima će ih Platna institucija menjati, kao i vrstu i visinu drugih troškova (porezi, naknade nadležnim organima i dr).

- Vrste sredstava obezbeđenja, mogućnost za njihovu zamenu tokom perioda otplate kredita, kao i uslove aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirivanja obaveza.
- Uslove i način prevremene otplate kredita i visinu naknade u vezi s tim.
- Pravo korisnika na odustanak od Ugovora, uslove i način odustanka.
- Pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa.
- Adresu Narodne banke Srbije kao organa koji vrši nadzor nad radom Platnih institucija.

### **6.3 Uslovi za korišćenje platnih usluga**

- Vrsta i opis osnovnih karakteristika platne usluge koja se pruža.
- jedinstvena identifikaciona oznaka ili drugi podaci koje je korisnik platne usluge dužan da navede radi pravilnog izvršavanja platnog naloga.
- Forma i način davanja i povlačenja saglasnosti za izvršenje platne transakcije, pre izvršenja platne transakcije i u slučaju opoziva platnog naloga.
- Vreme prijema platnog naloga smatra se momenat kada je Platna institucija primila platni nalog za izvršenje platne transakcije, i to za platne naloge primljene do 16 časova, platna transakcija se izvršava u poslovnom danu kada je nalog i primljen, platni nalozi primljeni posle 16.01 časova, se realizuju narednog poslovnog dana.
- Rok za izvršenje platne transakcije

Platni nalog koji je predat na izvršenje do 16 :00 časova, definisanog Ugovorom o platnoj transakciji - Terminskim planom, izvršava se istog dana, za sve platne naloge koje se prime posle 16.01 časova smatra se da su primljeni narednog poslovnog dana.

Pod prijemom naloga za izvršenje platne transakcije, smatra se prijem popunjenog obrasca platnog naloga.

### **6.4. Informacije i podaci o naknadama**

- Vrstu i visinu svih naknada koje platna institucija naplaćuje korisniku platne usluge.
- Platna institucija za izvršenje platnih transakcija koje se vrše putem pos terminala, obaveštava korisnika platnih uslova o proviziji koja mu se naplaćuje od strane banke, po važećoj tarifi banke u momentu izvršenja transakcije.

### **6.5. Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između korisnika i platne institucije**

- Informacije o načinu i sredstvima komunikacije se odnose na sredstva komunikacije, učestalost pružanja informacije, jezik i pravo korisnika platnih usluga da mu se na njegov zahtev dostave kopija ugovora i to na papiru ili drugom nosaču podataka (sms, email, eksterni nosač podataka, mobilni telefon).
- Platna institucija i korisnik platnih usluga mogu da komuniciraju i pismeno i usmeno. Pismena komunikacija odvija se preko adrese Platne institucije i adrese koju je korisnik platne institucije dao Platnoj instituciji. Obaveštenja, primedbe i drugi dopisi koje korisnik platne usluge upućuje Platnoj instituciji, moraju biti potpisani od strane korisnika platne usluge ili njenog zakonskog zastupnika.
- Korisnik platne institucije može u svakom trenutku da traži od Platne institucije odgovarajuća obaveštenja i informacije. Pružanje informacija koje se dostavljaju korisniku platnih usluga moraju

biti prezentirane razumljivo, jasno i precizno da korisnik platne usluge može da razume i shvati informaciju koju je primio i da istu može da koristi.

- Okvirni ugovor se zaključuje na srpskom jeziku i na srpskom jeziku će se obavljati komunikacija tokom trajanja ugovornog odnosa
- Utvrđivanje prava korisnika platnih usluga da mu se na njegov zahtev dostave kopija ugovora i to na papiru ili drugom nosaču podataka (sms, email, eksterni nosač podataka, mobilni telefon).

#### **6.6. Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija**

- Korisnik platne usluge obaveštava platnu instituciju o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno, korisnik platne usluge može da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije.
- Ugovorom se posebno definišu sledeći uslovi:
  - odgovornost platne institucije za neodobrene, neizvršene i nepravilno izvršene platne transakcije
  - Uslovi za povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije platiocu
  - Platna institucija svojim internim aktom posebno uređuje proceduru za povraćaj pogrešno izvršenih sredstava

#### **6.7. Uslovi za izmene i dopune, kao i prestanak okvirnog ugovora**

- Klauzulu da ukoliko Platna institucija predlaže izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora, dužna je da korisniku platnih usluga dostavi predlog tih izmena i dopuna najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene, kao i obaveštenje o pravu tog korisnika da u tom slučaju raskine okvirni ugovor
- Utvrdi trajanje okvirnog ugovora
- Utvrdi uslove za jednostrani raskid okvirnog ugovora, odnosno ništavost odredbi Ugovora.

