

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA RAIFFEISEN BANKE A.D. BEOGRAD ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA PREDUZETNICIMA

Ovim Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga klijentima preduzetnicima (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) Raiffeisen banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) uređuje otvaranje, vođenje i gašenje tekućih računa, prava i obaveze Banke i preduzetnika u poslovanju sa tekućim računima, uslove i način obavljanja platnih usluga, način izvršavanja platnih transakcija, način komunikacije, odgovornost Banke i klijenta u vezi sa izvršenjem platnih transakcija, zaštitne mere u vezi sa izvršenjem platnih transakcija, informacije o zaštiti klijenta, uslove za izmene i dopune odnosno prestanak ugovornog odnosa.

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja čini Tarifa naknada Banke za usluge platnog prometa preduzetnicima (dalje: Tarifa).

Opšti uslovi poslovanja sa Tarifom dostupni su klijentima u mreži ekspozitura Banke, kao i na internet stranici Banke www.raiffeisenbank.rs.

Raiffeisen banka a.d. Beograd posluje na osnovu odobrenja Narodne banke Srbije G. br. 318 od 09.03.2001. godine.

Osnovni podaci o pružaocu platnih usluga - Banci su:

Poslovno ime – Raiffeisen banka a.d. Beograd

Sedište – Đorđa Stanojevića 16, 11070 Beograd – Novi Beograd

Matični broj – 17335600

Poreski broj – 1000000299

Broj računa – 908-26501-15 (račun se vodi kod Narodne banke Srbije)

Swift adresa – RZBSRSBGXXX

Internet stranica banke: www.raiffeisenbank.rs

Kontakt podaci:

imejl: contact@raiffeisenbank.rs

telefon: +381 11 3202 100

Superviziju i nadzor poslovanja banaka obavlja Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, 11000 Beograd, u skladu sa propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

Pojedini pojmovi upotrebljeni u Opštim uslovima poslovanja imaju sledeća značenja:

- **Preduzetnik** – poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonom;
- **Klijent** – preduzetnik koji ima otvoren tekući račun kod Banke;
- **Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa** – ugovor kojim se Banka obavezuje da će klijentu otvoriti i voditi tekući račun i pružiti određene platne usluge, a klijent se obavezuje da za to Banci plati naknadu u skladu sa Tarifom;
- **Tekući račun** – račun preduzetnika koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija;
- **Platni nalog ili Nalog za plaćanje** – instrukcija koja se podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije;
- **Platna transakcija** – uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja;

- **Domaća platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju pružalac platnih usluga platioca i/ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji platne usluge pružaju na teritoriji Republike Srbije;
- **Međunarodna platna transakcija** – platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Srbije, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji druge države. Transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata, kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama;
- **Platni instrument** – personalizovano sredstvo ili skup postupaka ugovorenih između klijenta i Banke, koje klijent primenjuje za iniciranje naloga za plaćanje i/ili uvid u stanje i promet po računu (platne kartice, PIN, korisničko ime, lozinka, digitalni sertifikat i drugo);
- **Jedinstvena identifikaciona oznaka** – označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka dodeljuje klijentu i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju tog klijenta i njegovog tekućeg računa. U smislu ovih Opštih uslova poslovanja, broj tekućeg računa se smatra jedinstvenom identifikacionom oznakom.

1. VRSTE PLATNIH I DODATNIH USLUGA

Banka pruža sledeće platne usluge:

- a) otvaranje, vođenje i gašenje tekućeg računa;
- b) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s računa i uplatu gotovog novca na račun;
- c) usluge prenosa novčanih sredstava sa računa, odnosno na račun i to:
 - prenosom novčanih sredstava na teret računa klijenta, u korist drugih računa;
 - prenosom novčanih sredstava u korist računa klijenta;
 - korišćenjem platne kartice (na platne transakcije nastale korišćenjem business debitne kartice/business kreditne kartice, naknade i troškove u vezi sa korišćenjem kartice, rok i način dostavljanja izvoda o izvršenim transakcijama, način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije, prijem platnog naloga i rok za izvršenje platne transakcije, odgovornost Banke i klijenta u vezi sa izvršenjem platnih transakcija i povraćaj iznosa transakcije, zaštitu kartice i drugo, primenjuju se Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje business debitnih kartica klijentima preduzetnicima, odnosno Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje business kreditnih kartica klijentima preduzetnicima. Sa navedenim opštim uslovima Klijent se može upoznati u ekspoziturama Banke i na Internet stranici Banke).

1.1. OSTALE USLUGE

Klijent kod Banke može koristiti usluge elektronskog bankarstva koje omogućavaju obavljanje platnih transakcija – elektronska plaćanja i prenos novčanih sredstava sa računa odnosno na račun, pregled platnih transakcija, uvid u stanje računa sa udaljene lokacije preko elektronskih interaktivnih komunikacionih kanala.

Elektronsko bankarstvo obuhvata e-banking sisteme i aplikaciju za mobilno i telefonsko bankarstvo:

- RaiffeisenOnline e-banking
- Hal E-bank
- Raiffeisen mobilno i telefonsko bankarstvo

Za klijente korisnike RaiffeisenOnLine e-bankinga, sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su Pravila i uslovi za korišćenje RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva.

Za klijente korisnike Hal E-bank sistema, sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su Pravila i uslovi za korišćenje Hal E-bank sistema elektronskog bankarstva.

Za klijente – korisnike mobilnog i telefonskog bankarstva, sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su Pravila i uslovi za korišćenje usluga mobilnog i telefonskog bankarstva za pravna lica i preduzetnike.

Navedena pravila i uslovi su dostupni klijentima u svim ekspoziturama Banke, a istaknuta su i na internet stranici Banke www.raiffeisenbank.rs.

Banka može da omogućiti klijentu korišćenje sistema elektronskog bankarstva drugih banaka sa kojima ima ugovoren odnos po pitanju razmene podataka koji se odnose na platne naloge i podatke o računima klijenta (cmi@web, MT101, MT940,...). Ovakva usluga se može dodatno ugovoriti sa klijentom na njegov zahtev.

1.2. DODATNE USLUGE

Klijent i Banka mogu ugovoriti korišćenje dodatnih usluga u vezi sa izvršavanjem domaćih platnih transakcija u dinarima, koje se mogu izvršiti i na jedan od sledećih načina:

- trajnim nalogom
- direktnim zaduženjem

Osim navedenih dodatnih usluga, Banka klijentu može ponuditi i druge usluge koje će se urediti posebnim ugovorom ili aneksom postojećeg.

