

PRILOG
OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA
Direktne Banke ad Kragujevac
za platne račune, platne usluge i
debitne kartice za Potrošače

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Sadržina Priloga opštih uslova poslovanja Banke

Ovim Prilogom Opštih uslova poslovanja Direktne Banke ad Kragujevac (u daljem tekstu: Banka), uređuju se uslovi po kojima Banka pruža usluge otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa u dinarima i u stranoj valuti i obavljanje platnih usluga, kao i uslovi po kojima Banka pruža usluge izdavanja i korišćenja debitnih kartica, informacije o naknadama, kamatnim stopama, kursu zamene valuta, informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Potrošača (fizičkih lica) i Banke, kao i uslovi za izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora (u daljem tekstu: Ugovor), a u skladu sa važećim propisima i aktima Banke, za Potrošače (u daljem tekstu: Korisnik).

Pojmovi korišćeni u Prilogu Opštih uslova poslovanja (u daljem tekstu: Prilog) imaju sledeće značenje:

Platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira Korisnik kao platioca ili kao primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

Platni nalog označava instrukciju Korisnika kao platioca ili kao primaoca plaćanja Banci kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

Platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi Banka;

Instant transfer odobrenja označava domaću platnu transakciju do 300.000 RSD, označenu kao hitnu, iniciranu platnim nalogom u papirnoj formi ili drugim platnim instrumentom u bilo koje doba dana, tokom svakog dana u godini, kod koje se prenos novčanih sredstava izvršava u realnom ili skoro realnom vremenu;

Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke, a koje Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;

Korisnik platnih usluga - Korisnik označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga;

Platioca 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;

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

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;

Novčana sredstva označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;

Gotov novac označava novčanice i kovani novac;

Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom Korisniku kao korisniku platnih usluga;

Datum valute je referentni datum, odnosno referentno vreme koje Banka koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;

Referentni kurs je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinila Banka ili koji potiče iz javno dostupnog izvora (npr. srednji kurs NBS);

Referentna kamatna stopa je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje Korisnika i Banke koji su zaključili ugovor (npr. referentna kamatna stopa NBS, vrednost euribora, libora i sl.);

Jedinstvena identifikaciona oznaka označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje Korisniku i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleno identifikaciju tog Korisnika i/ili njegovog platnog računa (npr. broj tekućeg računa Korisnika, broj kreditne kartice i sl.);

Sredstvo za komunikaciju na daljinu je svako sredstvo koje Korisnik i Banka mogu da koriste za zaključenje Ugovora kada nisu istovremeno fizički prisutni;

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;

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;

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; Transakcije u dinarima između rezidenata i

nerezidenata kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama;

Za potrebe ovih Opštih uslova međunarodnom transakcijom se smatra i domaća platna transakcija koja se izvršava u valuti trećih država.

Banka ne izvršava međunarodne platne transakcije u virtuelnim valutama.

Virtuelna valuta je vrsta digitalne imovine koju nije izdala i za čiju vrednost ne garantuje centralna banka, niti drugi organ javne vlasti, koja nije nužno vezana za zakonsko sredstvo plaćanja i nema pravni status novca ili valute, ali je fizička ili pravna lica prihvataju kao sredstvo razmene i može se kupovati, prodavati, razmenjivati, prenositi i čuvati elektronski;

Matična država označava državu u kojoj se nalazi sedište pravnog lica;

Sedište označava mesto koje je registrovano kao sedište pravnog lica, a ako pravno lice u skladu s propisima njegove države nema registrovano sedište - mesto iz kog se upravlja njegovim poslovanjem;

Država domaćin označava državu koja nije matična država, a u kojoj pravno lice pruža usluge preko ogranka ili drugog lica ili u kojoj neposredno pruža usluge;

Zakonit boravak u Republici Srbiji označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu sa propisima kojima se uređuje prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice, ili na osnovu međunarodnog ugovora;

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

Pasivna kamatna stopa označava stopu po kojoj se plaća kamata korisniku platnih usluga za novčana sredstva koja se drže na platnom računu (u daljem tekstu: kamata);

Promena platnog računa označava uslugu koju pružalac usluga pruža korisniku u skladu sa članom 73i Zakona o platnim uslugama.

3D Secure zaštita je međunarodni bezbednosni protokol podržan od strane Mastercard-a (Mastercard Secure Code) i Visa (Verified by Visa) kartičnih institucija, koji korisniku platne kartice pruža dodatnu sigurnost prilikom korišćenja platne kartice na internetu.

1.2. Platni računi

1.2.1. Osnovne odredbe

Banka otvara i vodi platne račune, u valutama koje su regulisane Ugovorom i račune štednje po viđenju u valutama koje su regulisane Ugovorom.

Platni račun se koristi za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene,

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

Ukoliko uslugu otvaranja i vođenja platnog računa nudi u paketu sa drugim proizvodima ili uslugom koji nisu povezani sa platnim računom Banka će obavestiti Korisnika o mogućnosti otvaranja platnog računa odvojeno od tih proizvoda ili usluga i pružiti mu informacije u vezi sa troškovima i naknadama povezanim sa svakim od drugih proizvoda i usluga ponuđenih u paketu.

Banka otvara račun na zahtev Korisnika uz svu potrebnu dokumentaciju kojom se utvrđuje identitet i status Korisnika u skladu sa važećim propisima i ovim Prilogom.

Banka će zahtevati od Korisnika da podnese na uvid originale dokumenata kojima se dokazuju podaci neophodni za otvaranje računa.

Podatke o fizičkom licu Banka utvrđuje uvidom u lična dokumenta (lična karta/pasoš) kojim se nesumnjivo može utvrditi identitet fizičkog lica, čiju kopiju u skladu sa propisima zadržava.

Prilikom otvaranja računa, Banka izdaje Korisniku odgovarajući dokument kojim ga identifikuje u poslovnom odnosu (ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju računa i karticu).

Banka zadržava pravo da ne otvori račun, bez obaveze da pruži objašnjenje za odbijanje bilo trećoj strani bilo samom podnosiocu zahteva, osim u slučaju da Banka odbije zahtev da Korisniku otvori tekući račun sa osnovnim uslugama kada je dužna da bez odlaganja u pismenoj formi i bez naknade dostavi obaveštenje o odbijanju i razlozima odbijanja kao i informacije o pravu na prigovor i mogućnostima vansudskog rešavanja spornog odnosa, osim ako je to obaveštenje zabranjeno propisom.

Korisnik na čije ime je otvoren račun i čiji potpis je deponovan u Banci, jedino je ovlašćeno lice da upravlja računom.

Korisnik može ovlastiti druga lica (punomoćnik) da raspolažu sredstvima sa njegovog računa. Potpis punomoćnika mora biti deponovan kod Banke.

Korisnik je obavezan da upozna sva lica koja je ovlastio za raspolaganje sredstvima sa svog računa sa ovim Prilogom.

Punomoćnik ili punomoćnici iz prethodnog stava nisu ovlašćeni da izdaju nova ili povlače druga postojeća ovlašćenja niti su ovlašćeni da ugase račun Korisnika.

Deponovani potpisi punomoćnika važeći su sve do opoziva istih u pisanoj formi, zadovoljavajućoj za Banku (na bančinom obrascu ili na pismenu overenom od strane nadležnog državnog organa).

Na zahtev Korisnika u svrhu raspolaganja sredstvima po tekućem računu Banka izdaje čekove Korisniku.

Banka od Korisnika za obavljene usluge naplaćuje naknade po Tarifi naknada za usluge Banke (u daljem tekstu: Tarifa). Banka zadržava pravo da odlukom Banke Korisniku odobri povoljnije naknade od onih definisanih u Tarifi.

1.2.2. Posebne odredbe koje se odnose na platne račune Korisnika

Korisnik ima pravo da bez naplate posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog dinarskog ili deviznog računa kod Banke.

Korisnik ima pravo da bez naplate posebne naknade sredstva sa svog računa podigne odmah posle evidentiranog priliva sredstava. Ako su sredstva na računu Banke odobrena na dan koji nije poslovni dan Banke, smatra se da je Banka sredstva primila narednog poslovnog dana.

Izuzetno od stava 2. ove tačke, ako Korisnik podiže u gotovini sredstva čiji je iznos veći od 600.000 dinara dužan je najaviti nameravano podizanje sredstava, tj Banka mu ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana, bez naknade.

Odredba stava 3. ove tačke odnosi se i na devizna sredstva čiji je iznos u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu NBS veći od 600.000 dinara. Takođe, Banka može uputiti Korisnika u najbližu ekspozituru koja ima valutu koju Korisnik želi da podigne, a kako bi se ispoštovao napred navedeni rok.

Korisnik ima pravo na besplatno gašenje računa.

1.2.3. Vrste platnih računa koje Korisnik može otvoriti kod Banke

Platni račun može biti tekući ili štedni račun, (dinarski ili devizni), kao i drugi platni račun - namenski (dinarski ili devizni).

Banka može da otvori i vodi sledeće vrste računa, i to:

- tekuće račune u valutama: RSD, EUR, USD, AUD, CAD, DKK, JPY, NOK, SEK, GBP, CHF i RUB.
- štedne račune u valuti RSD, EUR, USD, AUD, CAD, DKK, JPY, NOK, SEK, GBP, CHF i RUB.
- namenske račune (po osnovu kredita, garancija, kreditnih kartica i sl.).

