

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA OTVARANJE, VOĐENJE I GAŠENJE PLATNOG RAČUNA, PRUŽANJE PLATNIH USLUGA U VEZI SA PLATNIM RAČUNOM KOD PLATNE INSTITUCIJE I IZVRŠAVANJA PLATNIH TRANSAKCIJA KOD KOJIH SU NOVČANA SREDSTVA OBEZBEĐENA KREDITOM KORISNIKU USLUGE

### I Primena i sadržina Opštih uslova poslovanja

Ovim Opštim uslovima poslovanja su definisani uslovi pod kojima Platna institucija TransferNova pruža platne usluge otvaranja, vođenja i gašenja platnog računa, uplate gotovog novca na platni račun kod Platne institucije, isplate gotovog novca sa platnog računa kod Platne institucije, prenosa novčanih sredstava sa platnog računa kod Platne institucije, izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga. Ovi Opšti uslovi se primenjuju na korisnika koji se obratio Platnoj instituciji radi korišćenja navedenih platnih usluga, odnosno koji je koristio ili koristi navedene platne usluge.

Sastavni deo opštih uslova su sledeći prilozima: Tarife naknada i kamatne stope Platne institucije; Terminski plan izvršenja platnih naloga Platne institucije koji sadrži termine za realizaciju platnih usluga u okviru poslovnog dana Platne institucije. Okvirni ugovor o platnim uslugama čine ovi Opšti uslovi poslovanja zajedno sa navedenim prilozima 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. Registrovani zastupnici Platne institucije 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 dinarima 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 nedvosmisleni 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).

#### **IV Platne usluge Platne institucija na koje se odnose ovi 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 platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenom korisniku platnih usluga, i to:
  - transferom odobrenja,
  - direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva.

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.

#### **V Okvirni ugovor**

Ako korisnik platnih usluga otvara platni račun kod pružaoca platnih usluga, okvirnim ugovorom uređuju se i uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa. Okvirnim ugovorom uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija.

Okvirni ugovor sadrži sledeće obavezne elemente, odnosno informacije:

- Ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa,
- Zahtev za otvaranje platnog računa,
- Podatke o korisniku – korisniku platnog računa,
- Informacije o pružaocu i korisniku platnih usluga,
- Jedinstvenu identifikacionu oznaku ili druge podatke koje je korisnik platnih usluga dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga,
- Formu i način davanja i povlačenja saglasnosti za izvršenje 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),
- Naznaku o limitu potrošnje pri korišćenju platnog instrumenta, ako je taj limit ugovoren,
- Tarife naknada i kamatne stope Platne institucije (koje definišu informacije i podatke o naknadama, kamatnim stopama i naknadama prilikom zamene valuta),
- Dnevne kursne liste koja važi na dan iniciranja platne transakcije ukoliko njeno izvršavanje uključuje zamenu valute,
- Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između korisnika i pružaoca platnih usluga,
- Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija,
- Uslove za izmene i dopune, kao i prestanak okvirnog ugovora,
- Informacije o zaštiti korisnika platnih usluga.

Platna institucija dostavlja korisniku platnih usluga informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi tog ugovora, u primerenom roku, pre zaključenja okvirnog 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.

Na zahtev klijenta upućen pismenim putem na zvanične adrese Platne institucije, Platna institucija je u obavezi da dostavi nact Okvirnog ugovora koji sadrži informacije iz prethodnog stava

## **VI Platni račun**

Korisnik koji prihvati ponuđene uslove podnosi Platnoj instituciji Zahtev za otvaranje računa. Zahtev za otvaranje platnog računa Korisnik podnosi na propisanom obrascu Platne institucije, a popunjava ga i potpisuje Korisnik odnosno punomoćnik, na osnovu overenog punomoćja kada platni račun ne otvara Korisnik lično, odnosno zakonski zastupnik na osnovu izvoda iz matične knjige rođenih iz koga se nedvosmisleno može utvrditi status zakonskog zastupnika. Platna institucija otvara Korisniku platni račun na osnovu podnetog zahteva za otvaranje računa i zaključenog Ugovora o otvaranju i vođenju računa. Platni račun se koristi za izvršavanje platnih transakcija. Korisnik kod Platne institucije može da otvori više platnih računa. Svaki platni račun ima svoj broj koji se kao jedinstvena identifikaciona oznaka koristi prilikom izdavanja platnih naloga radi nedvosmislene identifikacije Korisnika, odnosno platnog računa. Broj platnog računa se utvrđuje Ugovorom.

### **Raspologanje sredstvima na platnom računu**

Korisnik slobodno raspolaže sredstvima na platnom računu do iznosa raspoloživih sredstava na platnom računu, odnosno do iznosa odobrenog prekoračenja ukoliko je prekoračenje ugovoreno sa Korisnikom, radi izvršenja platnih transakcija. Korisnik može odrediti jedno ili više lica koja imaju ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na platnom računu i/ili druga ovlašćenja u vezi sa obavljanjem platnih usluga (dalje u tekstu: Ovlašćeno lice), i na njega se shodno primenjuju svi opšti uslovi poslovanja Platne institucije koji važe za Korisnika. Ovlašćenja se mogu dati neposredno u Platnoj instituciji, potpisivanjem odgovarajućeg obrasca ili dostavljanjem ovlašćenja overenih od strane nadležnog organa. Korisnik je dužan da upozna Ovlašćeno lice sa njegovim pravima i obavezama u vezi s dodeljenim ovlašćenjima i da nadzire korišćenje datog ovlašćenja. Korisnik je odgovoran za štetu koju Platnoj instituciji prouzrokuje Ovlašćeno lice. Ovlašćenje se ne može odnositi na pravo gašenja platnog računa, kao ni na pravo daljeg prenošenja ovlašćenja po platnom računu. Ovlašćenja se gase opozivom od strane Korisnika, smrću Korisnika, istekom roka na koje je ovlašćenje dato, otkazom od strane samog Ovlašćenog lica odnosno iz drugih zakonom propisanih razloga.

