

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

I PRIMENA

Član 1

Ovim Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) Payspot doo Novi Sad (u daljem tekstu: Platna institucija) uređuje međusobna prava i obaveze Platne institucije i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik) u vezi sa obavljanjem platnih usluga, otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa, uslova i načina pružanja i izvršenja platnih transakcija, vreme prijema i rokove za izvršenje platnih transakcija, obračun i naplatu naknada u skladu sa tarifama Platne institucije za izvršene platne usluge (u daljem tekstu: Tarifa naknada), obaveštavanje i način komunikacije, zaštitne mere u vezi sa izvršavanjem platnih usluga, uslove za izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora, informacije o zaštiti Korisnika, informacije o čuvanju tajnosti podataka o platnim uslugama i zaštitu podataka o ličnosti Korisnika platnih usluga.

II POJMOVI

Član 2

Pojedini pojmovi u smislu ovih Opštih uslova poslovanja imaju sledeće značenje:

PaySpot doo Novi Sad je platna institucija, sa sedištem u ul. Branimira Ćosića 2, Novi Sad, PIB: 109296534, Matični broj: 21157074, Šifra delatnosti: 6419, Internet stranica Platne institucije: www.payspot.rs; E-mail adresa za komunikaciju: office@payspot.rs, Telefon: 021/424575. Platna institucija je pružalac platnih usluga i posluje na osnovu dozvole za rad Narodne banke Srbije u skladu sa Rešenjem broj 54 od 17.05.2016. godine. Nadzor nad poslovanjem Platne institucije kao pružaocem platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Kralja Petra br.12. Platna institucija je registrovana kod Agencije za privredne registre pod brojem 106219/2015. Zastupnici Platne institucije pružaju platne usluge u ime i za račun Platne institucije. Spisak filijala Platne institucije i Zastupnika platne institucije sa adresama objavljen je na Internet stranici Platne institucije.

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

Platni nalog je nalog u papirnom obliku i označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

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

Platni 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

Kartica označava platnu karticu, kao platni instrument koji omogućava njenom imaoocu izvršenje platne transakcije, odnosno, omogućava plaćanje roba i usluga na prodajnom mestu trgovca, zatim podizanje gotovog novca u domaćoj valuti kao i korišćenje drugih usluga na POS terminalu, saglasno odredbama konkretnog ugovora koji uređuje izdavanje i korišćenje platne kartice.

POS terminal označava uređaj koji omogućava korišćenje kartica, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski;

Korisnik platnih usluga označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga; Korisnik može imati status rezidenta ili nerezidenta, u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju;

Platilac označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa - fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;

Primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

Potrošač označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti

Novčana sredstva označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac

Gotov novac označava novčanice i kovani novac

Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga

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

Jednokratna platna transakcija predstavlja platnu transakciju koja se izvršava bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja

Sredstvo za komunikaciju 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;

Trajni nosač podataka označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;

Domaća platna transakcija označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije

Međunarodna platna transakcija označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države

Terminski plan predstavlja poseban dokument Platne institucije kojim se definišu vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga, uslovi i način izvršavanja platnih transakcija. Terminski plan je postavljen u svim filijalama Platne institucije (internim i eksternim) i na internet stranici Platne institucije.

Tarifa naknada označava poseban dokument Platne institucije koji se zove Tarifa naknada za usluge platne institucije Payspot, a kojim se definišu sve vrste, visine, način obračuna i naplate naknada i troškova koje Platna institucija naplaćuje od Korisnika kod izvršavanja platnih transakcija i vršenja platnih usluga. Tarifa naknada postavljena je u svim filijalama Platne institucije (internim i eksternim) i na internet stranici Platne institucije za svaku vrstu platnih usluga.

Transfer odobrenja označava platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija

Platni nalog ili Nalog za plaćanje - instrukcija koju korisnik podnosi Platnoj instituciji, a kojom se traži izvršenje platne transakcije, a prema obliku plaćanja može da bude: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos

Trajni nalog označava instrukciju koju platilac daje pružaocu platnih usluga kod koga ima otvoren platni račun za izvršenje transfera odobrenja u skladu sa terminskim planom ili na unapred utvrđeno vreme;

Direktno zaduženje je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog računa i obuhvata sve pojedinačne platne transakcije bez obzira da li je saglasnost data za jednu ili niz platnih transakcija

Neodobrena platna transakcija obavljena korišćenjem kartice označava platnu transakciju nastalu korišćenjem izgubljenih ili ukradenih kartica, odnosno platnu transakciju za čije izvršenje korisnik kartice nije dao saglasnost u formi i na način koji su utvrđeni ugovorom o platnim uslugama između korisnika i

izdavaoca kartice

RTGS sistem (obračun u realnom vremenu po bruto principu) označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a podrazumeva obradu i poravnanje pojedinačnih naloga za prenos učesnika u najkraćem mogućem vremenu – i to do visine pokriva na računu. U RTGS NBS sistemu mogu se izvršavati svi nalozi za prenos, u skladu sa Odlukom o minimalnoj vrednosti platnih transakcija koje se moraju izvršavati u bitnom platnom sistemu

Kliring označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a nalozi za prenos izvršavaju se po osnovu transfera odobrenja kojima učesnik inicira prenos novčanih sredstava, u svoje ime i za svoj račun, kao i radi izvršavanja platnih transakcija svojih korisnika platnih usluga. Nalozima za prenos u Kliring NBS sistemu izvršavaju se transferi odobrenja u pojedinačnom iznosu koje je propisan Pravilima rada kliring platnog sistema Narodne Banke Srbije;

Usluge povezane sa platnim računom – označavaju sve usluge koje se odnose na otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa, uključujući uslugu koja omogućava uplatu gotovog novca na platni račun, uslugu koja omogućava isplatu gotovog novca sa platnog računa, uslugu prenosa novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun i to transferom odobrenja

Izvod ili Izveštaj prometa po platnom računu označava izveštaj o izvršenim platnim transakcijama Korisnika u određenom vremenskom intervalu koji Payspot dostavlja Korisniku saglasno Zakonu i Okvirnim ugovoru kao i na zahtev samog Korisnika.