1.2.4. Platni račun sa osnovnim uslugama (dinarski tekući račun)

Platni račun sa osnovnim uslugama je platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima (dinarski tekući račun). Banka je dužna da Korisniku koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji, a nema otvoren platni račun na njegov zahtev omogućiti otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama.

Osnovne usluge obuhvataju:

- 1) usluge otvaranja, vođenja i gašenja platnog računa,
- 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun,
- 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa platnog računa na šalterima i na bankomatima,
- 4) usluge izvršavanja platnih transakcija tj. prenosa novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun i to:

- direktnim zaduženjem,
- korišćenjem platne kartice, uključujući i plaćanje putem interneta,
- transferom odobrenja uključujući trajni nalog.

Banka može Korisniku na njegov zahtev odobriti dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu sa osnovnim uslugama i korišćenje kreditne kartice.

Banka ne može uslovljavati otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama ugovaranjem dozvoljenog prekoračenja ili kreditne kartice.

1.2.5. Otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama

Banka je dužna da na zahtev Korisnika otvori platni račun sa osnovnim uslugama ili da taj zahtev odbije, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 10 (deset) poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva.

Banka može odbiti zahtev za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama ako Korisnik kod druge Banke već ima otvoren platni račun koji mu omogućava korišćenje usluga iz tačke 1.3.1. ovog Priloga.

U slučaju iz stava 2. ove tačke, Banka je dužna da prethodno proveriti da li Korisnik ima otvoren platni račun kod druge banke ili, ako ne izvrši ovu proveru, da od Korisnika pribavi izjavu u pisanoj formi o tome da li kod druge banke ima otvoren račun koji mu omogućava korišćenje usluga navedenih u tački 1.3.1. ovog Priloga.

Banka može odbiti zahtev Korisnika za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama najkasnije u roku od deset poslovnih dana od dana prijema Zahteva za otvaranje ukoliko Korisnik kod druge banke već ima otvoren platni račun, osim ako Korisnik da izjavu u pismenoj formi i dostavi obaveštenje druge banke o tome da će platni račun biti ugašen.

1.3. Poslovi platnog prometa

1.3.1. Vrste i opis osnovnih karakteristika platnih usluga i platnih računa

Banka pruža platne usluge u skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama koje se odnose na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima, kao i međunarodne platne transakcije bez obzira na valutu plaćanja. Međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u pogledu pružanja platnih i ostalih usluga po i u vezi sa platnim računom uređuju se Ugovorom i ovim Prilogom i Opštim uslovima poslovanja.

Platne usluge obuhvataju:

- 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 bezgotovinskog prenosa novčanih sredstava u dinarima u Republici Srbiji i bezgotovinskog prenosa novčanih sredstava u valuti sa platnog računa, odnosno na platni račun Korisnika, kao i iz sredstava koja su Korisniku odobrena kreditom, i to:
 - (1) transferom odobrenja,
 - (2) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje;
 - (3) korišćenjem platnog instrumenta ili sličnog sredstva;
 - (4) usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg Banka omogućava Korisniku izvršavanje platnih transakcija koje inicira Korisnik upotrebom određenog platnog instrumenta;
 - 5) usluga promene platnog računa.

1.3.2. Uplate na račun Korisnika

Banka je neopozivo ovlašćena da prihvati uplate na račun Korisnika, u skladu sa zakonom.

U zavisnosti od vrste računa, uplate se mogu primati na:

- a) dinarske račune – u gotovini u dinarima (na šalterima Banke) ili bezgotovinskim prenosom sa drugih računa u Banci ili po nalogu drugih učesnika u platnom prometu čiji se računi vode u Banci, u drugim bankama ili Upravi za trezor;
- b) devizne račune – u efektivnom stranom novcu (na šalterima Banke), ili devizama (priliv po osnovu doznake iz inostranstva, plaćanja sa nerezidentnog računa u Banci ili drugim bankama, naplata čeka iz inostranstva ili bezgotovinskim prenosom sa deviznog tekućeg računa koji se vodi u drugoj banci).

U slučaju da međunarodna platna transakcija naplate u Banku stigne sa opcijom troškova SHA ili BEN na račun klijenta korisnika naplate će biti proknjzen iznos dobijen SWIFT porukom (iznos odobrenja na računu Banke), koji je umanjen za provizije svih korespodentnih banaka. Banka će prilikom knjiženja ovakve transakcije naplate zaduziti klijentov račun za iznos provizije u skladu sa važećom Tarifom naknada za usluge Banke, u valuti transakcije naplate obračunatom po zvaničnom srednjem kursu NBS.

U slučaju da je uplata greškom Banke proknjižena na račun Korisnika, Banka to knjiženje može stornirati bez posebnog naloga i saglasnosti Korisnika.

Povraćaj sredstava iz prethodnog stava ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su greškom preneti sredstva.

1.3.3. Raspolaganje sredstvima na računu Korisnika

Vlasnik računa i ovlašćeno lice mogu raspolagati sredstvima sa računa u visini raspoloživog salda.

Raspolaganje sredstvima može biti:

- a) u dinarima – u gotovini ili bezgotovinskim prenosom sredstava;
- b) u devizama – plaćanje, naplaćivanje i bezgotovinski prenos, u skladu sa zakonom;
- c) u efektivnom stranom novcu – plaćanje, naplaćivanje, uplate i isplate, u skladu sa zakonom.

Banka će od Korisnika uvek zahtevati jasne i izričite instrukcije (naloge) za vršenje plaćanja u zemlji ili inostranstvu, u pisanoj formi i uz naznaku svrhe plaćanja, odnosno osnova naplate, plaćanja i prenosa, kao i dostavljanje dokumentacije ukoliko je to propisano.

Banka ne odgovara za štetu prouzrokovanu Korisniku ili trećem licu koja je rezultat pogrešnih, nejasnih ili na drugi način nepreciznih instrukcija.

Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji ne sadrži podatke o izdavaocu i primaocu naloga i njihovim bankama, iznosu, kao i druge propisane podatke, odnosno ako postoji neusklađenost podataka koji onemogućavaju izvršenje naloga.

Instrumente gotovinskog i bezgotovinskog platnog prometa Banka može izvršiti i kada isti ne sadrže sve propisane elemente, ako utvrdi da su elementi koji su navedeni u nalogu dovoljni za njegovo izvršenje.

Banka izvršava naloge za plaćanje nakon detaljnog sagledavanja verodostojnosti naloga Korisnika (kontrola pokrića sredstava za izvršenje naloga, potpisa nadlogodavca, provere da li nalog za plaćanje sadrži podatke o izdavaocu i primaocu naloga i njihovim bankama, svrsi plaćanja i svrsi uplate, odnosno isplate, kao i provere priložene dokumentacije koja se dostavlja u skladu sa relevantnim propisima, itd).

Ako Banka bezgotovinski prenese manji iznos od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu ili sredstva prenese nekom drugom primaocu plaćanja a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka može u toku istog poslovnog dana preneti razliku, odnosno pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika.

Banka nije odgovorna za gubitak, odnosno štetu prouzrokovanu kašnjenjem ili pogrešnim upućivanjem naloga, odnosno radnji ili propusta Korisnika.

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

U slučaju bilo koje promene Korisnika ili punomoćnika (npr. promena prezimena zbog stupanja u brak), promena prebivališta, identifikacionog dokumenta ili promena bilo koje druge činjenice od značaja za odnos Korisnika sa Bankom, Korisnik mora Banku bez odlaganja i izričito obavestiti pisanim putem o takvoj izmeni.

Izmene i dopune iz prethodnog stava će biti pravno obavezujuće za Banku odmah nakon prispeća istih u vidu pisanog obaveštenja u prostorije Banke.

Momentom dostavljanja Banci pisanog obaveštenja sa odgovarajućim dokazom o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi račun, ili dostavljanjem pouzdane i proverljive informacije o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi račun, ovlašćenje i eventualno data punomoćja za upravljanje računom prestaju da važe.

Do ovog momenta Banka, postupajući sa dužnom pažnjom i savesno, pouzda se u važeća punomoćja i ne odgovara za štetu koja do tog trenutka može da nastane za treća lica zbog upravljanja i raspolaganja sredstvima sa računa Korisnika od strane punomoćnika.

Po prispeću obaveštenja/informacije iz prethodnog stava, Banka će dozvoliti upravljanje računom samo na osnovu pravnosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog organa ili punovažne i obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa, a u skladu sa vazećim zakonskim propisima.

1.3.4. Usluga promene platnog računa

Banka Korisniku koji otvara ili ima otvoren platni račun kod druge banke, omogućava promenu platnog računa u istoj valuti.

Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu primljenog ovlašćenja Korisnika, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodne banke. U slučaju zajedničkog platnog računa, promena platnog računa započinje po prijemu ovlašćenja svih imalaca tog računa.

Ovlašćenje se sastavlja u pismenoj formi, na osnovu kojeg Korisnik daje saglasnost prethodnom i novom pružaocu platnih usluga da preduzmu sve ili pojedine radnje kod promene računa.

