

Privredno društvo

**„PREDUZEĆE ZA TRGOVINU I USLUGE MIĆO COMMERCE DOO BEOGRAD“**

Na osnovu Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Odluke o osnivanju privrednog društva „Preduzeće za trgovinu i usluge Mićo Commerce doo Beograd“, sa sedištem u Beogradu, Balkanska 32 (u daljem tekstu: Platna institucija) direktor društva dana 12.10.2016 god. donosi akt

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA**

**ZA OBAVLJANJE JEDNOKRATNIH PLATNIH TRANSAKCIJA**

oktobar 2016 god.

Preduzeće za trgovinu i usluge Mićo Commerce doo Beograd, Matični broj: 17088165 PIB: 100124749

## I UVODNE ODREDBE

### Član 1.

Opštim uslovima obavljanja jednokratnih platnih transakcija (u daljem tekstu: Opšti uslovi) utvdjuju se medjusobna prava i obaveze vezano za obavljanje jednokratnih platnih transakcija, uslovi i način obavljanja transakcija, način i rokovi obaveštavanja (odgovornost Platne institucije u skladu sa Zakonom o platnim uslugama („Službeni glasnik RS“ br. 139/2014)).

Opšti uslovi izvršavanja jednokratnih platnih transakcija (u daljem tekstu: Opšti uslovi) primenjuje se na korisnika koji se obratio Platnoj instituciji radi izvršenja platne transakcije, a nema zaključen okvirni ugovor o pružanju platnih usluga sa Platnom institucijom.

Platna transakcija na koju se odnose ovi Opšti uslovi su transakcije inicirane izdavanjem platnog naloga u papirnom obliku.

### Osnovni podaci o Platnoj instituciji – Pružaocu platnih usluga

Poslovno ime: Preduzeće za trgovinu i usluge Mićo Commerce doo Beograd

Sedište: Balkanska br. 32, 11000 Beograd

PIB: 100124749

MB: 17088165

Dinarski račun: 250-1450002895030-27

Internet stranica: [www.micocom.rs](http://www.micocom.rs)

E-mail adresa: [office@micocom.rs](mailto:office@micocom.rs)

Telefon: 011/362 0420

011/362 0421

Dozvolu za rad izdala je Narodna banka Srbije rešenjem br. 58 od 10.06.2016 god. Nadležni organ za nadzor nad poslovanjem Platne institucije je Narodna banka Srbije, Nemanjina br. 17.

## II POJMOVI

### Član 2.

1. **Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili pimalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
2. **Platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
3. **Platni račun** označava račun koji se koristi za izvršenje platnih transakcija, a koji vodi pružalac Platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga;
4. **Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
5. **Korisnik platnih usluga** označava fizičko lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu

Platioa i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga:

6. **Platilac** označava 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 platni račun – fizičko lice izdaje platni nalog;
7. **Primalac plaćanja** označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao rimalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
8. **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;
9. **Preduzetnik** označava fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonima;
10. **Novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;
11. **Gotov novac** označava novčanice i kovani novac;
12. **Poslovni dan** je dan odnosno deo dana u kome platiočev i primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;
13. **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;
14. **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;
15. **Referentni kurs** je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pi zameni valuta, a koji je dostupnim učinio pružalac platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnih izvora;
16. **Jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, broja i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa;
17. **Sredstvo za identifikaciju na daljinu** je svako sredstvo koje pružalac i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;
18. **Trajni nosač podataka** označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i njih reprodukuje u nepromenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;
19. **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;
20. **Jednokratna platna transakcija** predstavlja transakciju koja nije obuhvaćena Okvirnim ugovorom zaključenim između Platne institucije i korisnika platnih usluga.
21. **Platna institucija** je pravno lice sa sedišten u Republici Srbiji nad čijim poslovanjem, nadzor i kontrolu vrši Narodna banka Srbije.

### III PLATNE USLUGE

#### Član 3.

Platna institucija obavlja sledeću platne usluge:

Prenos novčanih sredstava s **platnog** računa, odnosno na platni račun i to:

1. Transferom odobrenja i
2. Direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje.

#### Zaključivanje ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji

#### Član 4.

Izdavanjem platnog naloga Platnoj instituciji smatra se da se Korisnik upoznao i prihvata uslove obavljanja jednokratnih platnih transakcija Platne institucije.

