

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA IZVRŠAVANJE JEDNOKRATNIH PLATNIH TRANSAKCIJA

### I Primena i sadržina Opštih uslova poslovanja

Opštim uslovima poslovanja su definisani uslovi pod kojima Platna institucija TransferNova pruža platne usluge:

- izvršenja jednokratne platne transakcije tj platne transakcije inicirane izdavanjem platnog naloga u papirnom obliku, od strane Platioca, radi isplate, uplate i prenosa novčanih sredstava na platni račun koji nije obuhvaćen okvirnim ugovorom zaključenim sa Platnom institucijom, a koja se obavlja bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja.
- izvršavanja novčanih doznaka.

Sastavni deo opštih uslova su sledeći prilozi: Tarife naknada i kamatne stope Platne institucije odnosno Tarifnika za slanje novčanih doznaka (u daljem tekstu Tarifa naknada); Terminski plan izvršenja platnih naloga Platne institucije koji sadrži termine za realizaciju platnih usluga u okviru poslovnog dana Platne institucije.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine ovi Opšti uslovi poslovanja zajedno sa navedenim priložima i platnim nalogom.

### II Opšte informacije o platnoj instituciji

**Platna institucija TransferNova d.o.o** (u daljem tekstu: Platna institucija), Beograd, Savski Venac, Kronštatska 5, PIB: 109867174, matični broj: 21257419, Šifra delatnosti: 6419 – ostalo monetarno posredovanje, Internet stranica: [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com); imejl adresa za komunikaciju: [info@transfernova.com](mailto:info@transfernova.com), telefon: 011 4230 201. Platna institucija je pružalac platnih usluga i posluje na osnovu dozvole Narodne banke Srbije (Rešenje IO NBS broj 37 od 14. marta 2017. godine), kao i dopunom dozvole na osnovu Rešenja IO NBS br. 48 od 6. juna 2019. godine. Nadzor nad poslovanjem Platne institucije kao pružaocem platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Nemanjina 17. Platna institucija je registrovana u Agenciji za privredne registre pod brojem 4092/2017. U skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama, podzakonskih akata, kao i zaključenih ugovora o zastupanju, Platna institucija je odgovorna za ispunjenost zakonskih obaveza prilikom pružanja platne usluge. Zastupnici pružaju uslugu u ime i za račun Platne institucije.

### III Opšti pojmovi

Pojedini pojmovi u smislu ovih Opštih uslova imaju sledeće značenje:

**Korisnik** je pravno lice, preduzetnik, lice građanskog prava ili fizičko lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Platnoj instituciji/zastupniku Platne institucije obratilo radi korišćenja tih usluga.

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

**Platilac** je pravno lice, preduzetnik, lice građanskog prava ili fizičko 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, a nema otvoren platni račun kod Platne institucije.

**Primalac plaćanja** je lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije.

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

**Platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja kojom se zahteva izvršenje platne transakcije.

**Instant plaćanje** je transfer odobrenja odnosno domaća platna transakcija u valuti RSD koja se izvršava transferom odobrenja koji platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini, ukoliko je isto omogućeno na lokaciji Platne institucije ili Zastupnika platne institucije.

**Platna kartica** je platni instrument koji Korisnik, na osnovu okvirnog ugovora zaključenog sa drugim pružaocem platnih usluga, upotrebljava za izdavanje platnog naloga, plaćanje robe i usluga na prodajnom mestu trgovca, podizanje gotovog novca u domaćoj valuti.

**PIN (Personal Identification Number)** je lični identifikacioni broj koji je dodeljen svakom Korisniku, na osnovu ugovora koji ima zaključen sa drugim pružaocem platnih usluga, uz Karticu i služi za identifikaciju prilikom podizanja gotovine na bankomatima ili kupovine na POS terminalima ukoliko rade na principu unetog PIN-a.

**Bankomat/ATM/POS** su elektronski uređaji koji Korisniku Platne kartice omogućavaju podizanje gotovog novca, plaćanje robe i usluga, kao i druge usluge u zavisnosti od mogućnosti uređaja.

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

**Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome Platna institucija posluje tako da omogući izvršavanje platne transakcije korisniku platnih usluga.

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

**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.

**Transfer odobrenja** je platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga.

**Trajni nosač podataka** je 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 (CD, USB, hard disk računara na kome se može sačuvati e-mail, mobilni telefon i kartica na kojima se može sačuvati SMS poruka, internet-web i mobilna aplikacija Platne institucije).