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

Ovlašćenjem Korisnik određuje dan početka izvršavanja trajnih naloga i direktnih zaduženja s novog platnog računa, pri čemu ovaj rok ne može biti kraći od 6 (šest) poslovnih dana od dana kada je novi pružalac platnih usluga primio dokumentaciju od prethodnog pružaoca usluge. Novi pružalac platnih usluga je dužan da u roku od 2 (dva) poslovna dana od dana prijema ovlašćenja za promenu platnog računa, podnese zahtev za dostavu svih relevantnih informacija prethodnom pružaocu platnih usluga u skladu sa ovlašćenjem, po kome je prethodni pružalac platnih usluga dužan da postupi na način i u rokovima u smislu Zakona o platnim uslugama.

Prethodni pružalac platnih usluga gasi račun ako Korisnik nema neizmirenih obaveza po tom računu, i ako su izvršene radnje u skladu sa vazećim propisima. Ako nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa, prethodni pružalac platnih usluga bez odlaganja o tome obaveštava Korisnika.

Prethodni pružalac platnih usluga ne može blokirati platni instrument pre dana utvrđenog u

ovlašćenju, kako pružanje platnih usluga Korisnik ne bi bilo prekinuto tokom promene platnog računa.

Banka je dužna da Korisniku na njegov zahtev, bez naknade, dostavi ili učini lako dostupnim informacije o postojećim trajnim nalogima i direktnim zaduženjima koje Korisnik ima kod Banke.

Banka je dužna da bez odlaganja nadoknadi štetu koja je pričinjena Korisniku tokom promene platnog računa usled njenog nepostupanja u skladu sa ovim članom Priloga, izuzev u slučaju razloga nastanka više sile.

Banka će informacije u vezi sa promenom platnog računa Korisniku omogućiti lako dostupnim, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, kao i u svojim poslovnim prostorijama Banke, na njegov zahtev, bez naknade, a u skladu sa važećim zakonskim propisima.

1.4. Debitne kartice

1.4.1. Uslovi pod kojima Banka izdaje debitne kartice i vrste

Banka izdaje Korisniku debitnu platnu karticu koja je povezana sa platnim računom Korisnika u Banci. Banka izdaje sledeće debitne kartice: Dinacard, Visa, Mastercard, pod uslovima utvrđenim Ugovorom, Opštim uslovima poslovanja i ovim Prilogom.

Izdatom debitnom platnom karticom Korisnik može plaćati robu i usluge i/ili podizati gotovinu na bankomatima i šalterima Banke do visine iznosa sredstava koja ima na računu, koji može da uključuje i dozvoljeno prekoračenje.

Banka bez naknade Korisniku izdaje debitnu karticu (Dina) koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija s tekućeg računa Korisnika, 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.

Banka samo na poseban zahtev Korisnika dat u pisanoj formi i pod uslovom da je Korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdala debitnu karticu iz prethodnog stava, može izdati debitnu karticu (Visa i Mastercard) kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u Republici Srbiji.

Debitna kartica se odobrava sa rokom važenja od 1 (jedne) do 10 (deset) godina. Izdate debitne kartice su vlasništvo Banke, glase na ime Korisnika i neprenosive su. Banka izdaje debitnu karticu isključivo Korisnicima koji imaju otvoren tekući račun kod Banke. Debitna kartica se može koristiti na svim prodajnim mestima i bankomatima na kojima je istaknut znak kartičarske organizacije - Dina, Visa, Mastercard.

Dostavljanje debitne kartice Korisniku se vrši u ekspozituri Banke. Uz debitnu karticu, Banka dostavlja Korisniku PIN kod (lični identifikacioni broj) koji može da se koristi jedino uz debitnu karticu u cilju obavljanja transakcija i to na način na koji je to ovim Ugovorom regulisano. PIN kod, koji se smatra elektronskim potpisom Korisnika, sačinjen je u uslovima potpune zaštite tajnosti podataka.

Debitna kartica je vlasništvo Banke i jedino je Korisnik ovlašćen da je koristi dok je svaka upotreba od strane drugih lica zabranjena. Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu nastalu u slučaju korišćenja debitne kartice od strane drugih lica.

Kartica se koristi u zemlji (Dina) ili u zemlji i inostranstvu (Visa i Mastercard) i za plaćanje robe i usluga na svim prodajnim mestima i podizanje gotovog novca na bankomatima i šalterima banaka sa vidno istaknutim znakom debitne kartice - Dina, Visa, Mastercard. Korisnik je obavezan da karticu koristi u skladu sa zakonom i isključivo radi kupovine i plaćanja roba i usluga koji nisu zabranjeni važećim propisima.

Debitna kartica važi do isteka meseca koji je naveden na kartici. Korišćenje debitne kartice posle isteka roka važenja ili posle proglašenja iste nevažećom, kao i posle raskida Ugovora između Banke i Korisnika je zabranjeno.

Banka na zahtev i na osnovu pisane saglasnosti Korisnika osnovne debitne kartice izdaje i dodatne kartice. Upotreba dodatnih kartica se uređuje Ugovorom, Opštim uslovima poslovanja, i ovim Prilogom. Sve odredbe Ugovora, Opštih uslova poslovanja i ovog Priloga koje se odnose na debitnu karticu važe i za dodatnu karticu.

Korisnik će biti odgovoran za sve kupovine i podizanja gotovine odnosno korišćenje debitnih kartica, uključujući i sve naknade nastale korišćenjem dodatne(ih) kartice(a) kao i bilo koju povredu Ugovora, Opštih uslova poslovanja i ovog Priloga po osnovu korišćenja kartica.

Osnovna i dodatne kartice vezane su za isti tekući račun tj. za transakcije obavljene osnovnom i svim dodatnim karticama zadužuje se tekući račun osnovnog Korisnika. Korisnik osnovne debitne kartice će biti odgovoran za sve obaveze i naknade u okviru korišćenja osnovne i dodatne kartice, bez obzira da li su iznosi korišćeni sa ili bez saznanja korisnika osnovne debitne kartice.

Banka na pisani zahtev Korisnika (ili na zahtev podnet na način kojim se neosporno može utvrditi identitet Korisnika), može da odobri i isporuči i druge prateće usluge uz izdavanje i korišćenje debitne kartice, a koje su u ponudi od strane Banke u trenutku potpisivanja Ugovora (npr. e-banking i sl.).

Rok važenja debitne kartice i izabranih pratećih usluga, automatski se produžava po reizdavanju iste. Svaka reizdata debitna kartica predstavlja produžetak roka važenja prethodne i na nju će biti primenjivani isti Ugovor, Opšti uslovi poslovanja, ovaj Prilog i prvobitno izabrane prateće usluge, koji su važili u trenutku izdavanja kartice, ukoliko na odgovarajući način nisu promenjeni i o tome Korisnik obavešten.

Ukoliko Korisnik ne želi da produži rok važenja debitne kartice i izabranih pratećih usluga, o tome će pisanim putem (ili na način kojim se neosporno može utvrditi identitet Korisnika) obavestiti Banku najkasnije mesec dana pre isteka roka važenja debitne kartice i istoj neće biti produžen rok važenja kao ni dodatnoj kartici. U slučaju da u predviđenom roku ne obavesti Banku, Korisnik snosi troškove u skladu sa Tarifom naknada za usluge Banke.

Korisnik je saglasan da Banka može izvršiti zamenu debitne kartice, debitnom karticom drugog brenda, prilikom reizdavanja ili ranije u toku korišćenja. Banka je dužna da Korisnika pisanim putem obavesti o nameri da izvrši zamenu brenda debitne kartice, u roku i načinu na koji će mu kartica novog brenda biti uručena, odnosno do kog roka može koristiti prethodno izdatu debitnu karticu. U slučaju da Korisnik ne prihvata da koristi debitnu karticu drugog brenda, on može pisanim putem otkazati korišćenje debitne kartice, kao platnog instrumenta po tekućem računu, odnosno izmiriti obaveze po tekućem računu i podneti zahtev za gašenje računa.

Svaka upotreba debitne kartice suprotno zakonu, kao i plaćanje roba i/ili usluga zabranjenih zakonom je kažnjiva (korišćenje debitne kartice za prostituciju, trgovinu drogom i opojnim sredstvima, kao i za druge nezakonite radnje), a takođe korišćenje debitne kartice kao sredstvo osiguranja podmirenja duga nije dozvoljeno, kao ni korišćenje debitne kartice za kockanje ili za kupovinu pornografskih sadržaja. Protivpravno korišćenje debitne kartice odnosno korišćenje iste suprotno zakonu ili odredbama Ugovora ima za posledicu prestanak prava korišćenja, oduzimanje debitne kartice i povlači odgovornost Korisnika za sve eventualne gubitke.

Korisnik ima pravo na besplatno gašenje debitne kartice.

1.4.2. Obaveze Korisnika

Po prijemu debitne kartice, Korisnik je dužan da istu odmah potpiše na označenom mestu na poledini debitne kartice. Potpis mora biti istovetan kao potpis na zahtevu. U suprotnom ako se debitna kartica ukrade, osoba koja ju je ukrala može da umesto Korisnika potpiše karticu i zloupotrebi je.