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

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine potpisan odnosno autorizovan platni nalog Korisnika, ovi Opšti uslovi poslovanja, cenovnici Platne institucije, dnevna kursna lista Platne institucije važeća na dan izvršenja transakcije ukoliko se vrši zamena valute i terminski plan.

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.

### IV PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

#### Prijem platnih naloga

#### Član 5.

Platna institucija platni nalog prima ličnim podnošenjem u poslovnici Platne institucije u pisanom obliku.

Platna institucija prima platne naloge neposredno od strane Korisnika koji inicira izvršenje jednokratne platne transakcije:

- U svojstvu platioca koji izdaje nalog za uplatu sredstava u korist računa otvorenog u poslovnoj banci, Uprave za trezor Ministarstva finansija Republike Srbije i drugog pružaoca platnih usluga;
- U svojstvu primaoca plaćanja koji na osnovu identifikacionog koda/prezentacije niza neophodnih podataka inicira isplatu sredstava

## **Vreme prijema naloga**

### **Član 6.**

Vreme prijema platnog naloga je trenutak kada Platna institucija primi nalog neposredno od Korisnika.

Dan kada Platna institucija primi platni nalog smatra se danom za započinjanje izvršenja platne transakcije i provere uslova za izvršenje.

Terminskim planom Platne institucije utvrđeno je vreme u okviru kojeg Platna institucija vrši prijem i izvršavanje platnog naloga.

## **Izvršenje platnog naloga**

### **Član 7.**

Platni nalog može biti platni nalog za uplati i platni nalog za isplatu.

Nalog za uplatu je platni nalog koji se koristi za uplate gotovog novca na tekući račun (uplate dnevnog pazara, plaćanje obaveza u gotovom novcu i druge uplate na tekući račun).

Nalog za uplatu sadrži sledeće osnovne elemente: naziv platioca, naziv primaoca plaćanja, broj tekućeg računa primaoca plaćanja, oznaku valute, iznos, svrhu uplate, šifru plaćanja, broj modela poziva na broj odobrenja, poziv na broj odobrenja, mesto i datum prijema, datum izvršenja i pečat i potpis platioca.

Nalog za isplatu je platni nalog koji se koristi za isplate gotovog novca sa tekućeg računa.

Nalog za isplatu sadrži sledeće osnovne elemente: naziv platioca, naziv primaoca plaćanja, broj tekućeg računa platioca, oznaku valute, svrhu isplate, šifru plaćanja, broj modela poziva na broj zaduženja, poziv na broj zaduženja, mesto i datum prijema, datum izvršenja i pečat i potpis platioca.

Platne naloge Platna institucija može izvršiti i kada ne sadrže sve elemente iz ovog člana, ako utvrdi da su elementi koji su navedeni u nalogu dovoljni za njegovo izvršenje.

### **Član 8.**

Platna institucija utvrđuje ispunjenje uslova za izvršenje naloga u trenutku zaprimanja naloga. Ako je na nalogu određen datum izvršenja unapred, Platna institucija uslove za izvršenje naloga za plaćanje proverava na određeni datum izvršenja.

Nalozi koji glase na iznos veći od iznosa određenog Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma obavezno se predaju uz dokumentaciju koja potvrđuje osnov plaćanja. Dokumentacija se predaje u originalu na uvid Platnoj instituciji, a Platna institucija zadržava kopiju dokumentacije.

Platna institucija zadržava pravo da od korisnika traži dodatne informacije vezane za platnu transakciju, ukoliko takva obaveza proizilazi iz propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma ili internih akata Platne institucije na osnovu tih propisa.

## Saglasnost za izvršenje platne transakcije

### Član 9.

Platna institucija će izvršiti platnu transakciju samo ukoliko je korisnik dao saglasnost pre njenog izvršenja.

Ukoliko ne postoji saglasnost, odnosno autorizacija Korisnika za izvršenje platne transakcije, smatraće se da ista nije odobrena i neće biti izvršena.

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 transakcija (unos PIN-a ili drugih sigurnosnih elemenata).

Jednokratne platne transakcije za čije je izvršenje saglasnost data na neki od napred navedenih načina, smatra se odobrenom, odnosno autorizovanom platnom transakcijom.