Zakon označava Zakon o platnim uslugama.

III OKVIRNI UGOVOR

Član 3

Okvirni ugovor je ugovor o platnim uslugama kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje platnih računa korisnika platnih usluga i za izvršavanje budućih, pojedinačnih, platnih transakcija (uplata, isplata, novčana doznaka).

Okvirni ugovor o platnim uslugama čine: Opšti uslovi poslovanja zajedno sa Tarifom naknada, Terminski plan Platne institucije za prijem i izvršenje platnih transakcija (dalje u tekstu: Terminski plan) i Okvirni ugovor o pružanju platnih usluga (dalje u tekstu: Okvirni ugovor);

U cilju informisanja i omogućavanja upoznavanja sa uslovima platnih usluga, platna institucija pre zaključenja okvirnog ugovora o platnim uslugama dostavlja Korisniku sledeće informacije:

- Informacije o poslovnom imenu Platne institucije, sedištu, adresi, registru pružaoca i organu koji vrši nadzor nad radom Platne

institucije

- Informacije o uslovima korišćenja platnih usluga po vrstama usluga, opis platnih usluga, forma i način davanja i povlačenja saglasnosti, vreme kad se smatra da je pružalac platnih usluga primio nalog i rok za izvršenje platne transakcije.
- Informacije o naknadama po svakoj vrsti usluga, informacije o načinu i sredstvima komunikacije, učestalost pružanja informacija, jezik, pravo korisnika da u toku trajanja ugovora dobije na papiru ili trajnom nosaču kopiju okvirnog ugovora.
- Informacije u vezi odgovornosti platioca za neodobrenu platnu transakciju kao i iznos gubitka, način i rokovi u kojima je korisnik dužan da obavesti Platnu instituciju o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji i da zahteva pravilno izvršenje, odgovornost Platne institucije za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju; uslovi za povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije.
- Uslovi za izmenu i dopunu kao i prestanak Okvirnog ugovora (prihvatanje okvirnog ugovora bez davanja izričite saglasnosti i pravo na raskid; trajanje ugovora; uslovi za jednostran raskid i ništavost);
- Informacije o zaštiti korisnika platnih usluga u smislu propisa koji se primenjuju na okvirni ugovor i nadležnost suda; pravo na prigovor, pritužbu, vansudsko rešavanje sporova u skladu sa zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga

Navedene informacije platna institucija pruža Korisniku dostavljanjem ovim Opštih uslova i ostalih dokumenata koji su sastavni deo Okvirnog ugovora (nacrt Okvirnog ugovora). Platna institucija će Korisniku dostaviti u primerenom roku pre zaključenja Okvirnog ugovora i Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka. Pregled usluga i naknada je Korisniku dostupan na šalterskim mestima Platne institucije i na internet stranici www.payspot.rs.

Okvirni ugovor se zaključuje u pisanoj formi, na srpskom jeziku, na neodređeno vreme. Platna institucija zadržava pravo izmene i/ili dopune Okvirnog ugovora i njegovih priloga.

O predlogu izmene Okvirnog ugovora Platna institucija je u obavezi da obavesti korisnika 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka primene izmena u pisanoj formi (poštom ili slanjem na e-mejl), kako bi korisnik imao dovoljno vremena da donese odluku o prihvatanju izmena.

Ako korisnik pre dana početka primene predloženih izmena Okvirnog ugovora ne obavesti Platnu instituciju da nije saglasan sa predloženim izmenama Platna institucija će smatrati da je korisnik prihvatio izmene i bez davanja izričite saglasnosti.

Korisnik može u bilo kom momentu da traži raskid Okvirnog ugovora dostavljanjem pisanog zahteva za raskid ugovora sa rokom raskida od mesec dana. Platna institucija ne naplaćuje korisniku naknadu za raskid ugovora. Zahtev za raskid ugovora korisnik mora dostaviti na adresu Platne institucije ili lično kod Zastupnika Platne institucije

Korisnik je u obavezi da izmiri sve svoje obaveze prema Platnoj instituciji do momenta raskida Okvirnog ugovora.

Platna institucija može jednostrano, pisanim putem u bilo koje vreme da raskine Okvirni ugovor, sa rokom raskida od dva meseca.

Potpisivanjem Okvirnog ugovora Korisnik potvrđuje da je dobio jedan primerak Okvirnog ugovora i ima pravo da zahteva da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, dostave kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi i u papirnom-pisanom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka.

Okvirni Ugovor je moguće zaključiti sa Korisnicima pravnim licima i preduzetnicima u cilju prijema dnevnih pazara i prenosa uplaćenih sredstava na tekuće račune Korisnika u poslovnim bankama.

Za uslugu prijema i obrade pazara, Platna institucija od Korisnika ove usluge naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom Platne institucije.

IV UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI **Član 4**

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji kojom se uređuje izvršenje jedne određene platne transakcije čine Opšti uslovi poslovanja /Uslovi izvršenja novčane doznake, potpisan odnosno autorizovan platni nalog Korisnika, Tarifa naknada za predmetne jednokratne platne transakcije i Termini plan.