Određene transakcije se vrše na osnovu potpisa Korisnika. Ukoliko Korisnik nije potpisao debitnu karticu u odgovarajućem prostoru, on/ona će se smatrati odgovornim za sve transakcije nastale tom debitnom karticom. Korisnik je obavezan da vrati Banci isteklu debitnu karticu kada dobije novu, nakon čega je Banka obavezna da uništi debitnu karticu. Ukoliko Korisnik ne vrati Banci isteklu debitnu karticu, isti je u obavezi da isteklu karticu uništi (presecanjem ili drugim pogodnim načinom). Banka nije odgovorna za štetu u slučaju da Korisnik postupi suprotno.

Korisnik je u obavezi da čuva debitnu karticu na sigurnom mestu, kao i da ne ostavlja debitnu karticu na mestu gde je dostupna drugim licima kao što je npr. radno mesto, auto itd.

Korisnik je u obavezi da debitnu karticu koristi samo u svrhe za koje je ona namenjena.

Korisnik je u obavezi da PIN kod čuva tajnim. Zabranjeno je reći isti bilo kome, čak ni članovima porodice ili prijateljima ili drugim osobama. Niko nema prava da zna PIN kod Korisnika uključujući i Banku izdavaoca.

Korisnik je u obavezi da zapamti PIN kod čim ga dobije i u obavezi je da odmah uništi dopis putem koga je dobio PIN kod.

Korisnik je u obavezi da nigde ne zapisuje PIN kod, čak ni u formi koda, npr. maskirajući ga kao broj telefona.

Korisnik je u obavezi da na bankomatima kao i na POS terminalima gde je to obavezno, PIN kod ukucava uz svu moguću diskreciju. Korisnik se savetuje da se uveri da ga niko ne gleda, skrivajući tastaturu rukom. Korisnik se savetuje da ne dozvoli nikom da ga ometa prilikom ukucavanja PIN-a. Ukoliko Korisnik primeti neobične okolnosti, savetuje se da odmah informiše Banku i gde je moguće i trgovca.

Kod plaćanja na POS terminalima, Korisnik se savetuje da ne ispušta debitnu karticu iz vida. Korisnik treba da zahteva da mu se debitna kartica vrati odmah nakon plaćanja odnosno provlačenja debitne kartice kroz POS terminal.

Ukoliko Korisnik ima dobar razlog da veruje da njegov PIN kod nije više tajna, Korisnik se savetuje da odmah promeni PIN na bankomatu koji imaju ovu tehničku mogućnost. Ako Korisnik ne može da promeni PIN kod, on se savetuje da odmah kontaktira Banku.

Ukoliko nepoznata osoba pita Korisnika za PIN kod, Korisnik se obavezuje da neće dati informaciju o PIN kod-u i obavezuje da obavesti Banku odmah po tom događaju.

Korisnik se savetuje da broj Korisničkog centra Banke drži uvek kod sebe da bi mogao da kontaktira Banku u bilo koje vreme.

Prilikom promene PIN kod-a Korisnik se savetuje da ne bira broj koji je previše očigledan (deo datuma rođenja, poštanski kod, prva 4 broj telefona, itd.)

Korisnik se obavezuje da minimum jednom dnevno proverava prisutnost debitne kartice. Ukoliko Korisnik ne postupi po ovoj obavezi, smatraće se da je postupao nemarno i sa krajnjom nepažnjom.

U slučaju korišćenja debitne kartice za transakcije gde debitna kartica nije prisutna Korisnik je u obavezi da preuzme osnovne mere predostrožnosti koje obuhvataju i sledeće:

- Nikad ne slati osetljive informacije o debitnoj kartici i druge personalizovane sigurnosne elemente kartice putem mejl ili SMS poruka, telefona, faksa i svih ostalih kanala komunikacije.
- Za obavljanje ovih transakcija dovoljni su podaci - broj kartice, datum isteka i kontrolni broj, kao i jednokratni lozinku (OTP) koji će Vam Banka, ukoliko to bude neophodno radi sigurnosti obavljanja transakcije, dostaviti na odgovarajući način prema izboru Banke (SMS, e-mail, aplikacija mobilnog bankarstva ili drugi pogodan način).

Preporučuje se korišćenje samo proverenih i pouzdanih sajtova.

Korisnik ima pravo na besplatno gašenje debitne kartice. Korisnik je u obavezi da prati ostvarenu potrošnju debitnim karticama koja je ograničena raspoloživim sredstvima na tekućem računu.

Korisnik je dužan da vodi računa da sledećim transakcijama ne prekorači visinu raspoloživih sredstava na tekućem računu i to:

- 1) Transakcijama ispod limita za autorizaciju. Ove transakcije se odobravaju na prodajnom mestu bez provere raspoloživog stanja od strane Banke;
- 2) Transakcijama čiju autorizaciju u ime Banke obavlja kartičarska organizacija ili treća strana učesnica u procesu autorizacije, na osnovu Ugovora sa Bankom;
- 3) Za transakcije plaćanja robe i usluga preko interneta i putem MO/TO transakcija (Mail Order, Telephone order), Korisnik ne može opozvati saglasnost za izvršenje platne transakcije nastale karticom nakon što je dao svoju saglasnost za izvršenje te platne transakcije osim ukoliko prodajno mesto dostavi Banci pisanim putem, u formi i sadržaju zadovoljavajućem za Banku, svoju potvrdu za opoziv saglasnosti za izvršenje platne transakcije. Korisnik je dužan da obezbedi raspoloživa sredstva na računu u visini izvršenih platnih transakcija.

U slučaju da Korisnik transakcijom prekorači iznos raspoloživih sredstava, račun će biti u nedozvoljenom minusu za visinu razlike između izvršenih platnih transakcija i iznosa raspoloživih sredstava na računu.

U slučaju da Korisnik transakcijom iz prethodnog stava ovog člana prekorači iznos raspoloživih sredstava, dužan je da izmiri ovo prekoračenje uplatom odgovarajućeg iznosa dovoljnog za namirenje obaveza po izvršenim transakcijama a u roku od 5 (pet) radnih dana od dana prekoračenja.

1.4.3. Upotreba debitne kartice

Transakcije po debitnim karticama koje su izvršene na prodajnim mestima.

Zavisno od vrste kartice, Korisnik može da koristi debitnu karticu u zemlji i inostranstvu za plaćanje roba i usluga na prodajnim mestima koje prihvataju debitne kartice.

Kao dokaz o izvršenju transakcije na prodajnim mestima, Korisnik unosi PIN kod ili potpisuje potvrdu o izvršenoj transakciji (u daljem tekstu: slip) na mestima gde prodajno mesto akceptanske mreže/Banke ne podržava to. Na posebno označenim POS terminalima, korisniku su omogućene beskontakte transakcije karticom, bez obaveze unošenja PIN koda ili potpisivanja slip-a, tako što korisnik dotakne karticom POS terminal sa beskontaktnom tehnologijom. Podaci o transakciji i prodajnom mestu su navedeni na slipu i elektronski evidentirani, osim ukoliko Korisnik ne izabere da obavlja transakcije van prodajnog mesta (tj. telefonom, poštom, elektronskim porukama ili nekim drugim sredstvom komunikacije), kada su podaci o izvršenoj transakciji samo sistemski evidentirani. Banka vrši plaćanja u ime Korisnika prodavcu na prodajnom mestu za iznos naveden na slipu koji je potpisan od strane Korisnika ili samo sistemski evidentiran, s tim što dugovni iznosi moraju biti u okviru raspoloživog stanja po tekućem računu Banka neće biti odgovorna za obaveze koje nastanu u vezi sa bilo kojom transakcijom preko raspoloživog stanja na tekućem računu a na osnovu koje je slip izdat, kao ni za obaveze plaćanja iznosa nastalih kao posledica takvih transakcija.

Korisnik prima kopiju slipa koji se izdaje na osnovu navedenih transakcija.

Debitna kartica je samo tehničko sredstvo za obavljanje plaćanja. Banka neće biti ni u kom slučaju odgovorna za eventualne greške, propuste ili nepravilno obavljene transakcije od strane prodajnog mesta u pogledu transakcija Korisnika, kao ni za eventualne prigovore i/ili zahteve koji mogu nastati u odnosu na transakcije obavljene na prodajnim mestima. Korisnik je dužan da čuva kopije slipova/računa za potrebe eventualne reklamacije.

Reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i usluga plaćenih karticom, Korisnik podnosi isključivo prodajnom mestu na kome je transakcija nastala (akceptantu). Banka nije odgovorna za ispravnost, kvalitet roba i usluga plaćenih karticom.

Potrošnja debitnih kartica u zemlji obračunava se u dinarima i zadužuje tekući račun Korisnika do visine pokrića na računu. U slučaju kada je debitna platna kartica vezana za devizni račun, postoji mogućnost da se potrošnja u zemlji obračuna u valuti i zaduži devizni račun korisnika ukoliko u momentu izvršenja transakcije nema dovoljno sredstava na dinarskom računu.

Transakcije sa debitnim karticama koje se obavljaju preko bankomata(automata za gotovinsku isplatu)

Korisnik podiže gotov novac korišćenjem debitne platne kartice na bankomatu i/ili šalteru Banke. Usluge Banke su Korisniku dostupne preko bankomata u zavisnosti od tehničkih mogućnosti bankomata. Ove usluge se sastoje prevashodno od podizanja gotovine i informacije o stanju na računu Korisnika.