### **III Platne usluge Platne institucija na koje se odnose Opšti uslovi poslovanja**

Opšti uslovi poslovanja se odnose na sledeće platne usluge:

1. usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
2. usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
3. usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
  - transferom odobrenja,
  - direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
4. 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.;

Opšti uslovi poslovanja i radno vreme Platne institucije i poslovnica zastupnika moraju biti vidno istaknuti na lokacijama Platne institucije i Zastupnika platne institucije. Korisnik može zahtevati i štampani primerak Opštih uslova poslovanja u papirnom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

### **IV Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji za usluge uplate i isplate gotovog novca kao i prenosa novčanih sredstava**

Pre izvršenja jednokratne platne transakcije Platna institucija Korisniku čini lako dostupnim informacije o uslovima izvršavanja jednokratnih platnih transakcija.

Dostupnost navedenih informacija Platna institucija obezbeđuje objavljivanjem na vidnom mestu, u svojim odnosno poslovnim prostorijama Zastupnika u kojima se pružaju platne usluge kao i na Internet stranici [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com), i to objavljivanjem sledećih dokumenata:

- ovih Opštih uslova koji sadrže informacije o podacima koje je Korisnik dužan da navede u platnom nalogu radi pravilnog izvršenja istog tj. o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci i drugim podacima od značaja za izvršenje jednokratne platne transakcije,
- Terminski plan izvršenja platnih naloga Platne institucije (koji definiše vreme kada se smatra da je pružalac platnih usluga primio platni nalog kao i rok za izvršenje platne transakcije),
- Tarife naknada i kamatne stope Platne institucije (koje definišu informacije i podatke o naknadama, kamatnim stopama i naknadama prilikom zamene valuta)
- Tarifnik za slanje novčanih doznaka
- Dnevne kursne liste koja važi na dan iniciranja jednokratne platne transakcije ukoliko njeno izvršavanje uključuje zamenu valute.

Za platne transakcije inicirane na POS terminalima ili bankomatima Platne institucije odnosno zastupnika Platne institucije, prethodne informacije Korisniku obezbeđuje pružalac platnih usluga koji je izdao platni instrument.

Izdavanjem platnog naloga Platnoj instituciji odnosno Zastupniku Platne institucije smatra se da se Korisnik upoznao i da prihvata uslove izvršavanja jednokratnih platnih transakcija opisanih u ovom dokumentu.

Platna institucija odnosno Zastupnik Platne institucije će izvršiti platnu transakciju samo ukoliko je Korisnik dao saglasnost pre njenog izvršenja.

Za usluge navedene u tački III. pod rednim brojevima 1, 2 i 3 korisnik daje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije na sledeće načine:

- izdavanjem i potpisivanjem platnog naloga u papirnom obliku,
- uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga,

- unosom minimuma podataka neophodnih za odobravanje transakcije podizanja gotovine ili neke druge usluge na POS terminalu ili bankomatu od strane pružaoca platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta (unos PIN-a ili drugih sigurnosnih elemenata).

Platne transakcije za čije je izvršenje saglasnost data na neki od napred navedenih načina smatra se odobrenom odnosno autorizovanom platnom transakcijom. U odsustvu saglasnosti za izvršenje platne transakcije, smatraće se da ista nije odobrena i neće biti izvršena.

Ugovor se smatra zaključenim činom izražavanja volje Korisnika da se platna transakcija izvrši (usmeno, uručivanjem gotovog novca i/ili platnog naloga, provlačenjem ili ubacivanjem platne kartice u POS terminal ili bankomat) i davanjem saglasnosti Korisnika za izvršenje jednokratne platne transakcije na način uređen odredbama ovog člana ovih Opštih uslova.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine potpisan odnosno autorizovan platni nalog Korisnika, ovi Opšti uslovi, Tarife naknada i kamatne stope Platne institucije, Dnevne kursne liste koja važi na dan iniciranja jednokratne platne transakcije ukoliko njeno izvršavanje uključuje zamenu valute i Termini plan izvršenja platnih naloga Platne institucije. Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena okvirnim ugovorom o platnim uslugama.

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji ne uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija.