#### **6.8. Informacije o zaštiti korisnika platnih usluga**

- Odredbama ugovora utvrdi koji se propisi primenjuju na okvirni ugovor ( Zakon o platnim uslugama, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakon o obligacionim odnosima kao i odredbe drugih propisa) i nadležnost suda u slučaju spora.
- Odredbama ugovora definiše pravo na prigovor i pritužbu korisnika platnih usluga i mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa u vezi s pružanjem platnih usluga.
- Nakon potpisivanja Ugovora od strane korisnika usluga i Platne institucije, smatra se da je Ugovor o platnoj usluzi zaključen.

### **7. UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI**

Platna institucija dužna je da korisniku usluga koji ne otvara platni račun u platnoj instituciji pruži sve informacije, odnosno prethodne informacije o jednokratnoj platnoj transakciji. Informacije koje je Platna institucija dužna da pruži korisniku platne usluge su sledeće:

- Podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je korisnik platne usluge dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga
- Rok za izvršenje platne transakcije



- Vrstu i visinu svih naknada koje Platna institucija naplaćuje korisniku platnih usluga, a ako Platna institucija zbirno naplaćuje ove naknade i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu
- Informacije se korisniku platne usluge dostavljaju na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka (sms, e mail, eksterni nosač podataka, mobilni telefon). Pod prijemom naloga za izvršenje platne transakcije, smatra se prijem popunjenog obrasca platnog naloga.

Nakon prijema naloga za izvršenje platne transakcije, od strane korisnika usluga, smatra se da je Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji zaključen.

## **8. RASKID, ODNOSNO NIŠTAVOST OKVIRNOG UGOVORA KOJE ZAHTEVA KORISNIK PLATNIH USLUGA**

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine okvirni ugovor, u skladu sa otkaznim rokom koji je predviđen okvirnim ugovorom, a koji ne može biti duži od mesec dana.

Korisnik platnih usluga ima pravo da raskine okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Kada korisnik platne usluge raskine okvirni ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, platna institucija je dužna da korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Platna institucija ne može korisniku platnih usluga naplatiti naknadu za raskid okvirnog ugovora.

Korisnik platnih usluga može zahtevati da se odredbe okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, a koje nisu prethodno dostavljene korisniku platnih usluga, utvrde ništavim.

## **9. OPIS IZVRŠENJA PLATNIH USLUGA:**

- **Usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;**

Platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi platna institucija za korisnike platnih usluga.

Platni račun se otvara na zahtev korisnika platne usluge. Nakon dostavljanja informacija u predugovornoj fazi, u skladu sa čl. 17. Zakona o platnim uslugama, pristupa se zaključenju okvirnog ugovora i otvara se platni račun. Svaki platni račun ima svoju identifikaciju. Identifikaciju platnih računa definiše platna institucija sistemom strukture brojeva sa oznakama. Prilikom zaključenja okvirnog ugovora i otvaranja platnog računa, korisnik platne usluge dobija svoj identifikacioni broj platnog računa. Dostavljanje identifikacionog broja je obavezno u pisanom obliku, u zatvorenoj koverti i uručuje se potpisniku okvirnog Ugovora isključivo vlasniku platnog računa. Operater platnih naloga je dužan da utvrdi identitet lica, putem identifikacije lične karte pre uručivanja identifikacionog broja platnog računa. Platna institucija vodi Registar platnih računa.

Nakon potpisivanja Ugovora od strane korisnika usluga i Platne institucije, smatra se da je Ugovor o platnoj usluzi zaključen.

Vođenje platnog računa podrazumeva evidentiranje svih transakcija, po nalogu korisnika platnih usluga, u njegovo ime i za njegov račun. Sve platne transakcije obavljaju se u skladu sa okvirnim ugovorom.