### Član 10.

Korisnik odgovara za potpunost i tačnost podataka navedenih na platnom nalogu.

Platna institucija neće primiti nalog ako do trenutka prijema utvrdi neispravnost nekog od njegovih elemenata ili postojanje drugih bitnih razloga.

Da bi platni nalog platioca u papirnom obliku bio izvršen neophodno je da je uredno popunjen (potpuno i čitko, bez ispravljenih ili brisanih podataka) na propisanom obrascu platnog naloga, kao i da su obezbedjena novčana sredstva u visini zahtevane transakcije i naknade koju Platna institucija naplaćuje za pružanje platnih usluga.

Ako Platna institucija izvrši platni nalog u skladu sa navedenom jedinstvenom identifikacionom oznakom, smatra se da je nalog za plaćanje uredno izvršen.

Ako korisnik Platnoj instituciji prezentira pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku ili bilo koji drugi neispravan ili netačan bitan deo platnog naloga, Platna institucija nije odgovorna Korisniku za pravilnost i pravovremenost izvršenja.

Ako je na nalogu za plaćanje navedena jedinstvena identifikaciona oznaka bez drugih propisanih podataka ili ako se drugi navedeni podaci ne podudaraju sa jedinstvenom identifikacionom oznakom, Platna institucija će izvršiti nalog prema jedinstvenoj identifikacionoj oznaci, ako su ispunjeni drugi ugovoreni uslovi za njegovo izvršenje.

Platna institucija u slučajevima navedenim u st. 6-9 odgovara samo izvršenje platne transakcije u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom.

## Član 11.

Pre izvršenja transakcije Platna institucija vrši identifikaciju korisnika uvidom u identifikacioni dokument.

Platni nalog se smatra izvršenim kada je iznos platne transakcije po platnom nalogu platioca odnosno primaoca odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

### **Odbijanje naloga za plaćanje**

## Član 12.

Platna institucija može odbiti izvršenje naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi za izvršenje naloga propisani članom 8-10 Opštih uslova.

Platna institucija obaveštava Korisnika o odbijanju i ako je moguće o razlozima odbijanja i postupcima za ispravljanje gresaka koje su bile uzrok odbijanja, osim ako to obaveštavanje nije zabranjeno propisom.

Platna institucija dostavlja Korisniku obaveštenje iz prethodnog stava bez odlaganja, a najkasnije u rokovima koji su određeni za izvršenje platnog naloga.

Platna institucija može Korisniku naplatiti naknadu za obaveštavanje o odbijanju naloga za plaćanje, ako je razlog odbijanja objektivne prirode npr. Nalog nije bio ispunjen u skladu sa ovim Opštim uslovima. Visina naknade određuje se Cenovnicima Platne institucije.

Platna institucija ima pravo da odbije nalog koji ispunjava sve uslove za izvršenje ukoliko bi njegovo izvršenje bilo protivno propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma ili internim aktima Platne institucije donesenim na osnovu ovih propisa.

Ako Platna institucija odbije izvršenje platnog naloga, smatra se da platni nalog nije ni pimpljen.

### **Opoziv naloga za plaćanje**

## Član 13.

Platilac može opozvati nalog najkasnije do trenutka prijema naloga od strane Platne institucije, odnosno kada je Platilac s Platnom institucijom posebno ugovorio pocetak izvršanja naloga, najkasnije do krajnjeg vremena za prijem naloga u radnom danu koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga.

Opoziv naloga za plaćanje platilac učiniti samo lično u poslovnici Platne institucije podnošenjem drugog primerka platnog naloga ukoliko isti nije otišao u klirinšku obradu odnosno sistem RTGS Narodne banke Srbije.

Opoziv naloga nakon proteka rokova iz proteka rokova iz stava 1-2 ovog člana Platna institucija može naplatiti u skladu sa Cenovnicima Platne institucije.

Po isteku rokova za opoziv, korisnik platnih usluga platni nalog može opozvati samo na osnovu dogovora sa Platnom institucijom.

## **Rok za izvršenje platne transakcije**

### **Član 14**

Platne naloge Platna institucija izvršava s obzirom na vreme prijema naloga u skladu sa Terminskim planom.