Na zahtev Korisnika, Platna institucija će odgovarajuće informacije dostaviti istom na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka

#### **V Platna usluga izvršavanja novčane doznake - slanja novčane doznake**

Usluga opisana u tački III. pod rednim brojem 4. podrazumeva slanje novca, tako što korisnik usluge, platilac, dostavlja potrebne podatke licu koje u ime Platne institucije/Zastupnika Platne institucije pruža usluge slanja novčane doznake. Nakon identifikacije klijenta uvidom u važeći identifikacioni dokument i prikupljanja neophodnih podataka u skladu sa zakonom, Korisniku se dostavlja dokumentacija neophodna za izvršenja novčane doznake, s tim da je Ovlašćeno lice u obavezi da dodatno posebno informiše platioca o valuti i iznosu koji će biti isplaćen primaocu.

Ukoliko je Korisnik saglasan sa prezentovanim informacijama i elementima neophodne dokumentacije istu potpisuje i dostavlja ovlašćenom licu.

Na nalogu koji čini deo neophodne dokumentacije za izvršenje novčane doznake, jasno je naveden iznos koji je platilac dužan da preda Ovlašćenom licu, a koji se sastoji od iznosa novčanih sredstava koje se upućuju novčanom doznakom kao i iznosa naknade. Iznos naknade za izvršenje novčane doznake je jedinstven i jasno prikazan na platnom nalogu. Ukoliko se isplata ne vrši u valuti RSD na nalogu je jasno prikazan i kurs zamene RSD za valutu koja je naznačena za isplatu primaocu na nalogu. Slanje novčane doznake se može inicirati tek pošto platilac uplati celokupna sredstva uključujući i iznos za isplatu primaocu i naknadu pružaoca usluge.

Potpisivanjem naloga platilac potvrđuje da je upozoren na mogućnosti prevare, da je jedini korisnik sredstava i da ne šalje novac u ime trećeg lica; da se slaže sa prikupljanjem, upotrebom, otkrivanjem i prenosom (uključujući i prekogranični prenos) prikupljenih ličnih podataka. Platilac je odgovoran za tačnost i potpunost podataka koje daje radi izvršenja novčane doznake. Platilac je upozoren da jedinstveni broj transakcije daje samo nameravanom primaocu.

Sve potpisana dokumentacija neophodna za izvršenje novčane doznake se izrađuje u dva primerka od kojih po jedan zadržavaju Platilac i Platna institucija / Zastupnik platne institucije.

#### **VI Platna usluga izvršavanja novčane doznake - prijem novčane doznake**

Primalac novčane doznake se radi isplate novčane doznake obraća Platnoj instituciji / Zastupniku platne institucije dostavom jedinstvenog referentnog broja novčane doznake i obaveznih podataka kao što su: ime i prezime pošiljaoca, naziv države odakle je novac poslat. Novčana sredstva se mogu isplatiti samo licu koje je navedeno kao primalac, a nakon izvršene identifikacije u skladu sa važećom zakonskom regulativom Republike Srbije.

Blagajnik unosi dostavljene obavezne podatke u aplikaciju za izvršenje transakcije, čime verifikuje informacije koje je dobio od primaoca i tek nakon izvršene provere zahtevani transfer može se realizovati.

Primaocu novčane doznake se dostavlja dokumentacija neophodna za izvršenje isplate novčane doznake i ukoliko je saglasan sa prezentovanim informacijama i elementima istu potpisuje i dostavlja ovlašćenom licu.

Primalac novčane doznake ne plaća naknadu za uslugu isplate novčane doznake, jer je celokupna naknada plaćena prilikom iniciranja doznake slanja od strane lica koje je poslalo novac.

Sve potpisana dokumentacija neophodna za izvršenje novčane doznake se izrađuje u dva primerka od kojih po jedan zadržavaju Primalac novčane doznake i Platna institucija / Zastupnik platne institucije.

## **VII Izvršavanje platnih transakcija**

Platna institucija realizuje platne naloge Korisnika u skladu sa Teminskim planom i to:

- za usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun do iznosa novčanih sredstava uplaćenih na blagajni Platne institucije ili Zastupnika Platne institucije,
- usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun do iznosa raspoloživih sredstava na platnom računu odnosno na platnom instrumentu drugog pružaoca platnih usluga.