Pre izvršenja jednokratne platne transakcije Platna institucija Korisniku čini lako dostupnim informacije o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je korisnik platnih usluga dužan da navede radi pravilnog izvršavanja platnog naloga, rok za izvršenje platne transakcije, vrstu i visinu naknada ako se iste naplaćuju klijentu, kurs zamene valuta ukoliko se isti koristi za platnu transakciju.

Izdavanjem platnog naloga/naloga za izvršenje novčanih doznaka smatra se da se Korisnik upoznao i da prihvata uslove izvršavanja jednokratnih platnih transakcija Platne institucije. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji 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 (potpisom naloga).

Platna institucija će Korisniku odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije, učiniti dostupnim informacije o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci i drugim podacima od značaja za izvršenje jednokratne platne transakcije, informacije koje se odnose na primaoca plaćanja, iznos i valutu platne transakcije, iznos naknade ukoliko se korisniku naplaćuje, datuma prijema platnog naloga, kurs zamene valuta ako se vrši zamena valuta.

Ove informacije se dostavljaju korisniku platne usluge na platnom nalogu za izvršenje jednokratne platne transakcije.

Platna institucija pruža usluge prijema pazara Korisnicima platnih usluga pravnim licima i preduzetnicima i vrši uslugu prenosa uplaćenih sredstva na tekuće račune Korisnika u poslovnim bankama u kojima Korisnici imaju otvorene račune. Pri postupku uplate pazara, Platna institucija je u obavezi da sprovede postupke koji su u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma u Republici Srbiji. Za uslugu prijema i obrade pazara, Platna institucija od korisnika ove usluge naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom Platne institucije.

Platna institucija može sa Korisnikom zaključiti i Ugovor o pružanju usluge prijema obrade pazara.

V PLATNI RAČUN

Član 6

Platni račun koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene, u vezi sa uslugama koje Platna institucija pruža Korisniku.

Korisnik raspolaže sredstvima na računu isključivo ispostavljanjem platnih naloga u okviru raspoloživog stanja. Nalog za uplatu, za isplatu i prenos, u papirnom obliku sastoji se od dva primerka. Platna institucija će jedan primerak overiti i vratiti Korisniku kao potvrdu o primljenom nalogu.

Zahtev za otvaranje platnog računa korisnik podnosi na propisanom obrascu Platne institucije.

Zahtev popunjava i potpisuje korisnik odnosno punomoćnik, zakonski zastupnik ili staratelj korisnika, na osnovu overenog punomoćja, izvoda iz matične knjige rođenih ili rešenja o starateljstvu, kada platni račun ne otvara korisnik lično.

Platna institucija otvara korisniku platni račun na osnovu podnetog zahteva za otvaranje računa i zaključenog Ugovora o otvaranju i vođenju računa.

Platni račun ima jedinstvenu identifikacionu oznaku – broj platnog računa dodeljen od strane Platne institucije koji se utvrđuje Ugovorom o otvaranju i vođenju platnog računa i koja se koristi prilikom izdavanja platnih naloga radi nedvosmislene identifikacije korisnika, odnosno platnog računa.

Platna institucija zaključuje Ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa, odnosno okvirni ugovor, sa korisnikom na osnovu sledećih dokumenata:

- zahtev za otvaranje računa (na obrascu Platne institucije);
- lični identifikacioni dokument (lična karta ili pasoš) na osnovu kojeg se sprovodi postupak identifikacije fizičkih lica.

Za istinitost i potpunost svih podataka navedenih u Zahtevu za otvaranje tekućeg računa odgovornost snosi korisnik.

Član 7

Pri postupku otvaranja platnog računa, Platna institucija je u obavezi da utvrdi i proveri identitet korisnika i sprovede ostale postupke koji su u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma u Republici Srbiji. Platna institucija ima pravo da traži i drugu dokumentaciju u skladu sa vlastitim potrebama ili propisima koji su na snazi u vreme zaključenja ugovora.

Korisnik koji želi da otvori račun u Platnoj instituciji može to da uradi lično, ili da ovlasti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun sa Platnom institucijom zaključi ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa odnosno okvirni ugovor, kao i da raspolaže sredstvima na njegovom računu. U ovom slučaju Platna institucija otvara račun, odnosno omogućava raspolaganje sredstvima na računu na osnovu ovlašćenja punomoćnika koji je overio nadležni organ u skladu sa propisima.

Ovlašćenje za otvaranje platnog računa i raspolaganje sredstvima na računu koji je overio nadležni organ u skladu s propisima, u trenutku dostavljanja u Platnu instituciju ne može biti starije od šest meseci. Ovlašćenja, koja se dostavljaju, moraju biti na srpskom jeziku ili na stranom jeziku uz dostavljeni prevod na srpski jezik od strane sudskog tumača i overena u skladu sa propisima koji uređuju tu oblast.

Ovlašćeno lice je dužno da uz ovlašćenje, Platnoj instituciji stavi na uvid i isprave na osnovu kojih se utvrđuje identitet vlasnika računa, identitet ovlašćenog lica i drugu potrebnu dokumentaciju.

U slučaju opoziva ovlašćenja ili njegove promene u bilo

kom elementu, Korisnik je dužan da o tome obavesti Platnu instituciju istog dana kada je izvršio ove radnje. Opoziv i promena ovlašćenja imaju pravno dejstvo prema PaySpot-u od trenutka kada je Platna institucija o njima obavještena.

PaySpot platni račun može otvoriti i maloletnom fizičkom licu na osnovu ugovora koji u ime i za račun tog lica potpisuje njegov zakonski zastupnik i utvrđuje identitet zastupnika.