2. OTVARANJE I VOĐENJE TEKUĆIH RAČUNA I USKLAĐIVANJE PODATAKA U VEZI S RAČUNIMA

Radi informisanja klijenta i upoznavanja sa uslovima pružanja usluga koje su predmet ovih Opštih uslova poslovanja, Banka pre zaključenja ugovora o otvaranju tekućeg računa (predugovorna faza) klijentu dostavlja informacije koje su Zakonom o platnim uslugama propisane kao obavezni elementi ugovora. Banka informacije klijentu pruža dostavljanjem teksta Opštih uslova poslovanja i dokumenata koji čine njihov sastavni deo, kao i nacrtu ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa. Dokumenta se klijentu dostavljaju putem e-mejla ili uručenjem u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge. Klijentu je ostavljen rok od tri dana od dana dostavljanja dokumenata da prihvati predložene uslove i zaključi ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa. Ukoliko klijent u navedenom roku ne pristupi zaključenju ugovora, smatraće se da je odustao od zaključenja.

Banka otvara tekući račun klijentu na osnovu pisanog zahteva klijenta, dostavljenih dokumenata predviđenih Opštim uslovima poslovanja i potpisanog ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa.

Ugovor o otvaranju tekućeg računa zaključuje se u pisanoj formi na neodređeno vreme.

Tekući račun može biti dinarski i devizni i može se voditi u domicilnoj valuti (dinarima) i stranoj valuti sa kursne liste Banke.

Tekući račun ima jedinstvenu identifikacionu oznaku – broj tekućeg računa dodeljen od strane Banke koji se utvrđuje ugovorom o otvaranju i vođenju tekućeg računa i koja se koristi prilikom izdavanja platnih naloga radi nedvosmislene identifikacije klijenta, odnosno tekućeg računa.

Banka zaključuje ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa sa klijentom na osnovu sledećih dokumenata:

- zahtev za otvaranje računa (na obrascu Banke);

- dokumenta o registraciji (izvod iz nadležnog registra);
- overen potpisi lica ovlašćenih za zastupanje (OP obrazac);
- lični identifikacioni dokument (lična karta, pasoš, ili druga odgovarajuća isprava) na osnovu kojeg se sprovodi postupak identifikacije fizičkih lica povezanih sa poslovanjem po računu;
- potvrda o poreskom identifikacionom broju – PIB (ukoliko PIB nije iskazan na rešenju nadležnog registra);
- karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima s računa koji je potpisao zakonski zastupnik i koji je overen pečatom (na obrascu Banke);
- obaveštenje o razvrstavanju Zavoda za statistiku (za preduzetnike koji nisu registrovani kod Agencije za privredne registre).

Banka ima pravo da zatraži i druga dokumenta u trenutku otvaranja računa ili naknadno, u skladu sa važećim propisima ili potrebama Banke.

Banka zadržava pravo da bez posebnog obrazloženja odbije otvaranje računa. U tom slučaju, Banka vraća originalna dokumenta klijentu, a zadržava kopije.

Za istinitost i potpunost svih podataka navedenih u Zahtevu za otvaranje računa odgovornost snosi klijent. Klijent je dužan da nadoknadi Banci svaki gubitak ili trošak koji proizlazi iz neistinitih ili nepotpunih podataka dostavljenih od strane klijenta.

U skladu sa propisima Republike Srbije, podatke o otvorenim računima Banka dostavlja u Jedinствени register imaoća računa, koji se vodi kod Narodne banke Srbije.

Banka podatke o statusnim i drugim promenama klijenta, a koji se registruju kod Agencije za privredne registre, svakog radnog dana preuzima od Agencije u elektronskoj formi. Preuzete izmene Banka sprovodi u svojoj evidenciji.

Klijent je dužan da pisanim putem obavesti Banku o statusnoj i drugoj promeni koja se registruje kod drugih nadležnih organa i organizacija, kao i da preduzme radnje potrebne za usklađivanje podataka sa ovom promenom u roku od tri dana od dana prijema rešenja o upisu te promene. Klijent je dužan da u navedenom roku dostavi Banci i odgovarajuća dokumenta.

Ukoliko klijent ne dostavi blagovremeno potrebna dokumenta u vezi sa promenama, Banka će obustaviti ili ograničiti raspolaganje sredstvima sa tekućeg računa do dostavljanja potrebnih dokumenata.

Promene podataka koje se vrše na zahtev klijenta, Banka će izvršiti na dan prijema takvog zahteva, ili najkasnije sledećeg radnog dana.

Banka, u skladu sa zakonom, vrši prikupljanje i obrađivanje podataka do kojih je došla u toku poslovanja, a odnose se na klijenta, uključujući podatke o ličnosti preduzetnika radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi s platnim uslugama.

Banka na zahtev klijenta može otvoriti i tekući račun na osnovu zakona i podzakonskih akata za koje klijent dostavlja izvod iz propisa u kojem je utvrđen osnov za otvaranje takvog tekućeg računa kao i namena korišćenja sredstava sa tekućeg računa.

3. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU I INFORMISANJE KLIJENTA PRE I NAKON IZVRŠENJA PLATNE TRANSAKCIJE

Banka će izvršavati platne transakcije i obavljati usluge uplate, isplate ili prenose sredstava na osnovu naloga klijenta u okviru raspoloživog stanja tekućeg računa. Klijent je dužan da vodi vlastitu

evidenciju poslovanja po tekućem računu kod Banke i brigu da na istom ima dovoljno raspoloživih sredstava za realizaciju ispostavljenih naloga za plaćanje.

Raspoloživim sredstvima na tekućem računu podrazumeva se stanje sredstava na tekućem računu od prethodnog dana, uvećano za dnevni priliv i umanjeno za dnevni odliv sredstava.

Sredstvima na tekućem računu mogu raspolagati samo ovlašćena lica. Ovlašćenja za raspolaganje sredstvima daje, menja ili opoziva isključivo zakonski zastupnik u pisanom obliku, i to na kartonu deponovanih potpisa za papirne naloge, odnosno odgovarajućim pismenim zahtevom za korisnike elektronskog i mobilnog bankarstva. Ovlašćena lica i pojedinačna ovlašćenja za usluge elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva mogu da se razlikuju od ovlašćenja navedenih na kartonu deponovanih potpisa koji se primenjuje za platne naloge dostavljene u papirnom obliku.

Klijent određuje ovlašćena lica za raspolaganje sredstvima sa tekućeg računa i blagovremeno izveštava Banku o svim izmenama u vezi sa istim. Raspolaganje sredstvima tekućeg računa od strane ovlašćenog lica je slobodno u okviru raspoloživog stanja na tekućem računu i u skladu sa eventualnim ograničenjima po pojedinačnoj transakciji, kako je navedeno u kartonu deponovanih potpisa, odnosno odgovarajućem zahtevu za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva.

Za sve propuste i radnje ovlašćenih lica odgovoran je klijent. Banka ne snosi odgovornost u slučaju štete koja nastupi usled propusta klijenta da Banci dostavi blagovremenu informaciju o ukidanju, izmenama i ograničenjima u vezi ovlašćenja po tekućem računu.