Gašenje platnog računa se sprovodi nakon raskida okvirnog Ugovora i nakon izmirenja ugovorenih obaveza korisnika platnih usluga prema platnoj instituciji. Nakon toga, vrši se deaktivacija identifikacionog broja platnog računa i promena se evidentira u Registru platnih računa.

Narodna Banka Srbije propisuje oblik, sadržinu i način korišćenja obrasca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija.

Platna institucija će koristiti obrasce koje je propisala Narodna Banka Srbije.





Platna institucija odmah nakon prijema naloga za uplatu, ako je navedena neka kasnija valuta plaćanja, je dužna da klijentu dostavi pisanim putem sledeće informacije:

- 1. Referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja
- 2. Iznos platne transakcije-uplate gotovog novca na klijentov platni račun
- 3. Iznos naknade koja se platiocu naplaćuje za izvršenje platne transakcije, ako je ugovorena
- 4. Datum prijema platnog naloga-uplate gotovog novca na platni račun

- **Uplata na platni račun je moguća samo uz nalog u kome je navedena neka kasnija valuta plaćanja**

Platna institucija, obavlja jednokratne transakcije za fizička lica, prijem naloga za uplatu gotovog novca i transferom novca na račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, bez otvaranja platnog računa. Prenos sredstava se vrši direktno preko aplikativnog programa, koje platna institucija koristi, sa računa platne institucije, otvorenog kod banke, na račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja otvorenog u banci. Ova plaćanja Platna institucija vrši iz sopstvenih sredstava, a uplaćeni gotov novac naknadno uplaćuje na svoj tekući račun sa koga je izvršeno plaćanje. U slučaju da je gotov novac primljen nakon isteka poslovnog dana (16:00 časova), on se uplaćuje na namenski račun platne institucije otvoren kod banke sa koga se narednog dana vrši plaćanje, na račun primaoca plaćanja.

Pre izvršenja platne transakcije, Platna institucija je dužna da korisniku platnih usluga učini dostupnim sledeće informacije: rok za izvršenje platne transakcije, ukoliko je uplata gotovine primljena posle definisanog vremena za prijem gotovinskih uplata fizičkih lica - Terminskim planom Platne institucije, korisnik platne usluge se obaveštava o vremenu kada će platna usluga biti realizovana istog (ako je nalog primljen do 16:00 časova) odnosno narednog radnog dana (ukoliko je nalog primljen nakon 16:00 časova). Korisnik platne usluge se obaveštava o visini utvrđene naknade.

- **Usluge prenosa novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun i to:**

1. transferom odobrenja
2. direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje
3. korišćenjem platne kartice

Direktno zaduženje je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platnočeve saglasnosti inicira platnu transakciju izdavanjem naloga za zaduženje platnočevog platnog računa. Platilac ovu saglasnost i nalog za prenos daje primaocu plaćanja i platnoj instituciji, a može je dati i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja.

Kod ove platne usluge, platna usluga se inicira nalogom od strane primaoca plaćanja, nakon dobijenog naloga Platna institucija proverava nalog sa korisnikom platne usluge, proverava se vremenski period na koji je nalog izdat i ostali formalno pravni elementi naloga. Nakon potvrde validnosti naloga, inicijacijom naloga od primaoca plaćanja, vrši se prenos sa platnog računa korisnika platne usluge na račun primaoca plaćanja, u okvirima iz datog naloga.

Platna institucija odmah nakon prijema naloga za prenos sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, je dužna da korisniku dostavi pisanim putem sledeće informacije:

1. Referentnu oznaku ili druge podatke koji korisniku platne usluge omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja
2. Iznos platne transakcije-bilo da se radi o transferu odobrenja sa platnog računa ili direktnog zaduženja platnog računa
3. Iznos naknade koja se korisniku platne usluge naplaćuje za izvršenje platne transakcije, ako je Ugovorena, a ako nije primenjuje se Tarifa.
4. Datum prijema platnog naloga

- **Usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to:**

1. Transferom odobrenja
2. Direktnim zaduženjem



3. Korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva
- **Platna institucija na početku pružanja platne usluge odobravanja kredita neće odobravati kredite korišćenjem platne kartice.**

Platna institucija, u skladu sa čl. 95. Zakona o platnim uslugama, odobravaće kredit u vezi sa izvršenjem platne transakcije, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