Platna institucija otvara platni račun fizičkom licu i na osnovu sudskog akta, u kom slučaju ugovor o otvaranju tog računa zaključuje ovlašćeno lice iz tog akta.

Za lica pod starateljstvom ugovor o otvaranju platnog računa zaključuje staratelj odnosno lice iz izvršnog rešenja nadležnog organa određeno kao staratelj.

Radi raspolaganja sredstvima na platnom računu, kod Platne institucije se deponuju potpisi vlasnika računa i lica ovlašćenih za raspolaganje tim sredstvima ukoliko ih ima, a kojim će se potpisivati obrasci platnih naloga.

Platna institucija ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koju korisnik ili treća lica pretrpe zbog propuštanja Korisnika da odmah obavesti Platnu instituciju o promenama vezanim za ovlašćenja ili stavljanje van snage izvršnog rešenja nadležnog organa o starateljstvu.

Ovlašćenje se ne može odnositi na pravo gašenja platnog računa izuzev ako to nije izričito navedeno u ovlašćenju, kao ni na pravo daljeg prenošenja ovlašćenja po platnom računu na treće lice

Ovlašćenja se gase opozivom od strane Korisnika, smrću Korisnika, istekom roka na koje je ovlašćenje dato, otkazom od strane samog Ovlašćenog lica odnosno iz drugih zakonom propisanih razloga.

U slučaju smrti Korisnika, sredstvima na računu mogu raspolagati isključivo naslednici u skladu sa pravosnažnim rešenjem o nasleđivanju.

U cilju informisanja i omogućavanja upoznavanja sa uslovima pružanja platnih usluga, Platna institucija pre zaključenja Okvirnog ugovora dostavlja Korisniku informacije koje su propisane kao obavezni elementi Okvirnog ugovora. Navedene informacije Platna institucija Korisniku pruža dostavljanjem ovih Opštih uslova poslovanja i ostalih dokumenata koji su sastavni delovi Okvirnog ugovora. Dostavljena dokumenta se smatraju predlogom za zaključenje Okvirnog ugovora koji Korisnik prihvata odmah ili u roku od 1 (jednog) dana. Dokumenta se Korisniku dostavljaju putem e-

maila ili lično u poslovnim prostorijama Platne institucije.

Platni račun se otvara za uplate i isplate po različitim osnovima, a vodi se u dinarima. Platna institucija od Korisnika za obavljene usluge naplaćuje naknade po osnovu važeće Tarife naknada.

Korisnik ima pravo da bez naplate posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog platnog računa.

Platna institucija će od Korisnika uvek zahtevati jasne i izričite instrukcije (naloge) za vršenje plaćanja na teret platnog računa, u pisanoj formi, kao i dostavljanje dokumentacije ukoliko je to propisano zakonom ili internim aktima Platne institucije.

Član 8

Platna institucija slobodno odlučuje o izboru Korisnika i u slučaju odbijanja zaključivanja Okvirnog ugovora nije dužna da posebno obrazlaže razloge odbijanja. Ukoliko odbije da zaključi Ugovor, platna institucija će omogućiti licu koje je zahtevalo otvaranje Platnog računa preuzimanje dokumentacije dostavljene u cilju otvaranja istog.

Ukoliko Klijent želi da ugasi otvoren račun, mora da izmiri sve svoje obaveze prema Platnoj instituciji po osnovu računa. Gašenje računa Platna institucija vrši na osnovu:

- pisanog zahteva vlasnika računa, zakonskog zastupnika maloletnog vlasnika računa, odnosno staratelja za lica pod starateljstvom
- bez zahteva vlasnika računa: na osnovu izvršnog sudskog rešenja zbog smrti vlasnika, na osnovu važećih propisa, u slučaju raskida ugovornog odnosa.

Nakon gašenja računa, Platna institucija Korisniku izdaje bez naknade potvrdu da je račun ugašen, zajedno s podatkom da su sve obaveze prema Platnoj instituciji u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem tog računa izmirene. Potvrdu Platna institucija dostavlja klijentu bez odlaganja u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, a klijent može odrediti na koji od ova dva načina je Platna institucija dužna da mu ovu potvrdu dostavi. Novčana sredstva sa ugašenog računa Platna institucija prenosi na račun naveden u zahtevu za gašenje, odnosno vrši isplatu vlasniku računa staratelju za lica pod starateljstvom, u gotovom novcu u skladu sa zahtevom ili ugovorom, u valuti u kojoj se račun vodi.

Član 9

Platna institucija može primati novčana sredstva korisnika platnih usluga isključivo radi izvršenja platne transakcije u skladu sa Okvirnim ugovorom. Platna institucija će odobriti Platni račun Korisnika odmah

nakon što je za iznos transakcije odobren račun Platne institucije i po prijemu svih informacija neophodnih za odobrenje Platnog računa Korisnika kao primaoca plaćanja. Odmah nakon odobravanja Platnog računa Korisnika Platna institucija će istom omogućiti raspolaganje sredstvima, pod uslovom da ne postoje smetnje za raspolaganje sredstvima sa računa (npr. blokada računa). Ako Korisnik zahteva isplatu gotovog novca sa Računa, Platna institucija je dužan da taj novac isplati odmah bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem od 50.000 RSD, Platna institucija ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana. Ukoliko Korisnik podiže u gotovini sredstva veća od 50.000,00 RSD, u obavezi je da jedan radni dan ranije najavi platnoj instituciji takvu isplatu na broj 021/310-3000 ili mailom na office@payspot.rs Raspolaganje sredstvima u skladu sa pozitivnim propisima mogu imati Korisnik (vlasnik), zakonski zastupnik ili staratelj. Nije predviđeno davanje ovlašćenja, od strane ovlašćenog lica, zakonskog zastupnika ili staratelja drugom licu za raspolaganje sredstvima po Računu. U skladu sa Zakonom o platnim uslugama, Platna institucija vrši plaćanja na teret Računa u ime i za račun Korisnika na osnovu naloga Korisnika za realizaciju platne transakcije datog u pisanoj formi ili putem sredstava za ugovaranje na daljinu.