## **V INFORMISANJE KORISNIKA**

### **Informisanje u predugovornoj fazi**

### **Član 15.**

Platna institucija je dužna da Korisniku platnih usluga pre zaključenja ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji Korisniku platnih usluga učini lako dostupnim sledeće informacije:

1. Podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je korisnik platnih usluga dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga;
2. Rok za izvršenje platne transakcije;
3. Vrstu i visinu svih naknada koje pružalac platnih usluga naplaćuje korisniku platnih usluga, a ako pružilac platnih usluga zbirno naplaćuje ove ove naknade – i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
4. Ako se vrši zamena valute – kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji pružalac platnih usluga koristi za platnu transakciju

Dostupnost informacija iz prethodnog stava ovog člana, Platna institucija obezbedjuje objavljivanjem na vidnom mestu, u poslovnicama u kojima se pružaju platne usluge i na internet stranici Plate institucije sledećih dokumenata:

- Opšti uslovi koji sadrže informacije o podacima koje je Korisnik dužan da navede u platnom nalogu radi pravilnog izvršenja istog, odnosno o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci i drugim podacima od značaja za izvršenje jednokratne platne transakcije;
- Terminskog plana kojim se vrdjuje vreme prijema i rok za izvršenje platnih transakcija od strane Platne institucije;
- Cenovnika Platne institucije kojima su utvrdjene vrste i visine naknada koje Platna institucija naplaćuje;
- Dnevnu kursnu listu koja važi na dan iniciranja jednokratne platne transakcije ukoliko njeno izvršavanje uključuje zamenu valute.

Na zahtev Korisnika platnih usluga, pružalac platnih usluga dužan je da informacije iz stava 1 ovog člana tom korisniku dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Pružalac platnih usluga može korisniku platnih usluga pružiti informacije iz stava 1 ovog člana u obliku nacрта ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji ili platnog naloga koji sadrži ove informacije.



## **Informisanje platioca pre izvršenja jednokratne platne transakcije**

### **Član 16**

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

- Referentnu oznaku 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 vrste naknade koja se naplaćuje platiocu za izvršenje platne transakcije, a ako pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje ove naknade – vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- Ako se vrši zamena valute, kurs zamene valute, odnosno referentni kurs koji pri
- Izvršavanju platne transakcije koristi platiočev pružalac platnih usluga, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute.
- Datum prijema platnog naloga.

Platiočev pružalac platnih usluga dužan je da na zahtev platioca, informacije iz stava 1 ovog člana dostavi platiocu na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

## **Informacije za platioca nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije**

### **Član 17.**

Platiočev pružalac platnih usluga dužan je da odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije platiocu dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

1. Referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
2. Iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
3. Iznos bilo koje nadoknade koja se naplaćuje za izvršenje platne transakcije, a ako pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje ove naknade – vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koje čine zbirnu naknadu;
4. Ako se vrši zamena valute – kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji pri izvršavanju platne transakcije koristi platiočev pružalac platnih usluga, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
5. Datum i vreme prijema platnog naloga.

Platna institucija je dužna da na zahtev platioca informacije iz stava 1 ovog člana dostavi platiocu na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

## **VI NAKNADE I KURS ZAMENE VALUTA**

### **Naknade**

#### **Član 18.**

Za obavljanje platnih usluga Platna institucija naplaćuje naknade u skladu sa Cenovnikom. Platna institucija korisniku naplaćuje naknadu odmah po izvršenju platne transakcije.

### **Kurs zamene valuta**

#### **Član 19.**

Kod zamene domaće valute u stranu valutu, strane valute u domaću valutu, Platna institucija primenjuje kurs iz kursne liste Platne institucije koja je važeća u trenutku zamene, osim ako ugovorne strane za pojedini slučaj ne dogovore drugačije.

## **VII ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

### **Odgovornost za neodobrenu platnu transakciju**

#### **Član 20.**

Platna institucija je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca data u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Ako korisnik platne usluge osporava da je dao saglasnost za izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije uredno ili na vreme izvršena, a Platna institucija ne dokaže da je autentifikacija platne transakcije bila sprovedena i da je platna transakcija bila pravilno evidentirana ili proknjižena, Platna institucija će izvršiti povraćaj iznosa te transakcije platiocu.