1. Da se kredit odobrava isključivo za izvršenje platne transakcije
2. Da period otplate kredita nije duži od 12 meseci
3. Da kredit nije odobren iz novčanih sredstava korisnika platnih usluga koje je platna institucija primila radi izvršenja platnih transakcija tih korisnika
4. Da je visina kapitala platne institucije u svakom momentu adekvatna u odnosu na ukupan iznos kredita

Procedura odobravanja kredita korisniku platne usluge za izvršenje platne transakcije, počinje inicijacijom od strane korisnika platne usluge, podnošenjem Zahteva Platnoj instituciji za odobravanje kredita. Podnosioci zahteva za kredit se proveravaju u Kreditnom birou saglasno čl. 18. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Sl. Glasnik RS“ br 36/2011 i 139/2014). Provera u kreditnom birou se odnosi na proveru da li je podnosioc zahteva evidentiran u kašnjenju sa svojim obavezama. Prilikom analize kreditnog zahteva fizičkog lica koji je istovremeno i preduzetnik u obzir se uzima i kreditna istorija firme preduzetnika.

Ako je Zahtev za kredit odbijen na osnovu Kreditnog biroa Platna institucija će pismeno obavestiti korisnika platne usluge u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, uz dostavljanje izveštaja Kreditnog Biroa. Platna institucija odobrava kredite isključivo za izvršenje platne transakcije i na period otplate do 12 meseci. Prilikom obračunavanja kreditne sposobnosti korisnika platne usluge kao izvori primanja uzimaju se:

#### **Osnovni izvori primanja**

- **Zarada** - mesečna primanja zaposlenih na osnovu Ugovora o radu na određeno ili neodređeno vreme i samozaposlenih (privatnih preduzetnika). Prihvatljiva su samo redovna mesečna primanja, u koja se ne ubrajaju bonusi, stimulacije, nagrade i sl. Takođe nisu prihvatljiva ni primanja po osnovu socijalne pomoći, jer predstavljaju vidove socijalne pomoći a ne naknadu za njihov rad. Takođe su neprihvatljivi izvori primanja: Ugovori o delu, autorski honorari, Ugovori o povremenim i privremenim poslovima kao i rad preko omladinskih zadruga.

- **Penzije** - Prihvatljivi tipovi penzija su starosna penzija –šifra 101, invalidska penzija – šifra 102, porodična –šifra 103.

Nisu prihvatljivi sledeći tipovi penzija:

- 106- telesno oštećenje
- 107- tuđa nega i pomoć
- 108 – tuđa nega i pomoć za invalidnu decu
- 109 – naknade za invalidnost
- 105 – alimentacija

#### **Utvrđivanje kreditne sposobnosti klijenta i odobravanje kredita**

Stepen kreditne zaduženosti korisnika platne usluge, utvrđuje se kao odnos klijentovih ukupnih mesečnih kreditnih obaveza i redovnih neto mesečnih prihoda, umanjениh za vrednost minimalne potrošačke korpe. Izračunavanje slobodnog iznosa za opterećenje se izračunava na sledeći način: (neto prihod x 70%)- kreditne obaveze.

Nakon utvrđivanja kreditne sposobnosti korisnika platne usluge donosi se odluka o odobravanju kredita, i pristupa potpisivanju Ugovora o kreditu. Korisnik kredita otvata platni račun, na koji mu se vrši transfer odobrenja novčanih sredstava. Krediti se odobravaju u dinarima. Nakon odobravanja novčanih sredstava sa



platnog računa se istog dana izvršava platna transakcija na račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja. Platni račun se prazni odmah nakon odobrenja kreditnih sredstava.

Platna institucija definiše odobravanje kredita preko platnih računa, iz razloga veće analitičnosti i mogućnosti praćenja zaduženja i stanja obaveza korisnika platnih usluga.

Usluga kreditiranja korisnika platne usluge za izvršenje platne transakcije putem direktnog zaduženja podrazumeva da primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju, nakon dobijanja obaveštenja od Platne institucije o odobrenju kredita, za zaduženje platiočevog platnog računa. Platilac ovu saglasnost daje primaocu plaćanja i platnoj instituciji, a može je dati i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja. Kod ove platne usluge, platna usluga se inicira saglasnošću od strane primaoca plaćanja, i nakon dobijene saglasnosti platna institucija proverava saglasnost sa korisnikom platne usluge, proverava se vremenski period na koji je saglasnost data i ostali formalno pravni elementi saglasnosti. Nakon potvrde validnosti saglasnosti, inicijacijom naloga od primaoca plaćanja, vrši se prenos sa platnog računa korisnika platne usluge na račun primaoca plaćanja, u okvirima iz date saglasnosti. Inicijacijom saglasnosti vrši se pražnjenje platnog računa korisnika platne usluge, na koji je odobren iznos iz Ugovora o kreditu.