Odobrenje Računa Korisnika odnosno stavljanje na raspolaganje primljenih sredstava obavlja se u skladu sa Termanskim planom, a ako su novčana sredstva odobrena na računu Platne institucije na dan koji nije poslovni dan, smatra se da je Platna institucija primila novčana sredstva narednog poslovnog dana. Platna institucija odobrava Platni račun Korisnika u međunarodnim platnim transakcijama s datumom valute odobrenja iz naloga za plaćanje i po odobrenju obračunava i automatski naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom naknada Platne institucije, bez posebne saglasnosti Korisnika.

Izmena naknada za realizaciju platnih naloga i odustanak od ugovora

Član 10

U slučaju izmene uslova iz ovog Ugovora, Platna institucija se obavezuje da će blagovremeno obavestiti Korisnika i to 2 (dva) meseca pre primene izmenjene naknade na način koji je Korisnik odredio za dostavljanje izvoda.

U slučaju da Korisnik ne prihvata izmenjene naknade po osnovu pojedinačne platne transakcije i/ili drugih direktnih zaduženja sa Platnog računa, može otkazati realizaciju transakcija i/ili raskinuti Ugovor. Ako Korisnik raskine ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida Ugovora, a ako je takva naknada plaćena unapred, Platna institucija je u obavezi da Korisniku vrati

srazmerni deo plaćene naknade. Platna institucija ne može Korisniku naplatiti naknadu za raskid ugovora.

Obaveštavanje

Član 11

Platna institucija se obavezuje da Korisnika izveštava o prometu na njegovom Platnom računu jednom mesečno, nakon 5-tog dana u mesecu za prethodni mesec, ako je u istom bilo finansijskih promena. Korisnik se opredeljuje o načinu dostavljanja izvoda odabirom odgovarajuće opcije, bez naknade. Platna institucija će jednom godišnje bez dodatnih troškova, dostaviti Korisniku izveštaj o svim troškovima vezanim za Platni račun.

Platna institucija nije odgovorna za posledice nepreuzimanja uredno poslatog izvoda zbog neuredne dostave uredno poslatog izvoda, zbog promene adrese ili odsustva Korisnika sa prijavljene adrese, zbog pogrešne e-mail adrese, nedolaska u filijalu ili drugih tehničkih problema izazvanih propustima ili ponašanjem Korisnika.

VII AUTORIZACIJA I IZVRŠAVANJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Prijem platnog naloga

Član 12

Jednokratna platna transakcija određuje se platnim nalogom. Platna institucija prima platne naloge neposredno od strane Korisnika koji inicira izvršenje jednokratne platne transakcije:

Platilac daje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije, preduzimanjem sledećih radnji:

- uručivanjem potpisanog obrasca platnog naloga;
- uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga.

Saglasnost se daje preduzimanjem obe radnje istovremeno. Radi izbegavanja svake nedoumice, smatra se da je saglasnost i naknadno data, kada platilac – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave (potvrde, overene platne naloge i sl.) a koje se odnose na konkretnu platnu transakciju. U slučaju realizacije jednokratne platne transakcije kod koje Platna institucijom prima platiočeva novčana sredstva za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja, smatra se da je Korisnik platnih usluga davanjem informacija potrebnih za autentifikaciju transakcije ujedno dao i svoju saglasnost za njenu realizaciju.

Smatra se da je platna transakcija autorizovana kada je Korisnik platnih usluga dao saglasnost za njeno izvršenje. Autorizacijom naloga Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje platne transakcije u skladu

sa uslovima koji su mu prezentovani neposredno pre davanja saglasnosti i ovim Opštim uslovima poslovanja, čime je Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Platne institucije i Korisnika platnih usluga zaključen.

Platna institucija će izvršiti platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije:

- Ukoliko je platni nalog izdat i potpisan u papirnom obliku
- Ako je nalog ispravno popunjen – što podrazumeva čitljiv i potpun opis podataka na platnom nalogu
- Unosom minimuma podataka neophodnih za odobravanje transakcije
- ukoliko je platilac osigurao dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom Platne institucije.
- Ukoliko je platilac dao saglasnost za izvršenje platnog naloga;
- Ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima)
- Kad se, prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Platna institucija će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predloženi u propisanom obliku.
- Platna institucija će izvršiti platnu transakciju u skladu sa jedinstvenom identifikacijskom oznakom i smatrati da je istu uredno izvršila u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacionom oznakom.
- Platna institucija nije odgovorna za neizvršenu ili netačno izvršenu platnu transakciju ako je Korisnik platnih usluga dao pogrešnu identifikacijsku oznaku primaoca plaćanja. Ako Korisnik platnih usluga, osim jedinstvene identifikacione oznake, Platnoj instituciji ustupi i druge informacije u odnosu na primaoca plaćanja, platna transakcija će biti izvršena u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom koju je naveo Korisnik platnih usluga, nezavisno od

ostalim informacija u odnosu na primaoca, odnosno platioca.

VIII SADRŽAJ PLATNOG NALOGA

Član 13

Platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava ispravno je popunjen ako sadrži osnovne i dodatne podatke.

