

## USLOVI IZVRŠENJA NOVČANE DOZNAKE – RIA TRANSFER NOVCA

U OVOM DOKUMENTU NAVEDENI SU USLOVI IZVRŠENJA RIA NOVČANE DOZNAKE KOJE STE U OBAVEZI DA PROČITATE I RAZUMETE. MOLIMO DA BUDETE OPREZNI PRILIKOM ČUVANJA I OTKRIVANJA ŠIFRE TRANSFERA. MOLIMO DA OBRATITE PAŽNJU NA ODREDBE KOJE SE TIČU TROŠKOVA, TARIFU RIA TRANSFER NOVCA I KURSEVE PO KOJIMA SE VRŠI EVENTUALNA KONVERZIJA. VODITE RAČUNA KOMJE ŠALJETE NOVAC I NIKADA NE ŠALJITE NOVAC NEPOZNATOJ OSOBI. POTPISIVANJEM OVOG DOKUMENTA DAJETE SAGLASNOST NA SVE ODREDBE ISTIH.

**Uvodne napomene:** Transakcija RIA međunarodnog transfera novca predstavlja međunarodnu platnu uslugu, odnosno doznaku između dva fizička lica, rezidenta i nerezidenta, putem franšize kompanije Continental Exchange Solutions, Inc. dba RIA Financial Services. Platna institucija PaySpot je rešenjem NBS br.54 od 17.05.2016 dobila dozvolu za pružanje više vrsta platnih usluga, između ostalih i za „usluge izvršavanja novčane doznake kod koje pružalac platnih usluga prima platiočeva sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja“. Zaključivanjem ugovora o poslovnoj saradnji sa kompanijom Continental Exchange Solutions, Inc. dba RIA Financial Services (u daljem tekstu RIA), platna institucija PaySpot postala je administrator i nosilac franšize, odnosno poslova RIA novčanih doznaka - za pružanje platne usluge iz član 4 tačka 6) Zakona o platnim uslugama.

**Definicija usluge:** Novčana doznaka (u daljem tekstu: transfer novca) kod koje platilac (u daljem tekstu pošiljalac) doznačava određeni iznos sredstava (u daljem tekstu nominalni iznos) u korist primaoca. Primalac plaćanja preuzima doznačena sredstva u punom nominalnom iznosu doznake, bez plaćanja dodatnih troškova.

**Način isplate:** Doznačena sredstva mogu se podići u gotovini u EUR ili RSD u nominalnom iznosu, u bilo kojoj filijali platne institucije PaySpot ili filijali zastupnika platne institucije PaySpot (u daljem tekstu filijala PaySpot) ili ako je tako dogovoreno, isporukom kurirskom službom na adresu primaoca doznake ili uplatom na račun klijenta otvoren u poslovnoj banci. Valutu i način isplate definiše pošiljalac prilikom slanja doznake. Isplata je uslovljena dokumentovanjem identiteta primaoca i prezentacijom obaveznih podataka od strane primaoca i to: šifra transfera, ime i zemlja pošiljaoca i iznos doznake. Ukoliko je zahtevana isplata u EUR, a iznos za isplatu nije deljiv sa najmanjom denominacijom 5 EUR, razlika će biti konvertovana u RSD po kursu koji definiše RIA za konkretnu doznaku, a o kojem će Primalac biti obavešten.

**Način uplate:** Slanje novčane doznake vrši se uplatom u RSD, dok se naknada plaća isključivo u RSD. Isplata primaocu vrši se u lokalnoj valuti države primaoca ili drugoj valuti za koju se opredeli pošiljalac u okviru valuta ponuđenih od strane RIA. Kursiranje od valute plaćanja do valute isplate vrši RIA. Iznos za isplatu transparentan je i poznat pošiljaocu pre realizacije slanja. Doznačena sredstva mogu se podići u nominalnom iznosu u bilo kojoj filijali partneru RIA u zemljama sa kojima RIA posluje. Prilikom iniciranja slanja, pošiljalac je u obavezi da se identifikuje. Po realizaciji RIA novčane doznake, pošiljalac dobija šifru slanja koju sme da saopšti isključivo primaocu. Ukoliko važeća regulativa države primaoca zahteva konverziju u momentu isplate, u tom slučaju može doći do odstupanja iznosa isplate u odnosu na iznos naznačen na formularu RIA.

**Troškovi:** naknadu za izvršenje transfera novca snosi pošiljalac u skladu sa tarifom RIA istaknutom na vidnom mestu u svakoj filijali PaySpot ili sajtu [www.payspot.rs](http://www.payspot.rs).

**Rok realizacije:** Primaocu su sredstva na raspolaganju najkasnije 5 minuta od momenta unosa naloga. Izuzetno, u slučajevima navedenim u segmentu „Usklađenost sa zakonom“, izvršenje transfera novca može da se prolongira do 48h.