Ubacivanjem platne kartice u bankomat i unosom ispravnog PIN-a ili drugog sigurnosnog elementa koje je Banka učinila dostupnim, na način predviđen korisničkim uputstvom, dostupnim na zvaničnoj internet prezentaciji Banke, smatra se da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje transakcije/a.

Samo iznosi koji su sastavljeni od celih deljivih brojeva u dinarima (RSD) u zemlji ili u stranoj valuti u inostranstvu u apoenima koje podržava apoenska struktura bankomata mogu biti podignuti putem debitne kartice, do visine dozvoljenog limita odobrenog od strane Banke i visine raspoloživih sredstava na tekućem računu.

Isključivo na bankomatima Banke, u zavisnosti od tehničkih mogućnosti, Banka svojim Korisnicima može omogućiti korišćenje i sledećih usluga:

- Uplatu gotovine isključivo na svojim bankomatima, i to u dinarima (RSD), kao i u stranoj valuti EUR u apoenskoj strukturi prikazanoj na bankomatu. Prilikom uplata na bankomatu, određene novačnice, kao sumnjive, obojene ili oštećene mogu biti zadržane u bankomatu. Banka će sa navedenim novčanicama postupati u skladu sa važećim propisima.
- Isplatu gotovine isključivo na svojim bankomatima i u stranoj valuti EUR.

Uplata navedenih sredstava u RSD i EUR, odnosno isplata u EUR, vrši se u visini dozvoljenog limita od strane Banke, na,

odnosno sa platnog računa za koji je vezana debitna kartica i u slučaju isplate do visine raspoloživih sredstava na povezanom računu. Navedeni limiti za isplatu sredstava u RSD i EUR odnosno za uplatu sredstava u RSD i EUR definisani su u članu 1.5.5. ovog Priloga, osim za korisnike kojima su limiti definisani ugovorom za korišćenje debitne kartice, zaključenim nakon oktobra 2015-te godine a nisu menjani izmenama ovog Priloga, u kom slučaju su u primeni limiti utvrđeni u tom ugovoru.

Korisnik može da se izjasni o dodatnom povezanom računu za ovu uslugu, tako što Banku obaveštava na način na kojim se neosporno može utvrditi identitet Korisnika npr. slanjem maila sa registrovane mail adrese, pozivom Kontakt centru sa registrovanog broja telefona, dolaskom u ekspozituru.

- Na bankomatima Banke u zemlji, u zavisnosti od tehničkih mogućnosti, Korisniku može biti dostupna:
 - Isplata gotovog novca u dinarima zaduživanjem povezanog deviznog tekućeg i/ili štednog računa u valuti EUR. Banka isplatu gotovog novca u dinarima vrši zaduživanjem ovog računa po kupovnom kursu Banke za valutu EUR iz kursne liste važeće na dan knjiženja. Kursna lista Banke dostupna je u bančnim poslovnim prostorijama i na internet prezentaciji Banke - www.direktnabanka.rs
 - Bezgotovinka prodaja ili otkup valute, konverzijom sa/na dinarske i devizne račune po kojima je Korisnik vlasnik, vrši se po kursu za efektivu iz zvanične kursne liste Banke dostupna je u bančnim poslovnim prostorijama i na internet prezentaciji Banke - www.direktnabanka.rs
- Promena PIN koda – prilikom izrade debitne kartice Korisniku se generiše PIN kod koji nakon uručjenja i aktivacije kartice na bankomatu, može biti promenjen u četvorocifreni broj/PIN kod po svom izboru.
- Upit stanja po dinarskim i deviznim tekućim računima, dinarskim i deviznim računima depozita po viđenju.
- Bezgotovinski prenosi novčanih sredstava sa računa Korisnika na partije kredita i kreditnih kartica koje ima kod Banke.
- Bezgotovinski prenos novčanih sredstava između dva računa vlasnika u istoj valuti (dinarskih, deviznih, dinarskih/deviznih računa depozita po viđenju).

Bankomat na zahtev Korisnika izdaje potvrdu za svaku izvršenu transakciju, kojom se potvrđuju nalozi koje je dao Korisnik. U slučaju da potvrda nije izdata zbog tehničke greške bankomata, Korisnik je dužan da kontaktira Korisnički centar Banke.

Banka može bez prethodnog obaveštenja, privremeno ili trajno prekinuti rad bilo kog bankomata.

U slučajevima koji su predviđeni prethodnim stavom, Banka neće biti odgovorna Korisniku za bilo koji gubitak ili štetu.

1.5. Uslovi za korišćenje platnih usluga

1.5.1. Jedinstvena identifikaciona oznaka

Banka Korisniku izdaje jedinstvenu identifikacionu oznaku (broj računa ili kartice) prilikom zaključenja Ugovora, koju je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga i koji služi za identifikaciju vlasnika računa i debitne kartice (npr. broj računa ili kartice).

Tačnim navođenjem jedinstvene identifikacione oznake (broja računa) primaoca plaćanja u platnom nalogu, smatra se da je platni nalog pravilno izvršen u odnosu na primaoca plaćanja.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ukoliko Korisnik dostavi platni nalog sa netačnom jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja (brojem računa).

U slučaju iz prethodnog stava, na zahtev Korisnika, Banka je dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u tom cilju sarađuje sa Bankom platioca, kao i da mu pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije.

Ako u slučaju iz ovog stava ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava platiocu, Banka je dužna da na pismeni zahtev platioca odmah dostavi sve raspoložive informacije koje su platiocu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. Informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili primacu plaćanja. U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačnog jedinstvenog identifikacionog broja (broja računa), Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku.

1.5.2. Forma i način davanja i opozivanja saglasnosti

Banka će izvršiti platni nalog Korisnika, kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava:

a) ako je nalog dostavljen na propisanom obrascu u papiru – izuzetno na nekom drugom trajnom nosaču podataka kojeg Banka prethodno odobri (zadati obim podataka, po pravilu, utvrđuje se prinudnim propisom, a Banka je ovlašćena povećati obim podataka u platnom nalogu, odnosno zahtevati unošenje određenih dopunskih podataka);

b) ako je nalog na propisanom obrascu u papiru podnet u dva primerka.

c) ako je nalog ispravno popunjen – što podrazumeva čitljiv i potpun upis podataka na propisanom obrascu;

d) ukoliko je Korisnik obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom;

e) ukoliko je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platnog naloga (koji ispunjava uslove iz prethodnih alineja)

f) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima).

g) ako je platni nalog podnet kroz elektronske servise u skladu sa Ugovorom, Opstim uslovima poslovanja i Prilogom Opštih uslova poslovanja za elektronsko, mobilno bankarstvo za potrošače.

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

Saglasnost se može opozvati, povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija Izjavom o povlačenju saglasnosti (putem kanala komunikacije za koji se Korisnik opredelio u Zahtevu za otvaranje i vođenje platnog računa – mejlom, poštom i sl.), sve do momenta dok platiočev primaoc platnih usluga nije primio platni nalog odnosno kada je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja – nakon izdavanja platnog naloga ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

Ako Korisnik i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda, ili na dan kada Korisnik stavi na raspolaganje novčana sredstva Banci, platni nalog se može opozvati do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za početak izvršavanja platnog naloga. Po isteku tog roka, Korisnik može uz saglasnost primaoca plaćanja, opozvati saglasnost za izvršenje platne transakcije.

Banka može odbiti platni nalog ukoliko nisu ispunjeni uslovi iz prethodnog stava ove tačke i obavestiti Korisnika (usmeno, telefonskim putem, ili putem kanala komunikacije za koji se Korisnik opredelio u Zahtevu za otvaranje i vođenje Računa – mejl, SMS itd.) o razlozima odbijanja, kada je to moguće, i postupku ispravljanja nedostatka koji je bio razlog odbijanja u toku istog poslovnog dana u kojem je dat nalog za plaćanje Banci, osim ako obaveštavanje nije zabranjeno propisom.

1.5.3. Vreme prijema platnog naloga i rok za izvršenje platne transakcije

Vreme prijema platnog naloga je momenat u kojem je Banka primila Korisnikov platni nalog, a unutar vremenskog razdoblja koje je Banka samostalno odredila za primanje platnog naloga. Banka je utvrdila trenutak u toku poslovnog dana koji je krajnje vreme za primanje platnog naloga, tako da se za sve platne naloge koje primi nakon tog momenta smatra da su primljeni narednog poslovnog dana.

Svi nalozi klijenata u domaćem platnom prometu koji su ispravno popunjeni i autentični i koji su dostavljeni Banci do 14 h biće izvršeni istog poslovnog dana. Nalozi primljeni posle navedenog vremena biće izvršeni prvog narednog poslovnog dana.

Svi nalozi u domaćem platnom prometu kojima su inicirani instant transferi odobrenja, koji su primljeni do 15h, za koje je obezbeđeno pokriće, a ispravno su popunjeni i autentični, biće izvršeni istog poslovnog dana, osim za naloge primljene subotom koji će biti izvršeni istog poslovnog dana, ukoliko su primljeni do 11h i ukoliko je obezbeđeno pokriće i ispravno su popunjeni i autentični.