Pre izvršenja pojedinačne platne transakcije koju klijent inicira, Banka će klijentu dostaviti, na njegov zahtev, precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, a ako Banka zbirno naplaćuje te naknade - i o vrsti i visini svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu.

Za izvršene transakcije po tekućem računu klijenta, Banka dostavlja odgovarajući izveštaj u formi izvoda tekućeg računa ili odgovarajući dokument kojim se potvrđuje realizacija naloga. Izvod se formira za dane kada postoji promena po tekućem računu, a u roku ne dužem od dva radna dana od nastale promene. Izvod se dostavlja klijentu na način za koji se opredelio prilikom otvaranja računa ili naknadnim zahtevom.

Banka će klijentu kroz izvod o izvršenim transakcijama dostavljati naknadne informacije o pojedinačnim platnim transakcijama, i to:

- referentnu oznaku transakcije u vidu broja naloga iz sistema banke;
- broj računa i druge podatke koje klijentu omogućavaju identifikaciju primaoca plaćanja i platioca;
- iznos platne transakcije u valuti u kojoj je klijentov račun zadužen ili odobren;
- iznos naknade koja se klijentu naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako zbirno naplaćuje te naknade, i o vrsti i visini svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- kurs zamene valuta, ukoliko se takva zamena vrši pri izvršenju platne transakcije;
- datum valute zaduženja ili odobrenja tekućeg računa, odnosno datum prijema platnog naloga.

Klijent je u obavezi da vodi računa o izvodima po računu dobijenim od Banke i da ih redovno pregleda, kao i da o svakom neslaganju ili osporavanju podnese reklamaciju Banci najkasnije 3 radna dana od dana stavljanja na raspolaganje izvoda od strane Banke. Banka će ispitati svako neslaganje na koje klijent ukaže, obezbediti relevantne informacije i, u zavisnosti od njih, izvršiti potrebna usaglašavanja i korekcije na računu.

Ukoliko ne dobije izvod računa na predviđeni način i u roku od 2 radna dana od dana nastale promene, klijent je u obavezi da o tome obavesti Banku.

4. GAŠENJE TEKUĆEG RAČUNA

Banka sprovodi postupak gašenja računa na osnovu pismenog zahteva klijenta koji je potpisan od strane zakonskog zastupnika. Klijent je u obavezi da pre podnošenja zahteva za gašenje računa izmiri sve obaveze prema Banci po bilo kom osnovu. Banka će odbiti zahtev za gašenje tekućeg računa klijenta koji je u blokadi.

Banka može ugasiti račun klijenta i bez zahteva klijenta, u skladu sa ugovorom o otvaranju računa i važećim zakonskim propisima.

Banka ima pravo da raskine poslovni odnos i da ugasi račune klijenta koji nije dostavio odgovarajuću dokumentaciju za nastalu promenu podataka koja je evidentirana u nadležnom registru. Zatečena sredstva Banka prenosi na račun otvoren kod Banke za sredstva koja se ne koriste i ista se mogu preneti na zahtev zakonskog zastupnika.

Banka prati aktivnost otvorenih tekućih računa klijenata i ukoliko ustanovi da po računu nije bilo poslovnih promena u periodu od 180 dana neprekidno, smatra račun neaktivnim i zadržava pravo da ga ugasi bez saglasnosti i posebnog obaveštavanja klijenta.

5. PRIJEM PLATNOG NALOGA

Uredno popunjene platne naloge klijent dostavlja Banci u papirnoj formi ili ih šalje korišćenjem elektronskog bankarstva ukoliko je korisnik elektronskog bankarstva, odnosno na drugi način koji je posebno ugovoren sa Bankom.

Pod uredno popunjenim platnim nalogom podrazumeva se nalog koji sadrži minimum zakonom propisanih elemenata.

Za domaće platne transakcije u dinarima potrebni elementi naloga su:

- naziv i broj tekućeg računa platioca;
- naziv i broj tekućeg računa primaoca plaćanja;
- iznos, šifra plaćanja, datum izvršenja;
- model i poziv na broj odobrenja ukoliko je to propisano ili zahtevano od strane primaoca plaćanja.

Za međunarodne platne transakcije, kao i domaće platne transakcije u valuti drugih država potrebni elementi naloga su:

- naziv, matični broj i broj tekućeg računa platioca;
- naziv, broj tekućeg računa ili IBAN i zemlja primaoca plaćanja;
- SWIFT adresa ili naziv i zemlja banke primaoca;
- valuta plaćanja i iznos;
- šifra osnova iz šifarnika osnova Narodne banke Srbije kao i iznos plaćanja po navedenoj šifri osnova;
- opcija troška (OUR/SHA/BEN).

Pored navedenih elemenata, potrebni su i:

- za naloge dostavljene u papirnoj formi pečat i potpis u skladu sa kartonom deponovanih potpisa;

- za naloge dostavljene korišćenjem elektronskog ili mobilnog bankarstva verifikacija platnog naloga u skladu sa podnetim Zahtevom za elektronsko, odnosno mobilno bankarstvo.

Smatra se da je Banka primila platni nalog u trenutku kada je on dostavljen ugovorenim sredstvima komunikacije.

Ukoliko Banka primi platni nalog na dan koji nije određen kao radni dan Banke, ili nakon vremena za prijem naloga definisanog Tarifom, smatraće se da je Banka primila platni nalog narednog radnog dana Banke. Banka zadržava pravo da na dan prijema naloga, a u okviru svojih mogućnosti, izvrši i naloge primljene posle rokova definisanih Tarifom.

U slučaju da postoji sumnja da je došlo do narušavanja bezbednosti na uređajima koje klijent koristi za elektronsko ili mobilno bankarstvo, Banka zadržava pravo da zahteva dodatnu autorizaciju transakcije kontaktiranjem klijenta na jedan od dostupnih kontakt podataka.

Prilikom prijema naloga za uplatu ne vrši se provera autentičnosti pečata i potpisa sa kartona deponovanih potpisa.

6. SAGLASNOST KLIJENTA ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Smatra se da je klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ako je pre izvršenja ispunjen jedan od sledećih uslova:

- dostavljeni platni nalog u papirnoj formi je overen i potpisan od strane ovlašćenih lica za raspolaganje sredstvima sa računa klijenta, u skladu sa kartonom deponovanih potpisa. Banka prihvata platne naloge overene pečatom koji je deponovan na Kartonu deponovanih potpisa bez obzira na iskazanu numeraciju na pečatu, osim ako je klijent izričito naznačio na kartonu deponovanih potpisa da se numeracija smatra bitnim elementom pečata;
- platni nalog je dostavljen putem elektronskog bankarstva i verifikovan u skladu sa definisanim ovlašćenjima, u skladu sa Pravilima i uslovima za korišćenje elektronskog bankarstva i Zahtevom za korišćenje elektronskog bankarstva;
- platni nalog je dostavljen putem mobilnog bankarstva od strane ovlašćenog korisnika usluge i verifikovan u skladu sa definisanim ovlašćenjem, u skladu sa Pravilima i uslovima za korišćenje usluga mobilnog i telefonskog bankarstva i Zahtevom za korišćenje usluga mobilnog i telefonskog bankarstva;
- klijent sa Bankom ima zaključen poseban ugovor ili Aneks ugovora o otvaranju i vođenju računa kojim se definiše izvršenje platnih naloga (trajni nalog, SWIFT MT101, direktna zaduženja i drugo).

7. IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Banka je obavezna da izvrši ispravno popunjen platni nalog, primljen u skladu sa terminskim planom prijema definisanim Tarifom, uz uslov da ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje i da na računu klijenta na dan izvršenja postoje raspoloživa sredstva za izvršenje platnog naloga i pripadajuće naknade.

Za izvršenje međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama, klijent je u obavezi da Banci dostavi i dokumenta kojima se dokazuje obaveza plaćanja i određuje osnov plaćanja u skladu sa propisima, ukoliko drugačije nije ugovoreno.

Za domaće platne transakcije u dinarima, datum zaduženja tekućeg računa klijenta jednak je datumu kada se odobrava račun banke primaoca. Banka je odgovorna za pravilno izvršenje transakcije inicirane od strane klijenta samo do momenta prenosa novčanih sredstava banci primaoca.

Kod izvršenja domaće platne transakcije između rezidenata u dinarima, klijent može na nalogu navesti datum u budućnosti kao željeni datum izvršenja platne transakcije. Ukoliko datum nije naveden, smatraće se da je željeni datum izvršenja naloga jednak datumu prijema naloga.

U slučaju da se platni nalog ne izvrši na zadati dan zbog nedovoljno sredstava na tekućem računu, realizacija naloga će se pokušati sledeća 2 radna dana ukoliko drugačije nije naznačeno, nakon čega će se smatrati da je platni nalog opozvan. Banka na zahtev klijenta ovaj rok može da produži.

U slučaju da je klijent uneo u platni nalog neispravan broj računa primaoca plaćanja ili neki drugi neispravan element naloga, Banka nije odgovorna klijentu za neizvršenje ili nepravilno izvršenje platne transakcije.

Ispravka podataka za realizovane domaće platne transakcije u dinarima nije moguća.

Uplata i isplata gotovog novca vrši se u izabranim ekspoziturama Banke svakog radnog dana, u toku radnog dana. Klijent je u obavezi da isplate iznosa većih od RSD 600.000 u dinarima ili dinarskoj protivvrednosti najavi jedan dan ranije.

Za međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama Banka garantuje rok izvršenja do prve banke koja učestvuje u izvršenju naloga, sa datumom izvršenja do dva radna dana, uvažavajući vreme prijema naloga definisanog Tarifom. Rok odobrenja računa korisnika sredstava može da zavisi od načina usmeravanja plaćanja prema banci primaoca, terminskih planova korespondentskih banaka i banke primaoca.

Za izvršenje međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama, korisnik na platnom nalogu može navesti jednu od sledećih opcija troškova:

- OUR u slučaju da troškove posredničkih banaka snosi klijent. Korisnik sredstava će u ovom slučaju primiti pun iznos sredstava;
- SHA/BEN, ukoliko troškovi posredničkih banaka padaju na teret korisnika sredstava. U tom slučaju će iznos sredstava prenetih na račun korisnika biti umanjen za provizije posredničkih banaka. Očekivani iznos ovih troškova svake pojedinačne posredničke banke je okvirno do EUR 50 i zavisi od iznosa plaćanja.

Ukoliko na platnom nalogu nije navedena opcija troškova, podrazumevana opcija je SHA.

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti drugih država, ne primenjuju se u celini odredbe glave III Zakona o platnim uslugama, i to odredbe:

- člana 35 koji uređuje prijem platnog naloga, člana 36 koji uređuje odbijanje izvršenja platnog naloga, člana 40 koji uređuje naknade pružaoca platnih usluga i posrednika u vezi sa izvršenjem platne transakcije, člana 43 koji uređuje dostavljanje platnog naloga preko pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, člana 46 koji uređuje datum valute i raspolaganje novčanim sredstvima u slučaju uplate gotovog novca na platni račun, člana 51 koji uređuje odgovornost platioca za neodobrenu platnu transakciju, člana 52 koji uređuje isključenje odgovornosti za neodobrene platne transakcije u elektronskom novcu, člana 53 koji uređuje odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao platilac, člana 54 koji uređuje odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, člana 55 koji uređuje odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake, člana 56 o pravima i obavezama pružalaca platnih usluga kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije, člana 57 koji uređuje odgovornost posrednika za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju,

člana 59 koji uređuje odgovornost za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, člana 60 koji uređuje teret dokazivanja izvršenja platne transakcije, člana 61 koji uređuje obaveštenje, odnosno zahtev kao uslov za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, člana 63 koji uređuje povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, člana 65 koji uređuje izvršenje platnih transakcija po osnovu platnih instrumenata za plaćanja male novčane vrednosti i člana 66 koji uređuje izvršenje platnih transakcija po osnovu menica.

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti drugih država primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova poslovanja, odredbe propisa kojima se uređuje devizno poslovanje i odredbe glave III Zakona o platnim uslugama čija primena nije isključena prethodnim stavom.

8. ODBIJANJE IZVRŠENJA PLATNOG NALOGA (DOMAĆA PLATNA TRANSAKCIJA)

Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji je ispravljan, brisan, ili na drugi način menjan.

Banka će odbiti izvršenje platnog naloga ukoliko nisu ispunjeni uslovi za izvršenje istog (nepostojanje raspoloživog salda na računu klijenta za izvršenje platnog naloga i naplatu naknade za izvršenje tog naloga, ako nije tačan broj računa ili drugi podaci koje je klijent dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga, ako nije dao saglasnost za izvršenje platne transakcije u utvrđenoj formi i na utvrđeni način, ako platni nalog ne sadrži sve propisane elemente, ako ne sadrži potpis i pečat klijenta, ako postoje drugi zakonski razlozi za odbijanje izvršenja platnog naloga, i drugo). Banka će obavestiti klijenta o odbijanju izvršenja platnog naloga, i ako je moguće, o razlozima tog odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, osim ako to obaveštavanje nije zabranjeno propisom. O odbijanju izvršenja platnog naloga, kao i o razlozima za odbijanje, Banka će obavestiti klijenta na jedan od dostupnih kontakt podataka ili preko ekspoziture Banke, osim u slučajevima kada je obaveštavanje zabranjeno na osnovu drugih propisa. Banka je dužna da obaveštenje pruži bez odlaganja, a najkasnije do kraja poslovnog dana kada je primila platni nalog.