**Mere opreza:** Podaci o transferu, uključujući i šifru transfera, poznati su isključivo pošiljaocu. Pošiljalac je isključivo odgovoran ako podatke o transferu otkrije trećem licu, osobi koja nije primalac. Pošiljalac se upozorava da ne šalje novac nepoznatoj osobi i ne plaća robu i usluge kupljene preko interneta.

**Odricanje od odgovornosti:** PaySpot nije upućen i nema saznanje o nameni sredstava koja su predmet transfera novca, nije i ne može da bude odgovoran za isporuku ili kvalitet bilo kakve robe ili usluge koja je eventualno plaćena izvršenjem transfera novca. Čuvanje podataka potrebnih za isplatu doznačenih sredstava u isključivoj je nadležnosti pošiljaoca. Pošiljalac je upućen da će se prilikom isplate proveravati podaci o primaocu transfera i lozinka data pošiljaocu prilikom izvršenja transfera.

**Čuvanje i obrada ličnih podataka:** PaySpot i RIA čuvaju i koriste podatke date prilikom davanja naloga za izvršenje transfera novca ili isplate doznačenih sredstava za potrebe realizacije platne usluge, korisničke podrške i rešavanja reklamacija i prigovora. Potpisivanjem ovog dokumenta, prihvatate i slažete se da PaySpot i RIA obrađuju i čuvaju Vaše podatke (ime, prezime, adresa, broj telefona, email, JMBG, broj, mesto, država i datum izdavanja i važenja identifikacionog dokumenta) i da iste mogu otkriti samo na način predviđen važećom regulativom, potvrđujete da Vas je PaySpot obavestio o obradi ličnih podataka u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i dajete saglasnost PaySpot i RIA da može Vaše lične podatke da učini dostupnim nadležnim organima i licima kojima je po zakonu platna institucija dužna da dostavi podatke u cilju otkrivanja ili sprečavanja izvršenja krivičnog dela. Pošiljalac ima pravo da se obrati PaySpot-u i pismenim putem zatraži uvid u sve radnje koje isti čini na osnovu svojevolejno dobijenih podataka od pošiljaoca ili primaoca, a u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. U svakom momentu imate pravo da zatražite kopiju Vaših podataka datih za potrebe realizacije novčane doznake.

**Usklađenost sa zakonom:** Važeća regulativa zabranu poslovanja sa označenim licima u smislu Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i poslovanje sa pojedinim zemljama. Prilikom izvršenja transakcije, PaySpot je u obavezi da proverava imena pošiljaoca i upoređuje ih sa listama označenih lica koje dostavljaju državni organi i zvanični državni organi zemalja sa kojima RIA posluje, uključujući i kancelariju ministarstva finansija SAD za kontrolu strane imovine (OFAC) i Evropske Unije, te može istima da odbije izvršenje usluge, odnosno da odloži isplatu sredstava primaocu u roku navedenom u segmentu „Rok realizacije“.

**Povraćaj:** Pošiljalac može pisanim putem da zahteva povraćaj nominalnog iznosa neizvršene doznake najkasnije 30 dana od dana ispostavljanja naloga za izvršenje transfera novca. Neizvršenom doznakom smatra se doznaka, odnosno transfer novca kod kojeg iz bilo kog razloga nije došlo do isplate primaocu. Predmet povraćaja može biti nominalni iznos doznake. Zahtev za povraćaj naknade može da se zahteva pismenim putem ako isplata doznake nije bila moguća u mestu primaoca zbog nedostataka sredstava u filijali PaySpot-a u vremenu od 30 dana od dana davanja naloga za transfer novca.

**Izjava:** Potpisivanjem ovog dokumenta izjavljujem da sam upoznat i saglasan sa uslovima realizacije platne usluge – izvršenja novčane doznake, navedenim na ovom dokumentu. Saglasan sam da se moji lični podaci dati prilikom realizacije novčane doznake obrađuju za potrebe realizacije platne usluge. Izjavljujem da su podaci dati tokom realizacije transakcije tačni, te da sam spreman da snosim svaku vrstu odgovornosti za netačne ili neispravne podatke date prilikom realizacije novčane doznake.

**Završne odredbe:** U slučaju da niste zadovoljni uslugom, možete nas pozvati i izneti problem putem telefona 021/424-575. Pokušaćemo da sagledamo sve okolnosti i brzo rešimo problem. Ako niste zadovoljni usmenim odgovorom, imate pravo na prigovor koji podnosite lično u poslovnim prostorijama filijala PaySpot, poštom, elektronskom poštom na prigovori@payspot.rs kao i na internet stranici Platne institucije [www.payspot.rs](http://www.payspot.rs) u delu Kontakt. 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. 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.

**Završne odredbe:** Sva pitanja vezano za izvršenje RIA novčane doznake možete da uputite na email adresu: [office@payspot.rs](mailto:office@payspot.rs) ili da nas pozovete telefonom na 021/310-3000. Direktno kontakt sa RIA, uključujući informacije o izvršenju novčane doznake ili deviznim kursovima koji se primenjuju, možete dobiti telefonom na +381 11 3082 319 ili +381 11 3082 320.