Vreme prijema instant transfera odobrenja iniciranog u papirnoj formi predstavlja vreme kada se nalog obradi od strane Banke, odnosno kada su ispunjeni svi uslovi za prijem platnog naloga i njegovo izvršavanje.

Svi nalozi Korisnika za međunarodne platne transakcije koji su dostavljeni Banci do 13 h, a koji su ispravno popunjeni i autentični, za koje je obezbeđeno pokriće, uplaćena provizija i troškovi i uz koje je dostavljena validna dokumentacija za plaćanje biće izvršeni istog poslovnog dana.

U slučaju međunarodne platne transakcije, Banka će zadužiti račun Korisnika za iznose provizije i troškova, predviđene važećom Tarifom, u valuti transakcije plaćanja, obračunato po zvaničnom srednjem kursu NBS.

Nalozi primljeni posle navedenog vremena biće izvršeni prvog narednog poslovnog dana. Izvršenje međunarodnih platnih transakcija predstavlja slanje autentifikovane SWIFT poruke kojom Banka nalaže korespondentskoj banci da prosledi sredstva banci primaoca plaćanja u skladu sa svojim terminskim planom, odnosno u slučaju transakcija u Banci dan kada je odobrila račun primaoca plaćanja.

Datum u kome se očekuje da će banka primaoca plaćanja odobriti račun primaoca plaćanja, zavisi od načina usmeravanja naloga za plaćanje prema banci primaoca, terminskih planova korespondentskih banaka i banke primaoca plaćanja.

Očekivani datum odobrenja računa primaoca plaćanja, za naloge za bezgotovinski prenos novčanih srestava na platne račune u inostranstvu i Republici Srbiji u valuti EUR, USD, u odnosu na datum izvršenja *T, je T+1, odnosno T+3 za naloge u ostalim valutama.

Očekivani datum odobrenja računa primaoca plaćanja, za naloge za bezgotovinski prenos novčanih srestava na platne račune nerezidenata i /ili sa platnih računa nerezidenata u RSD je T+1.

Očekivani datum odobrenja računa primaoca plaćanja, za naloge za bezgotovinski prenos novčanih srestava na platne račune u Banci je T+0.

Poslovnim danom Banke smatra se svaki radni dan osim: subote, nedelje, praznika i neradnih dana (prema važećim propisima Republike Srbije).

Za prijem platnih naloga u papirnoj formi kojima se inicira instant transfer odobrenja poslovnim danom Banke smatra se i subota. Ako Korisnik i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada platilac stavi na raspolaganje novčana sredstva svom pružaocu platnih usluga - smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan, s tim da ako taj dan nije poslovni dan Banke, smatra se da je platni nalog primljen narednog poslovnog dana Banke.

* T- tekući datum

1.5.4. Sporne transakcije

Za rešavanje spornih transakcija u vezi sa poslovanjem Karticama, nadležna je Banka. Sve prijave spornih transakcija Korisnik podnosi u pisanoj formi na šalteru ekspoziture Banke, slanjem mejla na adresu info@direktnabanka.rs ili pozivom Kontakt centra Banke.

Kopije slip-a sa POS terminala ili bankomata, predstavljaju dokaz o izvršenoj transakciji.

Korisnik je dužan da čuva kopije slip-a najmanje 60 (šezdeset) dana od datuma transakcije. Banka nije odgovorna za kvalitet robe/usluga koje Korisnik plaća Karticom.

Ukoliko Korisnik reklamira robu/uslugu na prodajnom mestu, Korisnik je dužan da izmiri obaveze prema Banci bez obzira na njegov spor sa trgovcem / prodajnim mestom.

1.5.5. Limit za izvršenje transakcija debitnim karticama

Sve debitne platne kartice imaju određene limite potrošnje, koje utvrđuje Banka i koji ograničavaju korišćenje kartice na dnevnom nivou.

Transakcije koje Korisnik obavlja ne smeju preći maksimalan dnevni limit. U okviru limita, Banka takođe utvrđuje gotovinski limit. Korisnik je obavešten o visini limita u skladu sa ovim članom Priloga.

Tip transakcije	Dina
Gotovinske isplate (bankomat i šalter)	32.000 RSD*
Transakcije na prodajnom mestu (POS) ili internet transakcije	400.000 RSD
Transakcije u inostranstvu (gotovinske i na prodajnom mestu)	Ne koristi se u inostranstvu

Tip transakcije	Visa
Gotovinske isplate (bankomat i šalter)	65.000 RSD*
Transakcije na prodajnom mestu (POS) ili internet transakcije	400.000 RSD
Transakcije u inostranstvu (gotovinske i na prodajnom mestu)	Isto kao u zemlji

Tip transakcije	Mastercard Debit/ Prepaid
Gotovinske isplate (bankomat i šalter)	65.000 RSD*
Transakcije na prodajnom mestu (POS) ili internet transakcije	400.000 RSD
Transakcije u inostranstvu (gotovinske i na prodajnom mestu)	Isto kao u zemlji

* Gotovinski limit za isplatu EUR na bankomatu Direktna Banke ad Kragujevac je utvrđeni dinarski limit po vrsti napred navedenih debitnih kartica koji se konvertuje po kupovnom kursu Banke za EUR.

Tip transakcije	Mastercard (vezana za devizni račun)
-----------------	--------------------------------------

Gotovinske isplate (bankomat i šalter)	800 EUR
Transakcije na prodajnom mestu (POS) ili internet transakcije	2.000 EUR
Transakcije u inostranstvu (gotovinske i na prodajnom mestu)	Isto kao u zemlji

Limiti za uplatu u EUR i u RSD na bankomatu Banke:

Gotovinske uplate u EUR	5.000 EUR
Gotovinska uplata u RSD	500.000 RSD

Banka zadržava pravo da promeni iznos limita. Korisnik će biti obavešten o svakom novom limitu shodno članu 1.9.1. ovog Priloga. Banka na zahtev Korisnika, u pisanoj formi može odobriti promenu ovih limita, povećanje ili smanjenje.

1.6. Informacije i podaci o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta

1.6.1. Vrsta i visina naknada koje Banka naplaćuje Korisniku

Korisnik je u momentu potpisivanja Zahteva za otvaranje računa upoznat sa Tarifom naknada Banke (u daljem tekstu: Tarifa), odnosno obavešten je o vrstama i visini naknada koje naplaćuje Banka uručenjem Tarife.

Banka može da Korisniku naplati naknade i druge troškove u skladu sa Ugovorom, odnosno važećom Tarifom. Naknade se naplaćuju direktnim zaduženjem računa.

Korisnik je saglasan i izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da bez njegove dalje saglasnosti ili volje, može da izvrši naplatu svih dospelih nenaplaćenih naknada u vezi sa korišćenjem pojedinih ili svih ugovorenih usluga u skladu sa Tarifom zaduživanjem svih računa koje Korisnik ima kod Banke, ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje.

U slučaju da na računima Korisnika nema dovoljno sredstava u valuti potraživanja, Korisnik je saglasan da Banka može izvršiti konverziju iz ostalih valuta na računima Korisnika, i iskoristiti ih za namirenje navedenih potraživanja Banke prema Korisniku.

Banka ima pravo da izmeni iznose naknada i drugih troškova, ili da uvede nove o čemu će obavestiti Korisnika, a u skladu sa članom 1.9.1. ovog Priloga.

IZNOS U EUR	NKS	EKS
Do 1.000,00	0.50%	0,43%
1.000,01 – 5.000,00	0.10%	0,09%
Preko 5.000,00	0.00%	0.00%

Vrsta i visina naknade za usluge koje Banka pruža Korisnicima, utvrđuju se Okvirnim ugovorom sa Korisnikom, u skladu sa važećom Tarifom Banke. Visina troškova trećih lica utvrđuje se i menja važećim odlukama o tarifama naknada nadležnih organa i organizacija čije se usluge koriste od strane Korisnika Banke u vezi sa finansijskom uslugom.

O izmeni naknada Banka informiše Korisnika pre primene istih, obaveštenjem u kome će biti naveden datum od kada se izmenjena naknada primenjuje u meri i na način regulisanim članom 1.9.1. ovog Priloga.

1.6.2. Kamata

Banka ne obračunava niti plaća kamatu na sredstva na sledećim računima:

- tekući računi koji se vode u valutama RSD, EUR, USD, AUD, CAD, DKK, JPY, NOK, SEK, GBP, CHF i RUB.
- štedni računi koji se vode u valutama RSD, EUR, USD, AUD, CAD, DKK, JPY, NOK, SEK, GBP, CHF i RUB.
- namenski računi (po osnovu kredita, garancija, i sl.), osim ako nije drugačije predviđeno ugovorom zaključenim sa Korisnikom ili predviđeno važećim propisima.