Kod usluge slanja novčanih doznaka novčana sredstva su u pravilu dostupna za isplatu primaocu plaćanja istog radnog dana u roku od 30 minuta, a u zavisnosti od radnog vremena pružaoca usluge koji isplaćuje sredstva primaocu. Platna institucija zadržava pravo da novčanu doznaku iniciranu subotom i nedeljom, kao i radnim danom nakon 16:00 časova, učini dostupnom za isplatu prvog narednog radnog dana. Platna institucija zadržava pravo da novčanu doznaku stavi na raspolaganje primaocu plaćanja i po isteku navedenog roka, ako je to neophodno radi dodatnih provera odnosno ukoliko je isto posledica vanrednih situacija (prekid telekomunikacionih veza, nestanak električne energije, prekid rada sistema). Za izvršenje platne transakcije mora postojati saglasnost Korisnika data pre njenog izvršenja. Smatra se da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i da je nalog za izvršenje autorizovane platne transakcije dat od strane Korisnika ako je platni nalog u papirnom obliku koji se podnosi u organizacionom delu Platne institucije, odnosno zastupniku Platne institucije, potpisan od strane podnosioca.

Vreme prijema platnog naloga je momenat kada je Platna institucija primila potpun i ispravan platni nalog. Platni nalog primljen do vremena koje je Terminskim planom izvršenja platnih naloga Platne institucije označeno kao krajnje vreme za prijem naloga u tekućem poslovnom danu, Platna institucija izvršava istog dana ukoliko je tako naznačeno na platnom nalogu (datum izvršenja). Platni nalog primljen nakon vremena koje je Terminskim planom označeno kao krajnje vreme za prijem naloga u tekućem poslovnom danu, mora imati datum izvršenja koji je jednak ili veći od narednog radnog dana, kada će biti i realizovan. Platna institucija zadržava pravo da na dan prijema naloga, a u okviru svojih mogućnosti, izvrši i naloge primljene posle rokova definisanih Terminskim planom.

Platna institucija će izvršiti platni nalog u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom koju je Korisnik naveo u platnom nalogu, odnosno brojem računa primaoca plaćanja. Korisnik odgovora za ispravnost i tačnost podataka navedenih u platnom nalogu.

Platna institucija izvršava platni nalog ukoliko je:

- platni nalog izdat na odgovarajućem obrascu u skladu sa propisima kojima su uređeni oblik, sadržina i način korišćenja obrazaca platnih naloga,
- platni nalog u papirnom obliku uredno popunjen (potpuno, čitko, bez ispravljenih, precrtanih, brisanih podataka),
- data saglasnost Korisnika za izvršenje,
- priložena dokumentacija koja je u skladu sa zakonskim propisima neophodna za izvršenje platnog naloga.

Platna institucija zadržava pravo da od Korisnika zahteva i unos drugih podataka u platnom nalogu i dostavljanje dodatne dokumentacije uz platni nalog, ukoliko su isti neophodni za izvršenje platnog naloga, na osnovu zakonskih propisa. Raspoloživim sredstvima smatra se:

- iznos gotovinske uplate na blagajni Platne institucije,
- Iznos sredstava stavljenih na raspolaganje Platnoj instituciji putem platnog instrumenta drugog pružaoca platnih usluga.

Pri izvršavanju platnih transakcija, Platna institucija prenosi iznos platne transakcije utvrđen u platnom nalogu, bez umanjanja za iznos naknade.

Platna institucija je dužna da, odmah nakon prijema Platnog naloga za izvršenje platne transakcije, platiocu dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- Referentnu oznaku platne transakcije ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- Iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
- Iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje platiocu za izvršenje platne transakcije, a ako Platna institucija naplaćuje ove naknade zbirno, vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- Datum i vreme prijema platnog naloga.

Na zahtev platioca, Platna institucija navedene informacije će dostaviti platiocu na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

## **VIII Naknade i kamate**

Za usluge koje pruža Korisnicima, Platna institucija ima pravo da naplati naknadu u skladu sa Tarifama naknada koja sa primenjuje uz ove Opšte uslove i koje su dostupne Korisnicima na sajtu Platne institucije i u poslovnim jedinicama Platne institucije i zastupnika Platne institucije. Korisnik plaća naknadu samo Platnoj instituciji kao svom pružaocu platnih usluga osim ukoliko isto nije drugačije ugovoreno ugovorom korisnika i drugog pružaoca platnih usluga.

Naknade i kamate su navedene u prilogu.

### **IX Odbijanje izvršenja platnog naloga**

Platna institucija će odbiti izvršenje naloga za plaćanje, ako nisu ispunjeni uslovi za njegovo izvršenje:

- ako korisnik ne pruži sve neophodne podatke za izvršenja naloga,
- ako korisnik nije obezbedio novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Platne institucije, kada postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga;
- nalog za plaćanje nije popunjen i izdat u skladu sa propisima, sadrži ispravke, odnosno podatke koji nisu pravilni, čitljivi i potpuni;
- potpis na nalogu za plaćanje nije istovetan potpisu koji je Korisnik deponovao kod Platne institucije za konkretan platni račun;
- nije dobijena saglasnost Korisnika,
- postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga za plaćanje (npr. nalog suda i sl.),
- nije priložena dokumentacija neophodna za izvršenje platnog naloga,
- na dan izvršenja na platnom računu nema dovoljno raspoloživih sredstava, odnosno iznos uplaćenih sredstava na blagajni Platne institucije / Zastupnika platne institucije nije dovoljan za izvršenje platnog naloga (odnosno novčane doznake) i naplatu naknade Platne institucije.