Nalog koji je odbijen smatra se da nije ni primljen.

Neizvršavanje platnog naloga zbog blokade računa klijenta ne smatra se odbijanjem naloga, te o navedenom Banka nije u obavezi da obavesti klijenta.

9. OPOZIVOST/NEOPOZIVOST NALOGA ZA PLAĆANJE

Klijent ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primila Banka, osim u slučaju kada primljeni nalog još uvek nije realizovan od strane Banke.

Opoziv naloga izdatog u papirnoj formi, u slučaju kada je moguć, vrši se podnošenjem zahteva klijenta u pisanoj formi, overenog pečatom i potpisom ovlašćenog lica po računu. Opoziv klijent može predati u izabranu ekspozituru Banke.

Opoziv naloga koji je dat putem elektronskog bankarstva, u slučaju kada je moguć, vrši se u skladu sa Korisničkim uputstvom za korišćenje elektronskog bankarstva kao sastavnim delom napred navedenih pravila i uslova za korišćenje elektronskog bankarstva.

Banka neće postupiti po zahtevu klijenta za opoziv naloga za plaćanje nakon što je isti izvršila u internom platnom prometu, odnosno nakon što je nalog za plaćanje prosleđen u međubankarske platne sisteme.

Izuzetno, klijent može opozvati platni nalog kada je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, i to:

Trajni nalog klijent može opozvati bilo kada, pisanim putem, uz uslov da je opoziv Banka primila najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenom za izvršenje. U slučaju takvog opoziva smatraće se da su opozvane sve transakcije u nizu sadržane u tom nalogu, počev od prve koja treba da se izvrši nakon blagovremenog opoziva, te Banka neće izvršavati preostale platne transakcije iz trajnog naloga.

Opoziv transakcije direktnog zaduženja može da inicira klijent-izdavalac ovlašćenja u skladu sa uslovima navedenim u ovlašćenju i to do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje tekućeg računa klijenta. Po isteku navedenog roka, klijent transakciju direktnog zaduženja može opozvati samo na osnovu dogovora sa primaocem plaćanja.

10. ODGOVORNOST BANKE I KLIJENTA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA

Ukoliko je Banka, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost klijenta – neodobrenu platnu transakciju, ili za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju - dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te transakcije klijentu, odnosno da klijentov račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila klijentu i plati iznos svih kamata na koje bi klijent imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Ako je platnu transakciju inicirao klijent, Banka odgovara klijentu za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja. Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka je dužna da obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je primila platni nalog.

Ako je platni nalog za izvršenje domaće platne transakcije izvršen u skladu sa brojem tekućeg računa primaoca plaćanja navedenom u tom nalogu, smatra se da je nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge elemente iz naloga dostavljene Banci.

Ako je popunjen netačan broj tekućeg računa primaoca plaćanja u dostavljenom nalogu za izvršenje domaće platne transakcije, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U ovom slučaju, Banka može da klijentu na njegov pisani zahtev pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (na primer o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

U slučaju neizvršene domaće platne transakcije zbog neispravnog računa primaoca plaćanja, Banka će odmah po saznanju izvršiti povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije klijentu.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka će, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po pisanom zahtevu klijenta odmah preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i klijentu bez odlaganja pružiti informacije o ishodu preduzetih mera.

Klijent ima pravo da od Banke, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene domaće platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem domaće platne transakcije za koju je Banka odgovorna.

Ako je Banka izvršila domaću platnu transakciju po osnovu platnog naloga klijenta, sa podacima različitim u odnosu na podatke navedene u tom platnom nalogu, Banka postupa na jedan od sledećih načina:

- u slučaju kada je primaocu plaćanja navedenom u tom platnom nalogu prenet iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši jedan isti platni nalog, Banka je u obavezi da račun klijenta naveden u platnom nalogu dovede u stanje u kojem bi bio da platna transakcija nije nepravilno izvršena;

- u slučaju kada je primaocu plaćanja navedenom u platnom nalogu klijenta prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u tom platnom nalogu, Banka je u obavezi da zaduži račun klijenta navedenog u platnom nalogu i bez njegove saglasnosti za iznos razlike do iznosa navedenog u platnom nalogu;

- u slučaju kada su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu klijenta, Banka može pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva klijenta za pravilno izvršenje te transakcije.

Povraćaj sredstava u navedenim slučajevima nepravilno izvršenih transakcija ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s tekućeg računa na koji su preneti ta sredstva.

Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi klijent, a koja nastupi neizvršenjem ili neblagovremenim izvršenjem naloga klijenta u slučajevima prouzrokovanim dejstvom više sile kao što su: rat, prirodna ili ekološka katastrofa, epidemija, prestanak isporuke električne energije i prekid telekomunikacijskih veza, kao i svih drugih sličnih uzroka čiji nastanak nije prouzrokovan aktivnošću Banke.

Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi klijent, a koja nastupi neizvršenjem ili neblagovremenim izvršenjem naloga klijenta usled redovnog ili vanrednog održavanja usluga elektronskog bankarstva koje Banka sprovodi sa ciljem da obezbedi ispravan rad i unapredi postojeće usluge.

11. OBAVEŠTENJE, ODNOSNO ZAHTEV KAO USLOV ZA POVRAĆAJ IZNOSA ILI PRAVILNO IZVRŠENJE DOMAĆE PLATNE TRANSAKCIJE

Banka se obavezuje da klijentu obezbedi povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, pod uslovom da je klijent obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, a najkasnije u roku od 6 meseci od dana zaduženja računa, u protivnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije.

Obaveštenje o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji klijent mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu sedišta Banke.

Ako klijentu nije obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa Opštim uslovima poslovanja, Banka je odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i dužna da svom klijentu obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 6 meseci ako je klijent obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

12. POVRAĆAJ IZNOSA ODOBRENE I PRAVILNO IZVRŠENE DOMAĆE PLATNE TRANSAKCIJE

Banka je dužna da klijentu na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili klijent preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- da je klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa;
- da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi klijent razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene ovim Opštim uslovima i okolnosti

konkretnog slučaja. Klijent se ne može pozivati na ovaj uslov ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu.

Banka ima pravo da zahteva da joj klijent obezbedi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost navedenih uslova.

Klijent zahtev za povraćaj može podneti u roku od 56 dana od datuma zaduženja.

Banka će klijentu izvršiti povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili će ga obavestiti o razlozima za odbijanje u roku od 10 radnih dana od dana prijema zahteva. U obaveštenju o razlozima za odbijanje Banka će obavestiti klijenta i o: postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona kao i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Klijent nema pravo na povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili klijent preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- da je klijent neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
- da je Banka najmanje 28 dana pre dospeća na ugovoreni način pružila platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji.

