

## USLOVI IZVRŠENJA NOVČANE DOZNAKE – RIA TRANSFER NOVCA

**Primena:** Ovim uslovima izvršenja novčane doznake Ria transfer novca Platna institucija Payspot d.o.o. 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 izvršenjem novčane doznake - Ria transfer novca. Ove uslove izvršenja, Tarifu naknada za izvršenje RIA novčanih doznaka i Terminski plan, Platna institucija objavljuje na srpskom jeziku u svojim poslovnim prostorijama i u prostorijama svojih Zastupnika koji pružaju usluge izvršenja novčane doznake Ria transfer novca, kao i na internet stranici Platne institucije [www.payspot.rs](http://www.payspot.rs).

**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](http://www.payspot.rs); E-mail adresa za komunikaciju: [office@payspot.rs](mailto: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 vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Kralja Petra br.12.

**Novčana doznaka Ria transfer novca** predstavlja međunarodnu platnu uslugu, odnosno novčanu doznaku između dva fizička lica, rezidenta i nerezidenta, kod koje platilac (u daljem tekstu pošiljalac) doznaka određeni iznos sredstava (u daljem tekstu nominalni iznos) u korist primaoca. Primalac plaćanja preuzima doznaka sredstva u punom nominalnom iznosu doznake, bez naknade. Zaključivanjem ugovora o poslovnoj saradnji sa kompanijom Continental Exchange Solutions, Inc. dba RIA Financial Services (u daljem tekstu RIA), Platna institucija je postala administrator i nosilac poslova RIA novčanih doznaka.

**Predugovorna faza:** Platna institucija će pre izvršenja novčane doznake Ria transfer novca, korisniku platne usluge koji može biti platilac ili primalac sredstava učiniti lako dostupnim sledeće informacije:

- podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je korisnik u obavezi da navede radi pravilne realizacije novčane doznake
- rok za izvršenje novčane doznake
- vrstu i visinu naknada koje naplaćuje za izvršenu transakciju koju snosi platilac
- kurs zamene valuta odnosno kurs koji se koristi za novčanu doznaku

**Ugovor o novčanoj doznaci Ria transfer novca** (u daljem tekstu: Ugovor) predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Uslovi izvršenja novčane doznake Ria transfer novca
- Nalog za izvršenje RIA novčanih doznaka
- Tarifa naknada za izvršenje RIA novčanih doznaka
- Terminski plan izvršenja transakcija platne institucije

**Zaključenje Ugovora:** Dostavljanjem gotovog novca od strane Korisnika i/ili potpisivanjem Naloga za izvršenje RIA novčane doznake smatra se da je Ugovor zaključen i da je Korisnik saglasan da se izvrši predmetna novčana doznaka.

**Način i uslovi isplate:** Doznaka sredstva mogu se podići u gotovini u EUR ili RSD u nominalnom iznosu, bez plaćanja naknade, ili ako je tako dogovoreno, uplatom na račun klijenta otvoren u poslovnoj banci u kom slučaju se isplata vrši u RSD. 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 prezime, 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 i uslovi uplate:** Slanje novčane doznake i plaćanje naknade za izvršenje doznake vrši se uplatom 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. Doznaka sredstva mogu se podići u nominalnom iznosu u bilo kojoj filijali partneru RIA u zemljama sa kojima RIA posluje, odnosno u banci ukoliko se uplata vrši na račun primaoca. 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 naknada za RIA novčane doznake istaknutom na vidnom mestu u filijali Platne institucije koja pruža usluge novčane doznake Ria transfer novca ili na sajtu [www.payspot.rs](http://www.payspot.rs)

**Rok realizacije:** Primaocu su sredstva na raspolaganju najkasnije 15 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:** Platna institucija nije upućena i nema saznanje o nameni sredstava koja su predmet transfera novca, nije i ne može da bude odgovorna za isporuku ili kvalitet bilo kakve robe ili usluge koja je eventualno plaćena izvršenjem transfera novca. Čuvanje podataka potrebnih za isplatu doznaka 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:** Platna institucija i RIA čuvaju i koriste podatke kao i kopiju identifikacionog dokumenta koji se daje prilikom davanja naloga za izvršenje transfera novca ili isplate doznaka sredstava za potrebe realizacije platne usluge, korisničke podrške i rešavanja reklamacija i prigovora. Potpisivanjem naloga za izvršenje novčane doznake, prihvatate i slažete se da Platna institucija 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 Platna institucija obavestila o obradi ličnih podataka u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i dajete saglasnost da Platna institucija i RIA mogu Vaše lične podatke da učine dostupnim nadležnim organima i licima kojima je po zakonu platna institucija dužna da dostavi podatke u cilju otkrivanja ili sprečavanja izvršenja krivičnog dela. Korisnik ima pravo da se obrati Platnoj instituciji i pismenim putem zatraži uvid u sve radnje koje isti čini na osnovu svojevoljno 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 predviđa zabranu poslovanja sa označenim licima u smislu Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i poslovanje sa pojedinim zemljama. Prilikom izvršenja transakcije, Platna institucija je u obavezi da proverava imena Korisnika 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 Platne institucije u vremenu od 30 dana od dana davanja naloga za transfer novca.

**Završne odredbe:** U slučaju da niste zadovoljni uslugom, možete nas pozvati i saopštiti problem putem telefona 021/310-3000. Pokušaćemo da sagledamo sve okolnosti i brzo rešimo problem. Ako niste zadovoljni usmenim odgovorom, imate pravo na prigovor koji podnosite lično u poslovnim prostorijama filijale PaySpot, poštom, elektronskom poštom 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 na adresu: Narodna banka Srbije, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, poštanski fah 712 ili na elektronsku adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs), u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje.

Uz pritužbu NBS potrebno je dostaviti prigovor upućen Payspot-u, odgovor Payspot-a (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 (medijacije) u cilju vanskudskog rešavanja spornog odnosa. Postupak posredovanja može se pokrenuti po prijemu odgovora Payspot-a 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. Sva pitanja vezano za izvršenje novčane doznake transfer novca u zemlji PaySpot Net možete da uputite na email adresu: [office@payspot.rs](mailto:office@payspot.rs) ili da nas pozovete telefonom na 021/310-3000.

Ovi Uslovi izvršenja novčane doznake Ria transfer novca primenjuju se od dana 01.12.2020. godine.