Osnovni podaci su minimalni set podataka koje zahteva Narodna Banka Srbije (u daljem tekstu: NBS) za izvršenje platnog naloga u skladu sa Odlukom o obliku, sadržini i načinu korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima i čine ih:

Podaci o platiocu: ime i prezime, broj platnog računa, odnosno jedinstvena oznaka transakcije ako se prenos novčanih sredstava vrši bez otvaranja platnog računa kao i adresa platioca. Ako nije pribavljeno podatak o adresi platioca, prikuplja se jedan od sledećih podataka: nacionalni identifikacioni broj ili broj ličnog dokumenta, datum i mesto rođenja ili jedinstvena identifikaciona oznaka.

Podaci o primaocu plaćanja: ime i prezime, odnosno naziv primaoca plaćanja i broj platnog računa primaoca plaćanja, odnosno jedinstvena oznaka transakcije ako se prenos novčanih sredstava vrši bez otvaranja računa.

Oblik, sadržinu i način korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima preko drugih platnih računa PaySpot je utvrdio svojim internim aktima kako bi se Korisniku platne usluge omogućilo da na siguran, razumljiv i jednostavan način zahteva izvršenje platnih usluga u skladu sa propisima.

Platni nalozi mogu biti:

Nalozi za uplatu su platni nalozi koji se koriste za uplate gotovog novca na tekući račun uplate dnevnog pazara, plaćanje obaveza u gotovom novcu i druge uplate na tekući račun.

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

Nalog za prenos je platni nalog koji se koristi za prenos novčanih sredstava sa tekućeg računa na tekući račun Narodna banka Srbije je propisala obavezne elemente naloga.

Član 14

Smatra se da je Platna institucija primio platni nalog kada mu je taj nalog dostavljen na način utvrđen ugovorom o platnim uslugama.

Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je Platna institucija primio platni nalog koji je izdao platilac, primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja.

Ako platni nalog nije primljen u toku poslovnog dana definisanog Termiskim planom Platne institucije - smatra se da je primljen narednog poslovnog dana.

Platna institucija je Terminskim planom definisala momenat pred kraj poslovnog dana tako da se za sve platne naloge koje primi nakon tog momenta smatra da su primljeni narednog poslovnog dana.

Ako korisnik platnih usluga zahteva da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada platilac stavi na raspolaganje novčana sredstva Platnoj instituciji - smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan. Ako taj dan nije poslovni dan Platne institucije, smatra se da je platni nalog primljen narednog poslovnog dana Platne institucije.

IX ODGOVORNOST PLATNE INSTITUCIJE I KORISNIKA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA I POVRAĆAJ IZNOSA PLATNE TRANSAKCIJE

Odbijanje platnog naloga

Član 15

Platna institucija će odbiti izvršenje platnog naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u slučajevima:

- ako nalog nije popunjen i izdat na propisanom obrascu ili ne sadrži sve elemente potrebne za izvršenje naloga,
- ako Korisnik nije obezbedio novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Platna institucija,
- kada postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga. U slučaju odbijanja naloga iz nekog od navedenih razloga smatraće se da nalog nije ni primljen. Platna institucija će odmah obavestiti Korisnika o odbijanju naloga za plaćanje i, ako je moguće, o razlozima
- Ukoliko Korisnik zahteva, platna institucija će mu dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

Opoziv platnog naloga

Član 16

Saglasnost (autorizacija) za izvršenje jednokratne platne transakcije se može opozvati opozivom radnje/radnji kojom je data sve dok platna transakcija nije izvršena.

Korisnik ne može opozvati platni nalog nakon što je isti unet u sistem i ukoliko je započet proces njegovog izvršenja.

Opoziv naloga izdatog u papirnoj formi, u slučaju kada je opoziv moguć, korisnik vrši podnošenjem zahteva u pisanoj formi.

Korisnik opoziv može predati U filijalama Platne institucije.

Platna institucija neće postupiti po zahtevu korisnika za opoziv naloga za plaćanje nakon što je isti izvršila, odnosno nakon što je nalog za plaćanje prosleđen u međubankarske platne sisteme.

X ODGOVORNOSTI PLATNE INSTITUCIJE I KORISNIKA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA I POVRAT IZNOSA PLATNE TRANSAKCIJE

Član 17

Ukoliko je Platna institucija, u skladu sa Zakonom, odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost korisnika – neodobrenu platnu transakciju - dužan je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te transakcije, odnosno da korisnikov platni 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 korisniku.

Ako je platnu transakciju inicirao korisnik, Platna institucija odgovara korisniku za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja. Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima Platna institucija je dužna da obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je primila platni nalog. Ukoliko je Platna institucija, u skladu sa Zakonom, odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije korisniku, uz povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila korisniku i plati iznos svih kamata na koje bi korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Ako je platni nalog izvršen u skladu sa brojem računa primaoca plaćanja navedenom u dostavljenom platnom nalogu, smatra se da je nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određene primaoce plaćanja, bez obzira na druge elemente navedene u dostavljenom nalogu.

Ako je popunjen netačan broj tekućeg računa primaoca plaćanja u dostavljenom nalogu za izvršenje platne transakcije ili neki drugi neispravan elemenat naloga, Platna institucija nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Na zahtev korisnika koji je u platni nalog uneo neispravan račun primaoca plaćanja, Platna institucija će odmah da preduzme sve razumne mere kako bi korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je dužan da u tom cilju saraduje sa Platnom institucijom, kao i da joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako povraćaj sredstava korisniku ne bude moguć (iz razloga odbijanja zahteva za povraćaj sredstava od strane

primaoca plaćanja ili njegove banke), Platna institucija će na pismeni zahtev korisnika odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su korisniku potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i /ili o primaocu plaćanja).

