

## USLOVI IZVRŠENJA NOVČANE DOZNAKE - TRANSFER NOVCA PAYSPO NET

**Primena:** Ovim uslovima izvršenja novčane doznake PaySpot Net Platna institucija 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 izvršenjem novčane doznake – PaySpot Net. Ove uslove izvršenja, Tarifu naknada za izvršenje PaySpot Net i Terminski plan, Platna institucija objavljuje na srpskom jeziku u svojim poslovnim prostorijama i u prostorijama svojih Zastupnika koji pružaju usluge izvršenja novčane doznake PaySpot Net, 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.co.rs](mailto:office@payspot.co.rs), Telefon: 021/310-3000. Payspot 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 Payspota vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Kralja Petra br.12 (u daljem tekstu: NBS)

**Korisnik:** je fizičko lice koje koristi ili je koristilo novčanu doznaku u svojstvu platioca ili primaoca plaćanja. Platiac je fizičko lice koje izdaje platni nalog za izvršenje novčane doznake. Primalac je lice koje je određeno od strane platioca kao primalac novčanih sredstava koja su predmet novčane doznake.

**Novčana doznaka:** transfer novca PaySpot Net predstavlja jednokratnu domaću novčanu doznaku između fizičkih lica koja se izvršava u dinarima na teritoriji Republike Srbije bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja.

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

- 1) podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je korisnik u obavezi da navede radi pravilne realizacije novčane doznake
- 2) rok za izvršenje novčane doznake
- 3) vrstu i visinu naknada koje naplaćuje za izvršenu transakciju koju snosi platiac

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

- Uslovi izvršenja novčane doznake PaySpot Net transfer novca
- Nalog za izvršenje PaySpot Net transfera novca
- Tarifa naknada za izvršenje PaySpot Net transfera novca
- Terminski plan izvršenja transakcija platne institucije

**Zaključenje Ugovora:** Potpisivanjem naloga za izvršenje PaySpot Net novčane doznake smatra se da je Ugovor zaključen i da je Korisnik saglasan da se izvrši predmetna novčana doznaka.

**Način i uslovi uplate:** Platiac inicira uplatu nominalnog iznosa za izvršenje novčane doznake u bilo kojoj filijali Platne institucije/Zastupnika. Uplata sredstava je uslovljena identifikacijom Platioca, kopijom identifikacionog dokumenta kao i saopštavanjem neophodnih podataka o primaocu novčane doznake (ime i prezime primaoca, adresa i mesto)

**TAN kod:** predstavlja šifru novčane doznake koju je neophodno da platiac saopšti primaocu; isti se uručuje platiocu

**Način i uslovi isplate:** Doznačena sredstva mogu se podići u gotovini u nominalnom iznosu u filijali PaySpot-a. Isplata je uslovljena identifikacijom primaoca, kopijom identifikacionog dokumenta kao i prezentovanjem obaveznih podataka: ime i prezime platioca, tačan iznos doznake i TAN kod.

**Troškovi:** Naknadu za izvršenje transfera novca snosi pošiljalac u skladu sa tarifom Platne institucije istaknutom na vidnom mestu u filijali Platne institucije/Zastupnika i na sajtu Platne institucije na adresi: [www.payspot.rs](http://www.payspot.rs).

**Rok realizacije:** Primaocu su sredstva na raspolaganju najkasnije 15 minuta od momenta unosa naloga i štampe i potpisivanja obrasca naloga za izvršenje novčane doznake. Izuzetno, u slučajevima navedenim u segmentu „Usklađenost sa zakonom“ izvršenje novčane doznake može da se prolongira do 48 h.

**Čuvanje i obrada ličnih podataka:** Platna institucija čuva i koristi podatke kao i kopiju identifikacionog dokumenta, koji su dati prilikom davanja naloga za izvršenje novčane doznake ili isplate doznačenih sredstava za potrebe realizacije platne usluge, korisničke podrške i rešavanje reklamacija i prigovora. Potpisivanjem dokumenta Nalog za izvršenje novčane doznake, Korisnik prihvata i saglasan je da Platna institucija čuva podatke Korisnika i da iste može otkriti samo na način predviđen važećom zakonskom regulativom. Platna institucija svakog korisnika ove usluge obaveštava o obradi ličnih podataka u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i može lične podatke da učini dostupnim nadležnim organima i licima kojima je po zakonu Platna institucija dužna da dostavi. Korisnik ima pravo da se obrati sa zahtevom, pismenim putem i da zatraži uvid u sve radnje koje isti čini na osnovu svojevredno dobijenih podataka od platioca ili primaoca a u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. U svakom momentu ima pravo da zatraži kopiju svojih podataka datih za potrebe realizacije novčane doznake.