U slučaju odbijanja naloga iz nekog od navedenih razloga smatraće se da nalog nije ni primljen.

Platni nalog se ne smatra odbijenim ako nije izvršen zbog postupka sprovođenja naloga suda ili izvršitelja.

Platna institucija će obavestiti Korisnika o odbijanju naloga za plaćanje, o razlozima odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su bile uzrok odbijanja, osim ukoliko je to zabranjeno propisom. O odbijanju papirnog naloga Platna institucija će obavestiti Korisnika bez odlaganja, usmenim putem, a najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje naloga za plaćanje putem kanala komunikacije koji je Korisnik naveo prilikom podnošenja naloga za plaćanje. Ukoliko Korisnik zahteva, Platna institucija će mu dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

### **X Opoziv platnog naloga**

Zahtev za opoziv platnog naloga se podnosi Platnoj instituciji u pisanoj formi, najkasnije do momenta početka izvršenja platnog naloga. Korisnik ne može opozvati platni nalog podnet u papirnom obliku nakon što je isti unet u informacijski sistem Platne institucije i započet proces njegovog izvršenja. Platni nalog za realizaciju platne transakcije direktnog zaduženja podnet od strane primaoca plaćanja može biti opozvan do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje računa platioca.

### **XI Odgovornosti platne institucije i povrat iznosa platne transakcije**

Ako je Platna institucija odgovorna za neodobrenu, neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa tih platnih transakcija, i to iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih kamata na koje taj korisnik ima pravo. Platna institucija se obavezuje da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa ovih transakcija ili pravilno izvršenje tih platnih transakcija pod uslovom da je Korisnik obavesti o toj platnoj transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije odmah nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 meseci.

Korisnik je odgovoran za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake, odnosno za tačnost podataka o broju računa primaoca plaćanja koji je naveden u platnom nalogu. Platna institucija nije odgovorna za izvršenje platnog naloga, ukoliko je isti izvršen u skladu sa računom primaoca plaćanja navedenim u tom platnom nalogu, bez obzira na druge podatke o primaocu plaćanja (naziv, adresa, sedište) u platnom nalogu koji je dostavio Korisnik. Platna institucija nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ukoliko je broj računa primaoca sredstava u dostavljenom platnom nalogu netačan. Platna institucija može Korisniku, na njegov pisani zahtev da pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije, usmeno i/ili u pisanom obliku.

Platna institucija je dužna da u slučaju neizvršene platne transakcije usled netačne jedinstvene identifikacione oznake, odmah po saznanju izvrši povraćaj Korisniku iznosa neizvršene platne transakcije.

Platna transakcija izvršena na osnovu platnog naloga u papirnom obliku, za čije izvršenje ne postoji saglasnost Korisnika u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

Korisnik ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Platne institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Platne institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera.

### **XII Isključenje odgovornosti**

Isključena je odgovornost Platne institucije/zastupnika Platne institucije za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje naloga u slučajevima nastupa smetnji u obavljanju platnih usluga odnosno događaja prouzrokovanih delovanjem više sile i drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Platnoj instituciji/zastupniku Platne

institucije.

### **XIII Pravo na prigovor na rad Platna institucije**

Korisnik ima pravo na prigovor ukoliko smatra da se Platna institucija ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa, Opštih uslova i dobrih poslovnih običaja. Prigovor se podnosi u pisanoj formi u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili interesa. Korisnik može podneti prigovor lično u poslovnim prostorijama Platne institucije/zastupnika Platne institucije, poštom, elektronskom poštom na adrese: [reklamacije@transfernova.com](mailto:reklamacije@transfernova.com) kao i na Internet stranici Platne institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com) Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Platnom institucijom na koji se taj prigovor odnosi (ime i prezime ili naziv Korisnika, nalogodavca, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije i druge bitne podatke), kao i razloge podnošenja prigovora. Platna institucija je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor Korisniku, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Platna institucija ne može da dostavi odgovor u tom roku, iz objektivnih razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Korisnik će biti obavešten pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Korisnik koji nije zadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ima pravo da, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije (dalje: NBS) podnese pritužbu u pisanoj formi, u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje. Pismenu pritužbu Narodnoj banci može podneti u na adresu: NARODNA BANKA SRBIJE, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd, Poštanski fah 712, ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.