13. PRILIVI NA TEKUĆI RAČUN

Banka će bez odlaganja primaocu plaćanja odobriti sredstva na njegovom tekućem računu:

- ako je Banci na računu odobren iznos platne transakcije za primaoca plaćanja;
- ako je Banka primila sve informacije neophodne za odobrenje tekućeg računa primaoca plaćanja.

Banka će primaocu plaćanja omogućiti raspolaganje sredstvima odmah nakon odobravanja tih sredstava na tekućem računu primaoca plaćanja.

Platne transakcije upućene u korist računa klijenta izvršavaju se tako što se odobrava račun klijenta koji je naveden kao račun korisnika u platnom nalogu. Banka se ne obavezuje da vrši proveru ispravnosti i usaglašenosti drugih podataka navedenih u platnom nalogu.

U slučaju gašenja računa klijenta kod Banke, domaća platna transakcija neće biti izvršena, već će sredstva biti vraćena platiočevom pružaocu platnih usluga odmah ili najkasnije narednog radnog dana. Na navedeni način će Banka postupiti i u slučajevima pogrešnog/nepotpunog broja računa primaoca plaćanja, odnosno poziva na broj odobrenja.

Kod izvršenja međunarodnih platnih transakcija u korist računa klijenta, u slučaju da nalogodavna banka, nakon slanja platnog naloga putem SWIFT-a, a do datuma valute naznačenog u SWIFT poruci, obustavi ili izmeni nalog, Banka će postupiti u skladu sa izmenjenim instrukcijama bez saglasnosti klijenta.

14. ZADUŽENJE TEKUĆEG RAČUNA KLIJENTA BEZ PLATNOG NALOGA

Banka će, bez saglasnosti i platnog naloga klijenta, zadužiti klijentov tekući račun u sledećim slučajevima:

- na zahtev nadležnog organa ovlašćenog za sprovođenje postupka prinudne naplate;
- na osnovu dospelih menica i ovlašćenja direktnog zaduženja iniciranih od strane poverilaca, kao i ostalih osnova u skladu sa zakonom;

- u slučaju pogrešno odobrene domaće platne transakcije u dinarima na tekući račun klijenta Banke, a na osnovu dostavljenih dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga (druga banka). Tako primljena sredstva Banka će bez odlaganja odmah vratiti platiočevom pružaocu platnih usluga;
- u slučaju korekcije greške Banke nastale u izvršenju transakcija platnog prometa, pogrešnih knjiženja zaduženja ili odobrenja računa.

Banka će o navedenim transakcijama klijenta obavestiti putem izvoda tekućeg računa.

Izvršena platna transakcija iz ove tačke ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

15. NAKNADA ZA USLUGE

Banka klijentu obračunava i naplaćuje naknade u vezi sa uslugama izvršenja domaćih i međunarodnih platnih transakcija i domaćih transakcija u valuti drugih država, kao i ostale naknade i troškove navedene u Tarifi.

Tarifa je dostupna klijentima u ekspoziturama Banke ili na internet stranici Banke.

U slučaju izmene Tarife Banka će klijenta obavestiti najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka primene.

U slučaju neslaganja sa predloženim izmenama u Tarifi, klijent ima pravo da o tome obavesti Banku i zatvori račun/e. U slučaju da Banka ne dobije informaciju pre dana početka primene predložene izmene, smatraće da je klijent saglasan sa izmenom u Tarifi. Banka će predlog izmene klijentu dostaviti u pisanoj formi, poštom, i-mejlom ili obaveštenjem na izvodu po tekućem računu.

Za domaće i međunarodne platne transakcije naknada se obračunava i naplaćuje na dnevnom nivou na dan obrade platnog naloga, ukoliko sa klijentom nije dogovorena drugačija dinamika obračuna i naplate naknada.

Mesečne naknade iskazane u Tarifi se obračunavaju na kraju kalendarskog meseca na koji se odnose, odnosno početkom sledećeg kalendarskog meseca za prethodni.

Godišnje naknade iskazane u Tarifi se obračunavaju na početku perioda na koji se naknada odnosi.

Naknade iz Tarife koje su iskazane u stranoj valuti obračunavaju se po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan obračuna.

Banka i klijent mogu način i dinamiku naplate naknada iz Tarife ugovoriti i na drugi način.

Banka klijentu dostavlja informacije u predugovornoj fazi bez naknade.

Ukoliko Banka izmeni naknade u korist klijenta, te izmenjene naknade Banka će primeniti odmah, bez prethodnog obaveštenja klijenta. O ovakvim izmenama Banka će klijente obavestiti kroz Opšte uslove poslovanja.

16. KURS

Za transakcije koje obuhvataju kupoprodaju deviza i efektivnog stranog novca primenjuju se kursevi iz kursne liste Banke, koja je važeća na dan izvršenja platne transakcije. Kursna lista dostupna je u svim ekspoziturama Banke, kao i na internet stranici Banke.

Kod zamene valuta Banka primenjuje kupovni kurs prilikom kupovine deviza od klijenta, odnosno prodajni kurs prilikom prodaje deviza ili efektivne klijentu.

17. KAMATA

Banka na dinarska i devizna sredstva na tekućem računu ne obračunava i ne plaća kamatu.

18. KOMUNIKACIJA BANKE SA KLIJENTOM I INFORMISANJE KLIJENATA

Sve informacije u vezi sa Opštim uslovima poslovanja i dokumentima koja čine njihov sastavni deo, klijent može dobiti u svim ekspoziturama Banke, na internet stranici Banke, kao i na lični zahtev prilikom namere izvršenja platne transakcije.

Banka je dužna da na dan zaključenja ugovora o tekućem računu klijentu uruči važeće Opšte uslove poslovanja i ostala dokumenta koja čine njihov sastavni deo.

Za svaku pojedinačnu platnu transakciju, Banka je dužna da na zahtev klijenta dostavi informacije o očekivanom roku izvršenja transakcije i o svim naknadama koje snosi klijent.

Jezik na kome se dostavljaju klijentu navedene informacije, kao i na kome se zaključuje ugovor je srpski jezik, osim u slučaju kada se Banka i klijent drugačije dogovore. U slučaju kada su dokumenta dostupna klijentu i na stranom jeziku, u slučaju neslaganja odredbi na srpskom i stranom jeziku, primenjuju se odredbe dokumenta na srpskom jeziku.

Klijent ima pravo da bilo kada tokom trajanja ugovornog odnosa zahteva kopiju zaključenog ugovora i Opštih uslova poslovanja, kao i drugih dokumenata koja su sastavni deo Opštih uslova poslovanja u papirnoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Banka obaveštava klijenta o promenama po računu na ugovoreni način u formi izvoda po računu koji sadrži početno i krajnje stanje, kao i podatke o izvršenim platnim nalogima na teret i u korist računa. Način dostave izvoda po računu može da bude:

- preko i-mejl adrese koju je klijent za tu svrhu učinio dostupnom Banci;
- preko RaiffeisenOnLine e-banking aplikacije;
- preko Hal E-bank;
- poštom;
- preko izabrane ekspoziture Banke;
- preko SWIFT mreže, na adresu koju je klijent definisao odgovarajućim zahtevom.