**Usluge izvršavanja novčane doznake kod koje pružalac platnih usluga prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.**

Platna institucija će vršiti realizaciju novčanih doznaka unutar Republike Srbije.

**Prilikom unosa naloga uplate** za izvršenje novčane doznake na šalterskom mestu, modul za novčane doznake zahteva internu validaciju unetih podataka pošiljoca/korisnika platne usluge, prikupljenih na osnovu ličnog dokumenta korisnika platne usluge. Validacija podrazumeva proveru da li su svi potrebni podaci uneti i da li su uneti podaci ispravni (ispravnost JMBG, važnost lične isprave, itd).

Kada nalog za uplatu prođe internu validaciju, operater platne institucije prima novac od korisnika platne usluge uvećan za iznos provizije, štampa nalog uplate koji uručuje korisniku platne usluge, korisnik platne usluge potpisuje nalog uplate i potvrđuje nalog za izvršenje uplate novčane doznake. Modul dozvoljava upis naloga i kreiranje novčane doznake i jedinstvene reference novčane doznake. U tom trenutku primalac sredstava dobija SMS poruku sa jedinstvenom referencom transakcije novčane doznake.

**Prilikom unosa naloga isplate** za izvršenje novčane doznake na šalterskom mestu, modul za novčane doznake na šalterskom mestu zahteva internu validaciju podataka primaoca (na osnovu ličnog dokumenta/isprave primaoca) i verifikovanje jedinstvene reference transakcije novčane doznake koju primalac poseduje.

Ukoliko nalog za isplatu prođe internu validaciju i verifikaciju, operater platne institucije isplaćuje novac primaocu, štampa nalog isplate koji uručuje klijentu korisniku platne usluge, klijent se potpisuje i potvrđuje nalog za izvršenje isplate novčane doznake, a modul za novčane doznake dozvoljava upis naloga i kliring i saldiranje novčane doznake.

Storniranje transakcije po nalogu uplate za izvršenje novčane doznake, nakon unosa podataka u modul za novčane doznake, moguć je uz popunjavanje Zahteva za storno transakciju

Zahtev za storno transakciju sadrži sledeće elemente:

- Lične podatke pošiljaoca-korisnika platne usluge koji moraju biti identični onima koji su uneti u nalogu za uplatu za izvršenje novčane doznake
- Iznos novčane transakcije i jedinstvenu referencu novčane doznake.
- Potpis pošiljaoca – korisnika platne usluge kojim daje nalog za inicijaciju storno transakcije naloga za uplatu za izvršenje novčane doznake

Na osnovu uredno popunjenog zahteva za storno transakciju naloga za uplatu za izvršenje platne transakcije Platna institucija postupa u skladu sa čl 61. Zakona o platnim uslugama.



## **10. ODBIJANJE IZVRŠENJA PLATNOG NALOGA**

Platna institucija ne može odbiti izvršenje platnog naloga kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u ugovoru o platnim uslugama. Platna institucija obaveštava korisnika platnih usluga o odbijanju izvršenja platnog naloga, o razlozima tog odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja.

Platna institucija je dužna da obaveštenje korisniku platnih usluga pruži u skladu sa Ugovorom o platnim uslugama, i to bez odlaganja, a najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije. Kada Platna institucija, odbije izvršenje platnog naloga u skladu sa obaveštenjem, smatra se da platni nalog nije ni primljen.

## **11. OPOZIV PLATNOG NALOGA**

Platilac može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga.

Platilac opoziva platni nalog povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije u formi i na način koji su utvrđeni Ugovorom o platnim uslugama.

## **12. NAKNADA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA**

Platna institucija naplaćuje korisniku platnih usluga samo one naknade u vezi sa izvršenjem platnih transakcija, o kojima ga je prethodno obavestio dostavljanjem informacija u predugovornoj fazi.