Banka obračunava i plaća kamatu na sredstva na sledećim računima, i to:

- tekući računi koji se vode u valuti RSD sa paketom usluga „Exclusive“ u visini nominalne fiksne kamatne stope od 0.50% godišnje;
- štedni računi „Zlatno doba“ koji se vode u valuti RSD u visini nominalne fiksne kamatne stope od 2.44% godišnje;
- štedni računi „Zlatno doba“ koji se vode u valuti EUR u visini nominalne fiksne kamatne stope koja iznosi:

IZNOS U EUR	NKS	EKS
Do 1.000,00	0.50%	0,43%
1.000,01 – 10.000,00	0.10%	0,09%
Preko 10.000,00	0.00%	0.00%

- štedni računi „Blago deci“ koji se vode u valuti RSD u visini nominalne fiksne kamatne stope od 2.44% godišnje;

- štedni računi „Blago deci“ koji se vode u valuti EUR u visini nominalne fiksne kamatne stope koja iznosi:

Kamata se pripisuje računu u istoj valuti u kojoj se račun vodi.

Visina nominalne kamatne stope izražava se u bruto iznosu, na godišnjem nivou i zavisi od vrste računa i valute.

Banka, u ime i za račun Korisnika, a u skladu sa Zakonom o porezu na dohodak građana, obračunava i plaća porez na prihod od kamate, odbijanjem od iznosa bruto pripisane kamate. Pri obračunu kamate na sredstva koja se nalaze na računima po kojima Banka plaća kamatu, Banka primenjuje prost (proporcionalni) metod obračuna, primenom stvarnog broja dana u mesecu u odnosu na godinu od 365/366 dana, ili konformni metod 360 dana ukoliko je ovaj metod definisan u konkretnom Ugovoru..

1.6.3. Kurs zamene valute

1. Banka izvršava platni nalog u valuti, oznaci valute na koju isti glasi.
2. Izvršenje platnog naloga može zahtevati kupovinu i/ili prodaju domaćih ili stranih sredstava plaćanja (preračunavanje valuta), za navedene promene Banka će upotrebljavati kupovni / prodajni kurs sa bančine dnevne KURSNE LISTE za devize.
3. Banka će kod preračunavanja domaće valute u strana sredstva plaćanja koristiti (kupovine strane valute) prodajni kurs banke za devize, a kod preračunavanje stranih sredstava plaćanja u domaću valutu (prodaja strane valute) kupovni kurs banke za devize, važeći na dan preračunavanja valuta. Banka zadržava prvo da Korisniku odobri i povoljniji kurs od zvaničnog dnevnog kursa banke o čemu će Korisnika obavestiti u toku transakcije.
4. KURSNA LISTA Banke dostupna je u bančnim poslovnim prostorijama i na internet stranici Banke.
5. Zaduženja u stranoj valuti nastala korišćenjem debitne kartice u inostranstvu, Banka konvertuje u dinarsku protivvrednost po kursu inostranih asocijacija (Mastercard, Visa) na dan zaduženja u stranoj valuti, osim kartice koja zadužuje devizni račun Korisnika a što je regulisano ugovorom za tu vrstu kartice. Informacije o primenjenom kursu dostupne su na sajtu matične asocijacije, Mastercard na web adresi: <https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html> i Visa na web adresi: <https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>

1.7. Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika, u vezi sa pravima i obavezama iz Ugovora, koristiće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika na zahtev Korisnika, a sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju.

Informacije i obaveštenja dostavljaju se putem ugovorenog načina komunikacije.

Banka pored odabranog načina komunikacije u vezi sa ispunjavanjem ugovorenih obaveza, dostavljanja obaveštenja i informacija može obavestivati Korisnika i drugim kanalom elektronske komunikacije, odnosno upotrebom drugih sredstava komunikacije na daljinu koja omogućavaju individualnu komunikaciju s Korisnikom (korišćenjem aplikacija i društvenih mreža kao što su, push poruke, Viber, WhatsApp, Facebook i dr.), chat-om, preko internet portala, a koje mu je Banka učinila dostupnim. Banka može da koristi jedno od navedenih sredstava komunikacije ili njihovu kombinaciju.

Korisnik može o izabranom načinu komunikacije sa Bankom i/ili o promeni izabranog načina komunikacije da se izjasni tako što obavestava Banku na način kojim se neosporno može utvrditi identitet Korisnika npr. slanjem maila sa registrovane mail adrese, SMS-a sa registrovanog mobilnog broja, pozivom Kontakt centru sa registrovanog broja telefona, neposredno dolaskom u ekspozituru ili korišćenjem aplikacija koje omogućavaju individualnu komunikaciju sa Korisnikom (push poruke, Viber, WhatsApp i dr.).

Korisnik ima pravo na jedan primerak Ugovora u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, u vidu Nacrta Ugovora i to na način koji će Korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Banka će Korisnika, redovno, a na način određen ovim Prilogom i ugovoren pojedinačnim ugovorom, izveštavati o stanju na računu putem izvoda – npr. slanjem preko pošte, SMS-a, mejlom.

Na zahtev Korisnika, Banka je dužna da, pre izvršenja pojedinačne platne transakcije koju Korisnik inicira na osnovu Ugovora, dostavi 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. Korisnik koji

transakciju vrši u ekspozituri potpisuje papirni nalog (uplatni, isplatni, nalog za prenos) kojom potvrđuje da mu je Banka pružila tražene informacije.

Banka je dužna da Korisniku na njegov zahtev, bez naknade, 1 (jednom) mesečno na papiru dostavlja izvod o izvršenim platnim transakcijama koji sadrži sledeće informacije:

- 1) referentnu oznaku ili druge podatke koji Korisniku omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- 2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je Korisnikov platni račun zadužen ili u valuti koju je platio naveo u platnom nalogu;
- 3) iznos bilo koje naknade koja se Korisniku naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako Banka zbirno naplaćuje naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- 4) ako se vrši zamena valute – referentni kurs kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
- 5) datum valute zaduženja platnog računa, odnosno datum prijema platnog naloga.

1.8. Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija

1.8.1. Postupanje u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe debitne kartice

Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi debitne kartice o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila. U slučaju da je debitna kartica izgubljena ili ukradena ili da je bilo koje treće lice upoznato sa PIN kodom, Korisnik mora odmah, pozivom Kontakt centra ili pismenim putem, bez odlaganja obavestiti Banku i tražiti blokiranje debitne kartice.

U slučaju prijave putem telefona, ista se elektronski registruje, a Banka je u obavezi da blokira dalju upotrebu debitne kartice.

Eventualnu materijalnu štetu nastalu usled gubitka, krađe ili zloupotrebe debitne kartice do trenutka prijave o gubitku, krađi ili zloupotrebi debitne kartice snosi Korisnik. U slučaju da Korisnik posle prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe debitne kartice istu pronađe ne sme je koristiti već je bez odlaganja mora vratiti Banci. U slučaju oštećenja debitne kartice odnosno u slučaju da je debitna kartica izgubljena/ukradena, Korisnik je u obavezi da u ekspozituri Banke podnese zahtev za izdavanje nove debitne kartice koja će zameniti oštećenu odnosno ukradenu ili izgubljenu karticu. Prilikom potpisivanja zahteva za izdavanje nove debitne kartice, Korisnik će Banci vratiti oštećenu debitnu karticu.

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

1.8.2. Pravo Banke za blokadu debitne kartice

Banka može onemogućiti korišćenje debitne kartice ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost debitne kartice ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju iste ili njenom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja, kada je korišćenje debitne kartice povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku.

Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri i o razlozima blokade debitne kartice, pre blokade iste, a najkasnije odmah nakon blokade telefonskim putem ili pismenim putem na ugovorene kanale komunikacije.

Banka će ponovo omogućiti korišćenje debitne kartice ili je zameniti novom - kada prestanu da postoje razlozi za blokadu.

1.8.3. Odgovornost Korisnika za neodobrenu platnu transakciju

Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili

2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer platilac nije uspeo da zaštititi njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Izuzetno od prethodnog stava ove tačke Narodna banka Srbije može propisati da Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa koji je niži od 3.000 dinara, naročito uzimajući u obzir prirodu personalizovanih sigurnosnih elemenata i okolnosti pod kojima je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen. Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika, ili neispunjenja njegovih obaveza koje proizlaze iz propisanih uslova o izdavanju i korišćenju platnog instrumenta, obaveze da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platnog instrumenta obaveze da na adekvatan način čuva PIN, a usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Korisnik neće snositi gubitke iz ovog člana ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

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 Korisnika.

1.8.4. Odgovornost Banke i Korisnika za neizvršene, nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije

Banka je odgovorna za neizvršene i nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije i dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa za takve transakcije Korisniku odnosno da Korisnikov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, zajedno sa iznosom naplaćenih naknada za izvršenje predmetne platne transakcije, osim ako Korisnik nije zahtevao pravilno izvršavanje platne transakcije.

Ako Korisnik tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena, Banka je dužna da dokaže da je od Korisnika osporena platna transakcija pravilno evidentirana i knjižena kao i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak.

Banka je dužna da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa neizvršene odnosno izvršene neodobrene platne transakcije ili da obezbedi pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Korisnik obavestio o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja.

Ako Korisniku Banka nije obezbedila informacije o platnoj transakciji, Banka je odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i dužna je da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 13 (trinaest) meseci, a ako je Korisnik obavestio o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Odredbe iz stava 1. i 2. ove tačke ne primenjuju se na odgovornost Banke i Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza koje proističu iz zakona ili ako je to utvrđeno drugim zakonom.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka (broj računa) koji je Korisnik dostavio Banci netačan, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

U slučaju iz prethodnog stava, na zahtev Korisnika, Banka je dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u tom cilju sarađuje sa Bankom platioca, kao i da mu pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije.