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačnog broja tekućeg računa, Platna institucija će odmah po saznanju izvršiti povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije korisniku. U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Platna institucija će, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po pisanom zahtevu korisnika odmah preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i korisniku bez odlaganja pružiti informacije o ishodu preduzetih mera.

Korisnik ima pravo da od Platne institucije, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene domaće platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem domaće platne transakcije za koju je Platna institucija odgovorna.

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

- u slučaju kada je primaocu plaćanja navedenom u platnom nalogu korisniku prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u tom platnom nalogu
- u slučaju ako je Platna institucija prenela primaocu plaćanja koji je različit od primaoca plaćanja koji je naveden u platnom nalogu korisnika.

Član 18

Platna institucija Korisniku izdaje Jedinstvenu identifikacionu oznaku prilikom zaključenja Ugovora, koju je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga i koji služi za identifikaciju platnog računa. Tačnim navođenjem Jedinstvene identifikacione oznake primaoca plaćanja u platnom nalogu, smatra se da je platni nalog pravilno izvršen u odnosu na primaoca plaćanja. Platna institucija ne snosi odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ukoliko Korisnik dostavi platni nalog sa netačnom Jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja. U ovom slučaju Korisnik može od Platne institucije da zahteva informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije. U slučaju da Platna institucija, zbog netačne Jedinstvene identifikacione oznake, ne može iznos primljenih sredstava da prenese na račun primaoca, Platna institucija će Korisniku izvršiti povraćaj iznosa transakcije.

Platna institucija se obavezuje da preko Računa za Korisnika obavlja platne usluge do iznosa raspoloživih

sredstava na Platnom računu. Ukoliko Korisnik prilikom iniciranja platnog naloga, navede broj podračuna, isti će biti izvršen isključivo ukoliko na podračunu postoje raspoloživa sredstva za njegovo izvršenje.

Korisnik se obavezuje da, u slučaju promene podataka datih prilikom otvaranja Platnog računa, Platnu instituciju obavesti o navedenoj promeni i dostavi odgovarajući dokaz o tome najkasnije u roku od 8 (osam) kalendarskih dana, uz popunjavanje odgovarajućeg obrasca Platne institucije.

Član 19

Korisnik ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Platne institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Platne institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera. Korisnik ima pravo da, u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije, odnosno neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Platna institucija.

Platna institucija se obavezuje da korisniku obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ukoliko je korisnik obavesti o neodobroj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 7 dana od dana saznanja o toj platnoj transakciji i pod uslovom da su to obaveštenje odnosno taj zahtev dostavljeni platnoj instituciji najkasnije u roku od 13 meseci u protivnom korisnik gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije.

Obaveštenje o neodobroj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji u pismenoj formi korisnik može dostaviti Platnoj instituciji, na adresu sedišta a ili uručanjem, na šalteru Platne institucije. Ako korisnik nije obezbedio informacije o platnoj transakciji u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, Platna institucija je odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, i dužna je da korisniku obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 13 meseci, ako je korisnik obavesti o neodobroj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Učešće posrednika u neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji

Član 20

Platna institucija odgovara Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju u dinarima i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između

pružalaca platnih usluga.

Isključenje odgovornosti

Član 21

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

XI NAKNADE

Član 22

Naknade za pružanje usluge izvršavanja platnih transakcija definisane su Tarifom naknada koju Platna institucija čini dostupnom-vidljivom, Korisniku i to na Internet stranici Platne institucije i u svim filijalama Platne institucije.

Platna institucija Korisniku naplaćuje naknadu odmah po izvršenju platne transakcije.

Platna institucija neće naplaćivati naknade za otvaranje, vođenje i gašenje platnih računa.

XII NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

Član 23

Okvirni ugovor i Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji zaključuju se na srpskom jeziku. Komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija se na srpskom jeziku, usmeno.

XIII PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU

Član 24

Korisnik ima pravo na pisani Prigovor ukoliko smatra da se Platna institucija ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama i drugih propisa koji se odnose na ove usluge, Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenog Ugovora. Prigovor se podnosi u pisanoj formi u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili interesa Korisnika. Po isteku ovog roka, Platna institucija nije u obavezi da Prigovor razmatra, ali ga može razmotriti i/ili prihvatiti ukoliko smatra da je osnovan. Korisnik može podneti pismeni prigovor lično u poslovnim prostorijama Platne institucije, poštom, elektronskom poštom na adresu: prigovori@payspot.rs kao i na Internet stranici Platne institucije www.payspot.rs. Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Platnom institucijom na koji se taj prigovor odnosi (ime i prezime ili naziv Korisnika, nalogodavca, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije ...), kao i razloge podnošenja prigovora. Platna institucija je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor Korisniku, najkasnije u roku od

15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Platna institucija ne može da dostavi odgovor u tom roku, iz objektivnih razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Korisnik će biti obavešten pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Korisnik koji nije zadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ima pravo da, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podnese pritužbu u pisanoj formi, u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje. Pismenu pritužbu Narodnoj banci Srbije – Centru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, korisnik može podneti u pismenoj formi na adresu: NARODNA BANKA SRBIJE, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Kralja Petra 12, 11000 Beograd, elektronski na adresu: zastita.korisnika@nbs.rs kao i putem internet prezentacije na sajtu NBS.

Uz pismenu pritužbu NBS, potrebno je dostaviti i 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 isto, ali i u toku odnosno nakon postupka po pritužbi pred NBS. Na zaštitu Korisnika shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Platna institucija Korisniku ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru i nema obavezu da razmatra usmeno podnete prigovore.