Platna institucija ima pravo da naplati naknadu u skladu sa tarifama naknada i koje čine sastavni deo jednokratnog i okvirnog Ugovora i koje su dostupne klijentu na sajtu Platne institucije i vidno istaknute u poslovnica platne institucije. Platna institucija Ugovorom o kreditu definiše visinu kamatne stope i način obračunavanja kamatne stope, kao i sve troškove koje u vezi kredita snosi korisnik platne usluge.

Platna institucija je dužna da pisanim putem obavesti klijenta o promeni visine naknade i drugim izmenama tarifa naknada, najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene, u skladu sa Ugovorom i Zakonom o platnim uslugama.

## **13. ROK ZA IZVRŠAVANJE PLATNE TRANSAKCIJE**

Za izvršavanje platne transakcije, Platna institucija dužna je da obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je platna institucija primila platni nalog u skladu sa Terminskim planom Platne institucije.

## **14. ODGOVORNOST ZA NEIZVRŠENU ILI NEPRAVILNO IZVRŠENU PLATNU TRANSAKCIJU KOJU JE INICIRAO PLATILAC**

Kada platnu transakciju inicira platilac, Platna institucija odgovara platiocu za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja u skladu sa rokom za izvršenje platne transakcije.

Ako je Platna institucija odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije platiocu, odnosno da platiočev račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je korisnik platne usluge zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Kada je Platna institucija odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna 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 korisnik ima pravo u vezi sa neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.



## **15. PRAVA I OBAVEZE PLATNE INSTITUCIJE U SLUČAJU NEPRAVILNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE**

Ako Platna institucija pružalacu platnih usluga primaocu plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu, ili ako greškom više puta izvrši platni nalog- primalac plaćanja, na osnovu dokaza koje dostavlja Platna institucija koja je grešku i učinila, je dužan da sredstva vrati bez odlaganja.

Ako je pružalacu platnih usluga primaocu plaćanja preneo manji iznos od iznosa platne transakcije utvrđen u platnom nalogu, Platna institucija može preneti razliku pružalacu platnih usluga primaocu plaćanja i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem transakcije

Ako su sredstva preneti nekom drugom pružalacu platnih usluga primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu. Platna institucija može, u roku za izvršenje platne transakcije, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika platne usluge za pravilnim izvršenjem transakcije, a primaoc plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva je dužan da, na osnovu dokaza Platne institucije koja je učinila grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati Platnoj instituciji. Povraćaj ovih sredstava sa platnog računa ima priopritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneti ta sredstva.

## **16. BLOKADA RAČUNA I OBUSTAVA PRUŽANJA PLATNIH USLUGA**

Platna institucija u predugovornoj fazi, za vreme trajanja ugovorenog odnosa sa korisnikom platne usluge, preuzima zakonom propisane radnje i mere za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, uključujući radnje i mere za pribavljanje propisanih podataka i dokumentacije

Kada Platna institucija nije u mogućnosti da pribavi propisane podatke i dokumentaciju i preuzima zakonom propisane mere za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, Platna institucija će odbiti saradnju sa korisnikom platnih usluga, a ako je poslovni odnos već uspostavljen, Platna institucija će ga raskinuti bez saglasnosti korisnika platne usluge

## **17. ZADUŽENJE PLATNOG RAČUNA BEZ PLATNOG NALOGA**

Platna institucija zadužuje platni račun korisnika platnih usluga bez platnog naloga radi naplate dospelih naknada za usluge koje Platna institucija pruža, ili drugih dospelih potraživanja Platne institucije, u skladu sa ugovorenim uslovima i načinom plaćanja.

## **18. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I PODATAKA O LIČNOSTI**

Poslovnom tajnom smatraju se podaci do kojih je u toku poslovanja došla Platna institucija, a odnose se na korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promenama na platnom računu korisnika usluga.

Platna institucija, članovi njenih organa i lica zaposlena ili angažovana u Platnoj instituciji, kao i druga lica koja zbog prirode posla imaju pristup podacima koji se smatraju poslovnom tajnom, ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove podatke, niti im mogu omogućiti pristup ovim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne ne prestaje za Platnu instituciju ni posle prestanka pružanja usluga korisniku platnih usluga.