### **Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao platilac**

#### **Član 21.**

Ako je platnu transakciju inicirao platilac, Platna institucija odgovara platiocu za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

Ako je Platna institucija odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije platiocu, osim ako je korisnik platnih usluga zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Ako Platna institucija platiocu, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije,

pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju-

Platna institucija je dužna, ako je odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila na koje taj korisnik ima pravo u vezi sa neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

### **Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene transakcije**

#### Član 22.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, pružalac platnih usluga dužan je bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije po zahtevu svog korisnika platnih usluga odmah pružiti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i ovom korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

### **Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake**

#### Član 23.

Ako je platni nalog izvršen u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na odredjenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene pružaocu platnih usluga.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je korisnik platnih usluga dostavio pružaocu platnih usluga netačna, pružalac platnih usluga nije odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

U slučaju iz stava 2. ovog člana korisnik platnih usluga ima pravo da od svog pružaoca platnih usluga zahteva da predizme sve razumne mere, odnosno da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije.

Ako je tako utvrđeno u okvirnom ugovoru, pružalac platnih usluga može korisniku platnih usluga naplatiti posebnu nadoknadu za preduzimanje mera iz stava 3. ovog člana.

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake iz stava 2. ovog člana, pružalac platnih usluga dužan je da odmah po saznanju izvrši povraćaj novca neizvršene platne transakcije korisniku platnih usluga.

### **Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona**

#### Član 24.

Platna institucija nije odgovorna za nepravilno, neblagovremeno izvršenu, odnosno za neizvršenu platnu transakciju u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza ili ukoliko je izvršenje platnih transakcija zabranjeno drugim propisom.

## VIII ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA PLATNIH USLUGA

### Član 25.

Ako se pružalac platnih usluga ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa ili Opštih uslova poslovanja kojima se uređuju pružanje platnih usluga, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora o platnim uslugama, korisnik platnih usluga ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa.

Na postupak ostvarivanja zaštite prava i interesa korisnika platnih usluga primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga.

Na nepravilne ugovorne odredbe i nepoštenu poslovnu praksu u oblasti pružanja platnih usluga, kao i na postupak njihove zabrane, primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga-

### **Pravo na prigovor**

### Član 26.

Korisnik ima pravo da uputi prigovor Platnoj instituciji ako smatra da se Platna institucija ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama, Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na platne usluge ili obaveza iz ugovora zaključenim s korisnikom.

Korisnik ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kada je počinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Platna institucija je dužna da u pismenoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a dužna je da u tom odgovoru podnosiocu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

Platna institucija je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na internet stranici obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se korisnik upozna s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

### **Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije**

### Član 27.

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, podnosilac prigovora može pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu u pismenoj formi.

Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za davanje odgovora.

Narodna banka Srbije obaveštava podnosioca pritužbe o nalazu po pritužbi u roku od tri meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj se rok može produžiti za još najviše tri meseca o

čemu je Narodna banka Srbije dužna da podnosioca pritužbe pismeno obavesti pre isteka prvobitnog roka.

### **Vansudsko rešavanje spornog odnosa**

#### **Član 28.**

Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između podnosioca prigovora i pružaoca finansijskih usluga može se rešiti u vansudskom postupku, odnosno postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta, Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje, ako je posredovanje okončano sporazumom.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži rok za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga.

Postupak posredovanja je poverljiv i bitan.

Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan je za strane u tom postupku.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom Platne institucije.

### **IX ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA LIČNOSTI**

#### **Član 29.**

Na postupanje Platne institucije sa podacima do kojih dodje u posed u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne tajne i zaštitu podataka ličnosti, kao i Opšti uslovi poslovanja Platne institucije.

### **X ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Član 30.**

Opšti uslovi izradjeni su u pisanom obliku i dostupni su u poslovnica Platne institucije.

Platilac ima pravo da zahteva primerak opštih uslova na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Korisnik potpisom platog naloga potvrđuje da je upoznat sa odredbama Opštih uslova i da pristaje na njihovu primenu.

Sastavni deo ovih opštih uslova čine Cenovnik I terminski plan Platne institucije.

Za sve što nije utvrđeno ovim Opštim uslovima, primenjuju se zakonski propisi I drugi akti Platne institucije kojima je regulisano poslovanje sa korisnicima.

**Opšti uslovi primenjuju se počev od 13.10.2016 godine.**

direktor

Lena Brujić