Korisnici finansijskih usluga se o načinu podnošenja prigovora mogu pobliže upoznati u Obaveštenju o načinu podnošenja prigovora kao i o formi Zahteva za podnošenje prigovora, koji su dostupni na Internet stranici Platne institucije www.payspot.rs

XIV ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Član 25

Platna institucija prepoznaje važnost zaštite ličnih podataka Korisnika, zbog čega postupa sa istima s posebnom pažnjom i u skladu sa propisima. Na postupanje Platne institucije sa podacima do kojih dođe u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne tajne i zaštitu podataka o ličnosti.

Platna institucije lične podatke dobija iz različitih izvora, u većini slučajeva podaci se dobijaju direktno

od Korisnika na kog se ti lični podaci i odnose i koji daje svoju saglasnost/pristanak Platnoj instituciji da vrši obradu njegovih podataka na osnovu ovog člana i u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja. Platna institucija može da upotrebi i druge informacije o Korisniku koje su dostupne ili su učinjene dostupnima putem javnih izvora (javni registri, baze podataka, internet aplikacije, društvene mreže, i putem svih drugih javnih izvora informacija). Sve prikupljene lične podatke zaposleni u Platnoj instituciji obrađuju isključivo u skladu sa zakonskim ovlašćenjima i na osnovu pristanka/saglasnosti za obradu prema uslovima predviđenim važećim propisima i standardima primenom odgovarajućih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera.

Platna institucija u cilju obavljanja delatnosti i pružanja platnih usluga u svojstvu rukovoca podacima o ličnosti, prikuplja podatke o ličnosti prvenstveno od lica na koje se ti podaci odnose, a od drugog lica samo u slučajevima kada je to predviđeno ugovorom zaključenim sa licem na koje se podaci odnose ili propisano zakonom ili drugim propisom donetim u skladu sa zakonom.

Platna institucija obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira, a koji su u funkciji obavljanja njene delatnosti. Platna institucija obezbeđuje zaštitu podataka o ličnosti svim svojim Korisnicima i zaposlenima. Korisnik je saglasan da Platna institucija ima pravo da vrši obradu podataka u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Platne institucije i Korisnika, radi izvršavanja obaveza Platne institucije u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji je neophodan za obavljanje svoje delatnosti.

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

Dodatni podaci mogu biti: ime i prezime, jedinstveni matični broj građana, datum i mesto rođenja, adresu prebivališta ili boravišta, podatke o vrsti, broju, izdavaocu i roku važenja lične isprave, statusu rezidenta kao i podatke o imovini i poreklu imovine, o svrsi i nameni poslovnog odnosa ili transakcije, a sve u skladu sa zakonskom regulativom.

Platna institucija može podatke o Korisniku koji se smatraju poslovnom tajnom saopštiti trećim licima samo uz pisano odobrenje tog Korisnika, osim ako

zakonom nije drugačije propisano. Korisnik je saglasan i ovlašćuje Platnu instituciju da njegove lične podatke po osnovu ovih Opštih uslova poslovanja, dostavi Narodnoj banci Srbije, spoljnim revizorima Platne institucije, licima kojima je po zakonu dužna da dostavlja podatke, kao i svim trećim licima sa kojima PaySpot ima zaključene odgovarajuće ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Platne institucije i Korisnika, a sa kojima Platna institucija ima zaključen ugovor/sporazum o poverljivosti podataka i informacija, u zemlji ili inostranstvu.

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

Korisnik ima pravo da podnese zahtev Platnoj instituciji a radi obaveštenja o obradi podataka. Korisnik ima pravo da se obavesti o sledećim podacima: koje podatke Platna institucija obrađuje, iz kog su izvora prikupljeni podaci, u koju svrhu i po kom pravnom osnovu se podaci prikupljaju načinu korišćenja podataka, korisnicima podataka kao i mogućnošću prenošenja podataka o ličnosti.

Platna institucija obezbeđuje licima čiji se podaci obrađuju sva Zakonom zagarantovana prava. Zakonom su predviđena sledeća prava:

- pravo da od Platne institucije zahtevate podatke o tome da li se vaši podaci obrađuju;
- pravo na pristup tim podacima kao i na dostavljanje kopije i informacije o svim radnjama obrade podataka;
- pravo da se zahteva ispravka i dopuna Vaših podataka o ličnosti ukoliko su podaci netačni ili nepotpuni;
- pravo da se zahteva brisanje Vaših podataka pod uslovom koji su propisani Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i ukoliko ne postoji svrha niti pravni osnov njihove obrade;
- pravo na ograničenost obrade pod uslovima i na način propisan Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti u kom slučaju se podaci dalje mogu obrađivati samo na osnovu Vašeg pristanka;
- pravo na obaveštenje bez odlaganja od strane Platne institucije ukoliko dođe do povrede podataka o ličnosti koja može da proizvede visok rizik po prava i slobode fizičkih lica.

Korisnik finansijskih usluga Platne institucije o svojim pravima a koja se tiču Zaštite podataka o ličnosti može da se pobliže upozna u Politici Privatnosti - Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti od strane PaySpot doo Novi Sad koje je dostupno na Internet stranici Platne institucije <https://www.payspot.rs/> Platna institucija upoznaje svoje korisnike koji ostavljaju svoje podatke na internet stranici Platne institucije sa svim okolnostima u vezi obrade podataka o ličnosti putem posebnog obaveštenja i u pismenom obliku koje je dostupno na Internet stranici Platne institucije <https://www.payspot.rs/> pod nazivom Uslovi korišćenja sajta PaySpot doo Novi Sad.

XV ZAVRŠNE ODREDBE

Član 26

Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se od 1.12.2020. godine. Na članove ovih Opštih uslova poslovanja primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i odredbe drugih važećih propisa.

U Novom Sadu, dana 1.12.2020. godine