Banka klijenta obaveštava o prilikama po deviznom računu pismeno, uz podatke o iznosu, valuti i uplatiocu, na jedan od načina koji je ugovoren sa klijentom:

- preko i-mejl adrese koju je klijent za tu svrhu učinio dostupnom Banci;
- preko RaiffeisenOnLine e-banking aplikacije;
- preko Hal E-bank;
- na broj faksa koji je klijent dostavio Banci.

Banka klijenta može da obavesti SMS porukom na broj telefona koji je klijent registrovao za određenu vrstu obaveštenja:

- stanje po računu u određeno vreme (pasivni SMS);
- stanje po računu na zahtev klijenta (aktivni SMS);
- informaciju o blokadi i deblokadi računa klijenta;
- Informaciju o odbijenim nalogima koje proverava Poreska uprava.

Banka može i po drugim osnovima u vezi sa Opštim uslovima poslovanja, a koji nisu pojedinačno pomenuti u dokumentu, obavestiti klijenta na jedan od načina koji je pomenut u prethodnim tačkama, koristeći barem jednu od definisanih i-mejl adresa ili brojeva telefona, kao i izabranu ekspozituru Banke.

Na zahtev klijenta Banka može izdati potvrdu o stanju i prometu po računu, prosečnom stanju računa u određenom periodu, realizaciji naloga na teret i u korist računa klijenta, kao i druge potvrde u skladu sa zahtevom klijenta. Banka može prihvatiti zahtev klijenta za izdavanje takve potvrde dostavljen i-mejlom ili faksom, a koji je potpisao zakonski zastupnik ili lice ovlašćeno za raspolaganje sredstvima po računu. Potvrda se dostavlja klijentu na način koji je naveden u zahtevu kojim je traženo izdavanje potvrde ili na jedan od kontakt podataka dostupnih Banci.

Banka ne prihvata dokument ili i-mejl klijenta potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom, odnosno ne smatra validnim dokumentom potpisanim od strane ovlašćenog lica klijenta.

19. ZAŠTITNE MERE U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNIH TRANSAKCIJA

Klijent je dužan da koristi platni instrument i platnu uslugu u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova poslovanja i dokumenata kojima je posebno regulisano izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta i platne usluge, kao i u skladu sa važećim propisima.

Klijent je dužan da neposredno nakon prijema platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih elemenata tog platnog instrumenta (na primer, lični identifikacioni broj, mToken, PIN kod i drugo).

U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, odnosno gubitka sigurnosnih elemenata platnog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj), klijent je dužan da o tome odmah obavesti Banku pismenim putem preko najbliže ekspoziture Banke, na i-mejl adresu contact@raiffeisenbank.rs ili na broj telefona +381 11 3026 800, navodeći potrebne elemente na osnovu kojih se može zaključiti o vlasniku sertifikata, odnosno platnom instrumentu i preduzetniku za koga je izdat. Prijavu Banci klijent može učiniti u svakom trenutku. Na osnovu dobijenih informacija Banka će blokirati upotrebu platnog instrumenta lica ovlašćenog po računima klijenta kod Banke.

Klijent koji putem elektronskog bankarstva obavlja platne transakcije dužan je:

- da na uređajima sa kojih će koristiti usluge elektronskog bankarstva, obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem kao i program za antivirusnu zaštitu sa podešenim redovnim ažuriranjem, a preporučuje se i upotreba personalnog „firewall“ programa;
- da se pridržava Bezbednosnih pravila za korišćenje elektronskog bankarstva dostupnih na internet stranicama, redom za RaiffeisenOnline, Hal E-bank (postoje i kao deo same aplikacije za elektronsko bankarstvo) i mobilno i telefonsko bankarstvo:

www.rol.raiffeisenbank.rs/corporate

www.halcom.rs

www.raiffeisenbank.rs/mala-privreda/elektronsko-bankarstvo/elektronsko-bankarstvo/mobilno-bankarstvo.1448.html#tab3

- da se pridržava obaveza iz Pravila i uslova za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva, Pravila i uslova za korišćenje Hal E-bank sistema elektronskog bankarstva i Pravila i uslova za korišćenje usluga mobilnog i telefonskog bankarstva za pravna lica i preduzetnike.

Klijent snosi sve gubitke koji proističu iz transakcija koje su izvršene zbog prevarnih radnji klijenta ili neispunjavanja njegovih obaveza utvrđenih u Pravilima i uslovima za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva, Pravilima i uslovima za korišćenje Hal E-bank sistema elektronskog bankarstva, Pravilima i uslovima za korišćenje usluga mobilnog i telefonskog bankarstva za pravna lica i preduzetnike, bezbednosnim pravilima, kao i usled njegove namere ili krajnje nepažnje. Nepridržavanje obaveza iz navedenih Pravila i uslova i bezbednosnih pravila smatraće se

krajnjom nepažnjom, u kom slučaju klijent snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrene platne transakcije, izvršene zbog takvog postupanja odnosno propusta klijenta.

Klijent neće snositi gubitke koji proističu iz neodobrenih platnih transakcija ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način da obavesti Banku o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebjenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji klijenta i lica ovlašćenih od strane klijenta za obavljanje transakcija.

Klijent neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku o gubitku sigurnosnih elemenata platnog instrumenta, da je platni instrument ukraden ili zloupotrebjen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji klijenta i lica ovlašćenih od strane klijenta za obavljanje transakcija.

Klijent snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa utvrđenog Zakonom o platnim uslugama, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebjen jer klijent nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Ukoliko klijent na uređajima sa kojih koristi usluge elektronskog bankarstva koristi nelicencirane, nelegalne ili nepodržane aplikacije, Banka ne snosi odgovornost za neizvršavanje naloga i druge eventualne štetne posledice.

Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi klijent, a koja nastupi neizvršenjem ili neblagovremenim izvršenjem naloga klijenta usled: smetnji i prekida u telekomunikacijama, PTT vezama, kvara telefonskih linija, telefonskog aparata klijenta ili ovlašćenog lica, zloupotrebe informacija koje su dobijene prisluškivanjem telefonskih linija ili GSM saobraćaja (SMS poruka, GPRS, WAP) od strane neovlašćenih lica, bezbednosnih propusta na personalnim računarima klijenta (pojava neželjenog softvera, virusa i slično).