Ako u slučaju iz ovog stava ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava platiocu, Banka je dužna da na pismeni zahtev platioca odmah dostavi sve raspoložive informacije koje su platiocu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. Informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili primacu plaćanja).

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake (broja računa) iz ovog člana, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku.

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

- 1) ako Banka Banci primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog - Banka primaoca plaćanja, na osnovu dokaza Banke Korisnika koja je ovu grešku učinila, dužna je da mu takva sredstva bez odlaganja vrati;
- 2) ako je Banci primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, Banka Korisnika može, istog poslovnog dana kada je primila platni nalog, Banci primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva Korisnika za pravilnim izvršenjem platne transakcije;
- 3) ako su sredstva preneti nekom drugom primocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka može, istog poslovnog dana kada je primila platni nalog, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva Korisnika za pravilnim izvršenjem te transakcije, a Banka primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva u svakom slučaju je dužna da, na osnovu dokaza Banke Korisnika koja je učinila grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj).

1.8.5. Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije Korisniku

Banka će Korisniku, na njegov zahtev, izvršiti povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije (u daljem tekstu: zahtev za povraćaj), koju je inicirao primalac plaćanja ili Korisnik preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

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

Banka može zahtevati da Korisnik obezbedi dokaze o činjenicama koji se odnose na ispunjenost uslova iz stava 1. ove tačke, a Korisnik se ne može pozivati na uslov iz stava 1. alineja 2) ove tačke ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po referentnom kursu.

Korisnik može podneti Zahtev za povraćaj u roku od 56 (pedesetšest) dana od datuma zaduženja, a Banka je dužna da Korisniku izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili ga obavestiti o razlozima za odbijanje zahteva, u roku od 10 (deset) poslovnih dana.

Ako odbije zahtev za povraćaj Korisnika, Banka je dužna da u obaveštenju o razlozima za odbijanje obavesti Korisnika i o postupku ostvarivanja zaštite njegovih prava i interesa, uključujući i vanskodno rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona o platnim uslugama i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Korisnik neće imati pravo na povraćaj iznosa platne transakcije iz stava 1. ove tačke ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) da je Korisnik neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
- 2) da je Banka ili primalac plaćanja najmanje 28 (dvadesetosam) dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružio platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji.

1.8.6. 3D Secure zaštita

U cilju dodatne zaštite Korisnika prilikom plaćanja putem interneta, Visa i Mastercard platne kartice Banke imaju mogućnost plaćanja na internetu u 3D sigurnosnom okruženju. Ukoliko sajt na kome se vrši plaćanje podržava 3D Secure zaštitu, Banka može da zatraži dodatnu autentifikaciju korisnika putem unosa jednokratne lozinke (One Time Password-a-OTP).

1.9. Uslovi za izmene, dopune i prestanak Ugovora

1.9.1. Izmene i dopune Ugovora

Sve izmene Ugovora moraju biti sačinjene isključivo u pisanoj formi i propisno potpisane od strane obe ugovorne strane, izuzev onih koje su u korist Korisnika i koje se po Zakonu mogu menjati i primenjivati odmah i bez njegove prethodne saglasnosti.

Ako Banka predloži izmene i dopune odredaba Ugovora, dužna je da Korisniku dostavi predlog istih u pisanoj formi, najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene, sa kojima se Korisnik može saglasiti i pre predloženog dana početka njihove primene.

Smatra se da se Korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna Ugovora ako pre dana početka primene istih nije obavestio Banku da sa tim nije saglasan, o čemu je Banka dužna da ga obavesti prilikom dostavljanja tog predloga. Banka je dužna da Korisnika, istovremeno sa dostavljanjem predloga obavesti o pravu da pre početka primene predloženih izmena i dopuna raskine Ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog.

1.9.2. Prestanak korišćenja debitne kartice

Korisnik koji ne želi da posluje debitnom karticom, dužan je da otkáže upotrebu debitne kartice i istu vrati Banci, na način i u roku regulisanim Ugovorom sa Bankom.

Korisnik ima pravo da otkáže korišćenje pojedinačne debitne kartice podnošenjem Banci zahteva u formi koju Banka utvrđuje, sa naznačenim datumom prestanka daljeg korišćenja predmetne kartice.

Korisnik se obavezuje da uz Obaveštenje iz prethodnog stava Banci vrati predmetnu karticu. Ukoliko Korisnik ne otkáže korišćenje debitne kartice najkasnije mesec dana pre isteka roka važnosti, a koristi istu u skladu sa ovim Prilogom, odnosno Ugovorom Banka će mu automatski obnoviti pravo korišćenja debitne kartice i izdati novu, sa novim rokom važnosti. Rok važnosti debitne kartice upisan je na samoj debitnoj kartici.

Ukoliko Korisnik ne postupa u skladu sa ovim Prilogom, odnosno Ugovorom, ili postupa suprotno zakonskim propisima, Banka može da raskine Ugovor o debitnoj kartici i da zabrani dalju upotrebu svih izdatih debitnih kartica ili da ih blokira.

U slučaju otkazivanja ili zabrane upotrebe debitne kartice, Korisnik je dužan da vrati debitnu karticu Banci i izmiri sve obaveze nastale iz poslovanja debitnom karticom, uključujući i dodatne debitne kartice do dana vraćanja debitne kartice Banci. Banka obaveštava prodajnu mrežu (trgovce) o zabrani upotrebe debitne kartice. Na osnovu ovog obaveštenja zaposleni na prodajnom mestu je ovlašćen da debitnu karticu oduzme od Korisnika, u slučaju da dođe u posed iste.

Ukoliko Korisnik otkazuje korišćenje debitne kartice 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, automatski se otkazuje i korišćenje debitne kartice čije se poravnanje ne vrši u Republici Srbiji. U ovom slučaju prestaju da važe Ugovori za obe debitne kartice sa danom otkazivanja korišćenja debitne kartice 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.

1.9.3. Uslovi za jednostrani raskid ništavost odredaba Ugovora

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Ugovor o računu uz otkazni rok od 30 (trideset) dana, bez naknade.

Korisnik ima pravo da raskine Ugovor o računu i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom podnošenjem zahteva za gašenje računa u formi koju Banka utvrđuje. U tom slučaju Banka je u obavezi da odmah, odnosno nakon izmirenja obaveza po računu, omogućiti Korisniku da bez naknade podigne celokupan iznos sredstava u gotovini ili sredstava bezgotovinski prenese u drugu banku i ugasi račun.

U slučaju raskida Ugovora, Korisnik je dužan da Banci plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene naknade. Korisnik može zahtevati da se odredbe Ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima Ugovora, koje nisu prethodno dostavljene - utvrde ništavim.

Banka ima pravo da raskine Ugovor, uz otkazni rok od 2 (dva) meseca, kao i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim pozitivnim propisima i to dostavljanjem pisanog obaveštenja drugoj ugovornoj strani.

Banka, osim u gore navedenim slučajevima, može jednostrano otkazati Ugovor i ugasiti - račune Korisnika u sledećim slučajevima:

- Ukoliko se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu se domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
- Ukoliko Korisnik po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, licima ovlašćenim po njegovom tekućem ili drugom platnom računu, ili korisnicima dodatnih kartica, poreklu sredstava ili prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke;
- Kada je račun Korisnika neaktivan u periodu od 12 (dvanaest) meseci uzastopno u smislu da nema evidentiranih uplata i isplata sa računa, pri čemu se ne uzimaju u obzir knjiženja kamate, naknade i troškova, kao i druga knjiženja po nalogu same Banke. Ovaj stav se ne primenjuje na platni račun sa osnovnim uslugama;
- Ukoliko Banka ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja o raskidu/otkazu Ugovora ili zahteva za ažuriranje podataka preporučenom pošiljkom na poslednju adresu koju joj je Korisnik dostavio, zato što Korisnik nije blagovremeno obavestio Banku o promeni adrese stanovanja i/ili adrese za prijem pošte, kao dan uručenja smatraće se dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki prvi put potvrdilo da je pokušano uručenje obaveštenja/zahteva Banke.

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

- 1) Korisnik je koristio platni račun u protivpravne svrhe,
- 2) Na platnom računu nije izvršena ni jedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca,
- 3) Korisnik je pravo na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija,
- 4) Korisnik je naknadno otvorio drugi platni račun,
- 5) Korisnik više nema zakoniti boravak u Republici Srbiji.

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

Ako Banka raskine ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili oba uslova iz prethodnog stava tačke 1) i 3), raskid tog ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova. Banka je dužna da u obaveštenju o raskidu ugovora o platnom računu sa osnovnim uslugama istakne informacije o pravu Korisnika na prigovor i pritužbu i mogućnost vanskudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finasijskih usluga.

2. STUPANJE NA SNAGU

Ovaj Prilog Opštih uslova poslovanja stupa na snagu danom usvajanja, a primenjuje se od 11.12.2021. godine.

PREDSEDNIK UPRAVNOG ODBORA BANKE

Zlatko Zdunić