Platna institucija može trećim licima saopštiti ili dostaviti podatke koje predstavljaju poslovnu tajnu u sledećim slučajevima:

- Ako je lice na koje se ovi podaci odnose dalo prethodni pristanak
- Ako radi vršenja nadzora, to zahteva organ koji vrši nadzor nad radom Platne institucije
- Na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda
- Za potrebe ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca, u skladu sa propisima
- Za potrebe poreske uprave ili organa nadležnog za poslove deviznog poslovanja, u skladu sa propisima kojima se uređuju poslovi iz njihove nadležnosti
- U vezi sa imovinskim postupkom, na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavništva stranih država, posle podnošenja pisanih dokumenata kojima se dokazuje opravdani interes tih lica



- U vezi sa postupkom izvršenja ili obezbeđenja na imovini korisnika platnih usluga, na osnovu zahteva Suda, izvršitelja ili drugog nadležnog organa u tom postupku

Nadležni organi koji su poslovnu tajnu pribavili u svrhu obavljanja službenosti, podatke koje su pribavili po tom osnovu, mogu isključivo koristiti u svrhu za koju su pribavljeni i ne mogu ih dalje dostavljati trećim licima, niti trećim licima omogućiti pristup tim podacima.

Platna institucija je dužna da prilikom prikupljanja i obrade podataka o ličnosti postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

#### **19. ZAVRŠNE ODREDBE**

- Sastavni deo Opštih uslova poslovanja su i prilozima 1 i 2 (Tarife naknada i Terminski plan rada Platne institucije)
- Opšti uslovi poslovanja su zajedno sa priložima objavljuju na internet stranici Platne institucije i vidno su istaknuti u svim poslovnim jedinicama na svim šalterima Platne institucije na kojima platna institucija pruža platne usluge
- Opšti uslovi poslovanja primenjuju se od 10.11.2016. godine, od tada su doživeli svoje promene i korekcije u skladu sa poslovnim promenama u radu Platne institucije, i isti predstavljaju sastavni deo ponude i Ugovora
- Na sve što nije uređeno Opštim uslovima poslovanja Platne institucije, u jednodnom, okvirnim ugovorima o pružanju platnih usluga, i Ugovoru o kreditu, primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i odredbe drugih zakona i propisa Republike Srbije
- Opšti uslovi poslovanja se primenjuju od 01.08.2018 godine

MP

Direktor Društva

#### **PRILOG 1. TARIFE NAKNADA**

TARIFNIK U PRILOGU OPŠTIH USLOVA

#### **PRILOG 2. TERMINSKI PLAN**

##### **2.1 Poslovni dan – ponedeljak-petak**

Vreme	OPIS PROCESA RADA PLATNE INSTITUCIJE
08.00	Početak rada i poslovnog dana
08.00-08.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Distribucija izvoda po platnim računima klijenata</li><li>• Kontrola realizacije trajnih naloga</li><li>• Kontrola realizacije terminskih platnih naloga</li></ul>

<b>08.00-16.00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prijem platnih naloga sa realizacijom u tekućem danu</li> <li>• Kontrola statusa naloga internog i eksternog platnog prometa sa realizacijom tekućeg dana</li> <li>• Priprema i podnošenje reklamacije platne institucije</li> <li>• Rešavanje reklamacija podnetih od strane klijenata i drugih pružalaca platnih usluga</li> </ul>
<b>16.01-20.00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prijem platnih naloga sa realizacijom najkasnije narednog radnog dana</li> <li>• Prijem naloga internog platnog prometa sa realizacijom tekućeg i narednih dana</li> <li>• Proces rešavanja nekonačnih statusa naloga</li> <li>• Pregled i kontrola stanja po platnim računima korisnika platnih usluga</li> </ul>
<b>20.01</b>	Zatvaranje dana

## 2.2 SUBOTA I NEDELJA, DRŽAVNI PRAZNICI

Vreme	OPIS PROCESA RADA PLATNE INSTITUCIJE
<b>08.00</b>	Početak rada
<b>08.00-20.00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prijem platnih naloga sa realizacijom najkasnije narednog radnog dana</li> <li>• Prijem naloga internog platnog prometa sa realizacijom tekućeg i narednih dana</li> <li>• Proces rešavanja nekonačnih statusa naloga</li> <li>• Pregled i kontrola stanja po platnim računima korisnika platnih usluga</li> </ul>
<b>20.01</b>	Zatvaranje dana