20. ZAKLJUČENJE, IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA

Banka i klijent ugovorni odnos zasnivaju zaključenjem okvirnog ugovora. Okvirni ugovor se zaključuje u pisanoj formi, na neodređeno vreme.

Okvirni ugovor čine:

- Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa;
- Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na pružanje platnih usluga preduzetnicima;
- Tarifa naknada za usluge platnog prometa preduzetnicima;
- za korisnike elektronskog bankarstva, pored prethodno navedenih i dokumenta iz tačke 1. ovih Opštih uslova poslovanja, i Zahtev za korišćenje elektronskog bankarstva, u zavisnosti za koju uslugu elektronskog bankarstva su se opredelili.

Banka je dužna da obezbedi da klijent dobije najmanje jedan primerak okvirnog ugovora.

Banka zadržava pravo izmene okvirnog ugovora. O predlogu izmene okvirnog ugovora Banka je dužna da obavesti klijenta dva meseca pre predloženog dana početka primene izmena odnosno dopuna, dostavljanjem predloga izmena odnosno dopuna u pisanoj formi (poštom na adresu sedišta klijenta ili slanjem nai-mejl), kako bi klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmena. O izmenama koje se odnose na usluge elektronskog bankarstva i mobilnog i telefonskog bankarstva Banka će obavешtavati samo klijente koji su korisnici tih usluga.

O izmenama vezanim za devizne tekuće račune Banka će obavještavati samo vlasnike tih računa.

O izmenama vezanim za dinarske tekuće račune Banka će obavještavati samo vlasnike tih računa.

Nakon prijema predloga izmene odnosno dopune okvirnog ugovora, klijent se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

Ako klijent pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna ne obavesti Banku da nije saglasan sa predloženim izmenama i dopunama, smatra se da je prihvatio izmene odnosno dopune i bez davanja izričite saglasnosti.

Ako klijent nije saglasan sa predloženim izmenama odnosno dopunama, može raskinuti okvirni ugovor bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade, uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema Banci po osnovu duga po tekućem računu i vrati Banci sve platne kartice koje su vezane za račun.

Izjavu o raskidu klijent dostavlja Banci u pisanoj formi na adresu sedišta Banke ili uručenjem pisanog obaveštenja o raskidu u ekspozituri Banke najkasnije dan pre dana koji je određen za početak izmene.

21. JEDNOSTRANI RASKID OKVIRNOG UGOVORA

Ugovorni odnos prestaje raskidom okvirnog ugovora od strane Banke ili klijenta.

21.1. Prava klijenta

Klijent ima pravo da u bilo kom trenutku raskine okvirni ugovor uz otkazni rok od mesec dana, koji se računa od dana kada je Banka primila obaveštenje o otkazu, bez navođenja razloga za otkaz, uz obavezu da za vreme otkaznog roka izmiri sve svoje obaveze prema Banci po osnovu računa i vrati Banci sve izdate platne kartice koje su vezane za taj račun. Urednom dostavom izjave o raskidu ugovora od strane klijenta smatra se slanje izjave na adresu sedišta Banke.

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

Ukoliko klijent raskine ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge (vođenje računa) pružene do dana raskida, a ako je naknada plaćena unapred, Banka je dužna da klijentu vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Klijent može zahtevati da se odredbe okvirnog ugovora, koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje se odnose na informacije iz člana 16. Zakona o platnim uslugama koje nisu prethodno dostavljene klijentu, utvrde ništavnim.

21.2. Prava Banke

Banka ima pravo da raskine okvirni ugovor, uz otkazni rok od dva meseca, koji se računa od dana kada je klijent primio obaveštenje o raskidu.

Za vreme otkaznog roka klijent je dužan da izmiri sva dugovanja prema Banci.

Banka ima pravo da jednostrano raskine okvirni ugovor bez otkaznog roka:

- u slučaju kršenja odredaba okvirnog ugovora od strane klijenta;
- u slučaju nepoštovanja ovih Opštih uslova poslovanja i dokumenata koja čine njihov sastavni deo;
- ako se ustanovi da bilo koja izjava klijenta, kao i dostavljena dokumenta i podaci od strane klijenta nisu potpuni, istiniti ili ažurni;

- ukoliko se klijent za vreme poslovnog odnosa sa Bankom ne pridržava dobrih poslovnih običaja;
- ukoliko postoje osnovi sumnje da klijent koristi tekući račun u nedopuštene svrhe, prevarne radnje ili u cilju bilo koje druge zloupotrebe prava;
- u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma;
- i iz drugih razloga utvrđenih ugovorom o otvaranju i vođenju računa.

Izjavu o raskidu okvirnog ugovora Banka upućuje klijentu u pisanoj formi preporučenom poštom na adresu sedišta klijenta.

Urednom dostavom izjave o raskidu okvirnog ugovora smatra se slanje izjave na adresu sedišta klijenta.

Ukoliko Banka raskine okvirni ugovor, na obavezu klijenta da plati naknadu shodno se primenjuju odredbe tačke 21.1.

22. INFORMACIJE O ZAŠTITI KLIJENTA

Na platne usluge koje su predmet ovih Opštih uslova poslovanja primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o obligacionim odnosima, odredbe propisa kojima se uređuje devizno poslovanje, kao i odredbe drugih propisa.

Ako klijent smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama, drugih propisa ili ovih Opštih uslova poslovanja, kao i dobrih poslovnih običaja koji se odnose na platne usluge, klijent ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa. Na postupak ostvarivanja zaštite prava i interesa klijenta primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga – Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

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

Ukoliko Banka i klijent sve eventualne sporove koji proisteknu iz ugovornog odnosa ne reše sporazumno, mogu se obratiti nadležnom sudu. Za slučaj da je klijent tužena strana, nadležan je sud prema sedištu klijenta, za slučaj da je Banka tužena, nadležan je sud prema sedištu Banke.

Klijent, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, ima pravo na pisani prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o platnim uslugama, ovih Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog ugovora. Ukoliko klijent nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili Banka nije odgovorila na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, klijent može pre pokretanja sudskog spora podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, u pisanoj formi. Pritužbu klijent može podneti u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

Ukoliko je klijent nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili mu Banka nije odgovorila na prigovor u propisanom roku, ima pravo da pokrene postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa - postupak posredovanja podnošenjem predloga Narodnoj banci Srbije.

23. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu 01.10.2015. godine i primenjuju se kako na ugovore vezano za otvaranje i vođenje računa u platnom prometu zaključene do stupanja na snagu ovih Opštih uslova poslovanja, tako i na ugovore zaključene od njihovog stupanja na snagu.

Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd u poslovima otvaranja, vođenja i gašenja računa preduzetnika, kao i odredbe Opštih

uslova koji se primenjuju u depozitnom poslovanju sa klijentima preduzetnicima, koje uređuju oblast depozita po viđenju, a koji su doneti pre stupanja na snagu ovih Opštih uslova poslovanja.