### **Zaduženje platnog računa bez platnog naloga**

Platna institucija zadužiće platni račun korisnika platnih usluga bez platnog naloga u sledećim slučajevima:

- u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate koji se vodi nad tim korisnikom, u skladu sa zakonom;
- radi naplate dospelih naknada za usluge koje ovaj pružalac pruža u skladu sa odredbama ovog Ugovora, dospelih potraživanja po osnovu kredita koji je taj pružalac odobrio korisniku platnih usluga ili drugih dospelih potraživanja pružaoca platnih usluga prema korisniku platnih usluga, ako je takav način naplate ugovoren;
- u drugim slučajevima propisanim zakonom.

Izvršena platna transakcija na navedene načine ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

## **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 položenih 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,
- za plaćanja sa platnog računa Korisnika, do iznosa raspoloživih sredstava na platnom računu;
- za plaćanja iz kredita Korisniku, do iznosa odobrenog, a neiskorišćenog kredita;
- za plaćanja po gotovinskim uplatama Korisnika, do iznosa izvršene uplate.

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 prostorijama Platne institucije ili Zastupnika platne institucije, potpisan od strane podnosioca, odnosno za višekratne transakcije ako je potpisan obrazac trajnog naloga ili saglasnost za direktno zaduženje.

Platna institucija, u svojim prostorijama ili posredstvom Zastupnika platne institucije, prima platne naloge od Korisnika kao platioca odnosno njegovog punomoćnika ili zakonskog zastupnika, odnosno od primaoca plaćanja po osnovu saglasnosti za direktno zaduženje koju je platalac odnosno njegov punomoćnik ili zakonski zastupnik dao primaocu plaćanja. 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,
- ima raspoloživih sredstva za izvršenje platnog naloga u celosti i naplatu naknade od strane Platne institucije za realizovanje platne transakcije,
- 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:

- na platnom računu, stanje sredstava od prethodnog dana uvećano za dnevni priliv i umanjeno za dnevni odliv sredstava do momenta izvršenja naloga;
- iznos odobrenog, a neiskorišćenog kredita za realizaciju platne transakcije;
- iznos gotovinske uplate na blagajni Platne institucije.

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

Platna institucija će odobriti platni račun korisnika po prijemu svih informacija neophodnih za odobrenje platnog računa korisnika kao primaoca plaćanja, i odmah nakon:

- dobijanja informacije o odobravanju sredstava na njen račun u poslovnoj banci (eksterni platni promet),
- zaduženja platnog računa platioca u internom platnom prometu,
- uplate na blagajni Platne institucije.

Ukoliko Korisnik zahteva isplatu gotovog novca sa sopstvenog platnog računa, Platna institucija je dužna da taj novac isplati odmah bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem od 600.000 dinara, Platna institucija ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana. Datum valute zaduženja računa Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije je uvek isti ili kasniji od datuma izvršenja platne transakcije. Datum valute odobrenja platnog računa Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije je najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva odobrena na platni račun Korisnika. Kada Korisnik izvrši uplatu gotovog novca na svoj platni račun u organizacionim delovima Platne institucije, datum valute odobrenja platnog računa je datum prijema gotovog novca.

### **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 čini sastavni deo Okvirnog ugovora i koje su dostupne Korisnicima na sajtu Platne institucije, na lokacijama Platne institucije i Zastupnika platne institucije. Za usluge koje nisu predviđene Tarifama naknada Platne institucije, naknada se utvrđuje ugovorom zaključenim između Platne institucije i Korisnika. Korisnik plaća naknadu samo Platnoj instituciji kao svom pružaocu platnih usluga osim ukoliko isto nije drugačije ugovoreno ugovorom korisnika i drugog pružaoca platnih usluga.

Potpisivanjem Okvirnog ugovora, Korisnik daje saglasnost da Platna institucija može da naplati sve naknade i troškove iz sredstava na platnom računu, odnosno iz sredstava na svim platnim računima koje ima otvorene kod Platne institucije. Platna institucija vrši naplatu naknade sa platnih računa Korisnika bez ispostavljanja platnih naloga. Visina i način obračuna aktivne kamate koju Platna institucija naplaćuje od Korisnika po osnovu kreditnih poslova (odobravanja kratkoročnih kredita za realizaciju platnih transakcija), utvrđuje se posebnim ugovorom koji se zaključuje između Korisnika i Platne institucije povodom tih poslova.

Naknade i kamate su navedene u prilogu.

### **VII 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 za izvršenje platnog naloga 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.

### **VIII 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.

### **IX 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 naplatio, 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.

### **X 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.

### **XI 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.

### **XII 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.

### **XIII Završne odredbe**

Opšti uslovi poslovanja primenjuju se od 01.10.2021. godine.

Na ugovore o platnim uslugama 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.