**Usklađenost sa zakonom:**

Važeća zakonska regulativa predviđa zabranu poslovanja sa pojedincima označenim kao takvim. Prilikom izvršenja novčane doznake Platna institucija je u obavezi da proverava imena platioca i upoređuje ih sa listama označenih lica koje dostavljaju državni organi te može takvim licima da odbije izvršenje platne usluge, odnosno da odloži isplatu sredstava primaocu u roku koji je naveden u delu „rok realizacije“.

**Odgovornost i isključenje odgovornosti:**

Podaci o novčanoj doznaci, uključujući i šifru transfera (TAN kod), poznati su isključivo platiocu. Platiac je isključivo odgovoran ako podatke o novčanoj doznaci otkrije trećem licu, osobi koja nije primalac. Platiac se upozorava da ne šalje novac nepoznatoj osobi i ne plaća robu i usluge kupljene preko interneta.

Platna institucija je odgovorna za izvršenje novčane doznake ukoliko Korisnik nije dao

saglasnost za njeno izvršenje, ako je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ali bez utvrđenog tačnog iznosa novčane doznake, kao i za neizvršenje ili neuredno izvršenje novčane doznake.

U slučaju da je Platna institucija odgovorna za neodobrenu, neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu novčanu doznaku, dužna je da odmah po saznanju o neodobrenoj platnoj transakciji, odnosno o neizvršenju ili nepravilnom izvršenju transakcije, o kojoj je bez odlaganja obaveštena od strane Korisnika izvrši povraćaj iznosa te novčane doznake, kao i iznosa svih naknada koje je naplatila, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih kamata na koje Korisnik ima pravo. Korisnik ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene novčane doznake, bez obzira na odgovornost Platne institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Platne institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava predmetne novčane doznake i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera.

Platna institucija nije upućena i nema saznanje o nameni sredstava koja su predmet novčane doznake, nije i ne može da bude odgovorna za isporuku ili kvalitet bilo kakve robe ili usluge koja je eventualno plaćena izvršenjem doznake. Čuvanje podataka potrebnih za isplatu doznačenih sredstava u isključivoj je nadležnosti platioca. Platna institucija neće odgovarati za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje novčane doznake i u sledećim slučajevima:

- a) ako je zbog vanrednih događaja onemogućeno izvršenje novčane doznake (vanrednim događajima smatraju se naročito, ali ne isključivo: 1) prirodni događaji – zemljotresi, poplave, oluje, požari i dr. 2) politički događaji – neprijateljstva, pobune, oružani sukobi, veliki neredi i naročito promene zakona ili donošenje odluka javne vlasti – sve bilo u zemlji ili inostranstvu, 3) događaji koji onemogućuju obavljanje platnih usluga zbog prekida telekomunikacionih veza, prestanak ili nepravilno funkcionisanje platnog sistema, te svih drugih vanrednih događaja koji se ne mogu pripisati Platnoj instituciji);
- b) zbog prevare Korisnika, što obuhvata i korišćenje falsifikovanih isprava i podataka;
- c) ako Korisnik nije po sopstvenom saznanju bez odlaganja obavestio Platnu instituciju o neizvršenju ili neurednom izvršenju novčane doznake a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja;
- d) zbog primene odredbi propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma ili propisa o suzbijanju korupcije i organizovanog kriminala i zbog primene drugih propisa, kad se ta primena ne može otkloniti.

**Završne odredbe:** U slučaju da Korisnik nije zadovoljan uslugom, može pozvati i saopštiti problem putem telefona 021/310-3000. Korisnik takođe, ima pravo da podnese Prigovor i to: lično u poslovnim prostorijama Platne institucije/Zastupnika, 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 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 protoka 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 vansudskog 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 Korisnik može da uputi na email adresu: [office@payspot.co.rs](mailto:office@payspot.co.rs) ili putem telefona na broj: 021/310-3000.

Ovi Uslovi izvršenja novčane doznake transfer novca Payspot Net primenjuju se od dana 01.10.2021. godine.