Uz pritužbu NBS, potrebno je dostaviti prigovor upućen Platnoj instituciji, odgovor Platne institucije (ukoliko je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz pritužbe. Pored prava na prigovor i pritužbu, Korisnik ima pravo i na pokretanje postupka posredovanja u cilju vansudskog rešavanja spornog odnosa. Postupak posredovanja može se pokrenuti po prijemu odgovora Platne institucije na prigovor odnosno isteka roka za dostavljanje istog, ali i u toku odnosno nakon postupka po pritužbi pred NBS. Na zaštitu Korisnika shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

### **XIV Čuvanje podataka o platnim uslugama i zaštita podataka o ličnosti**

Na postupanje Platne institucije/zastupnika Platne institucije sa podacima do kojih dođe u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu podataka o ličnosti.

Platna institucija može lične podatke da dobije iz različitih izvora. U većini slučajeva Platna institucija podatke dobija direktno od Korisnika na kog se lični podaci odnose. Pored toga, Platna institucija može da upotrebi i druge informacije o Korisniku koje su dostupne ili su učinjene dostupnima putem javnih izvora (javni registri, baze podataka, društvene mreže, i putem svih drugih javnih izvora informacija). Svi prikupljeni lični podaci obrađuju se u skladu sa zakonom i u svrhu pružanja platne usluge.

Platna institucija obezbeđuje zaštitu podataka o ličnosti svim svojim Korisnicima. Korisnik je saglasan da Platna institucija/zastupnik Platne institucije ima pravo da vrši obradu podataka u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Platne institucije/zastupnika Platne institucije i Korisnika, radi izvršavanja obaveza Platne institucije/zastupnika platne institucije u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji je neophodan za pružanje usluge.

Platna institucija/zastupnik Platne institucije obezbeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti kojima raspolaže u svojim bazama. Platna institucija/zastupnik Platne institucije prilikom realizacije platnih naloga, a u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma kao i internim aktima Platne institucije, može da zahteva od Korisnika i dodatne podatke.

Korisnik je saglasan i ovlašćuje Platnu instituciju da njegove lične podatke dostavi trećim licima kojima je po zakonu dužna da dostavlja podatke, kao i svim trećim licima sa kojima Platna institucija ima zaključene ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Platne institucije i Korisnika, a sa kojima Platna institucija ima zaključen i ugovor/sporazum o poverljivosti podataka i informacija, u zemlji ili inostranstvu.

Korisnik je saglasan da Platna institucija može njegove kontakt podatke, a koje se odnose na adresu, brojeve telefona, imejl adresu i ostale kontakt podatke koje je Korisnik svojevolejno dao Platnoj instituciji prilikom zaključenja Ugovora ili drugog odgovarajućeg akta kojima je između Korisnika i Platne institucije uspostavljen poslovni odnos, da koristi za dostavljanje obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama i to u vidu brošure, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava i oblika poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

Korisnik ima pravo da opozove navedeni pristanak, odnosno od Platne institucije zahteva brisanje ličnih podataka bez nepotrebnog odlaganja, ako je ispunjen jedan od sledećih uslova: lični podaci više nisu potrebni za svrhe za koje su prikupljeni, korisnik pisanim putem povlači dato odobrenje za obradu ličnih podataka, a ne postoji pravni osnov zbog kojeg je prethodno dao takvo odobrenje, lični podaci nisu prikupljeni na zakonit način ili moraju da se brišu po nalogu nadležnog organa, ili ako korisnik uloži prigovor na obradu ličnih podataka, a legitimni razlozi obrade imaju manju težinu od legitimnog

zahteva za brisanje.

Korisnik ima pravo na korekciju netačnih ličnih podataka sačuvanih u informacionom sistemu Platne institucije, kao i na pribavljanje liste ličnih podataka koje Platna institucija o njemu poseduje i obrađuje.

#### **ZAVRŠNE ODREDBE**

Opšti uslovi poslovanja primenjuju se od 01.10.2021. godine.

Na ugovore o jednokratnim platnim transakcijama primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i odredbe drugih važećih propisa.

U Beogradu, dana 14.09.2021. godine