

## USLOVI IZVRŠENJA NOVČANE DOZNAKE – KORONAPAY EUROPE TRANSFER NOVCA

**Primena:** Ovim uslovima izvršenja novčane doznake – KoronaPay Europe transfer novca, Institucija PaySpot doo Novi Sad (u daljem tekstu: Institucija) uređuje međusobna prava i obaveze Institucije i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik) u vezi sa izvršenjem novčane doznake – KoronaPay Europe transfer novca. Ove uslove izvršenja, Tarifu naknada KoronaPay Europe novčanih doznaka i Terminski plan, Institucija objavljuje na srpskom jeziku u svojim filijalama i u prostorijama svojih Zastupnika koji pružaju uslugu izvršenja novčane doznake KoronaPay Europe transfer novca, kao i na internet stranici Institucije [www.payspot.rs](http://www.payspot.rs).

**PaySpot doo Novi Sad:** je Institucija, sa sedištem u ul. Branimira Ćosića 2/II/201B, Novi Sad, PIB: 109296534, Matični broj: 21157074, Šifra delatnosti: 6419, Internet stranica: [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. Institucija je pružalac platnih usluga i posluje na osnovu dozvole za rad Narodne banke Srbije u skladu sa Rešenjima broj 17/05/2016 IO NBS br. 54, 9/12/2021 IO NBS br. 89 i 9/02/2023 IO NBS br. 4. Nadzor nad poslovanjem Institucije vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Kralja Petra br.12 (u daljem tekstu: NBS).

Zaključivanjem ugovora o poslovnoj saradnji sa korporacijom KORONAPAY EUROPE LTD, Limassol, Kipar (u daljem tekstu KoronaPay Europe) Institucija je postala administrator i nosilac poslova KoronaPay Europe novčanih doznaka.

**Korisnik:** je fizičko lice koje koristi ili je koristilo novčanu doznaku u svojstvu platioca ili primaoca plaćanja. Platilac 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:** KoronaPay Europe transfer novca predstavlja međunarodnu platnu uslugu (u daljem tekstu: novčana doznaka), koja se realizuje između dva fizička lica. Platilac doznaka određeni iznos sredstava (u daljem tekstu: nominalni iznos) u korist primaoca, uz plaćanje naknade za izvršenje novčane doznake. Primalac preuzima doznačena sredstva u punom nominalnom iznosu.

**Predugovorna faza:** Institucija će pre izvršenja novčane doznake, Korisniku novčane doznake koji može biti platilac ili primalac sredstava učiniti lako dostupnim sledeće informacije:

- Podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je korisnik novčane doznake dužan da navede radi pravilnog izvršenja novčane doznake
- Rok za izvršenje novčane doznake
- Vrstu i visinu svih naknada koje naplaćuje za realizovanu novčanu doznaku koje snosi Platilac
- Kurs zamene valuta, odnosno kurs koji se koristi za novčanu doznaku

**Ugovorna faza:** Ugovor o novčanoj doznaci KoronaPay Europe transfer novca (u daljem tekstu: Ugovor) predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Uslovi izvršenja novčane doznake KoronaPay Europe transfer novca
- Nalog za izvršenje KoronaPay Europe novčanih doznaka
- Tarifa naknada za izvršenje KoronaPay Europe novčanih doznaka
- Terminski plan izvršenja transakcija Institucije

**Zaključenje ugovora:** Potpisivanjem naloga za izvršenje KoronaPay Europe novčane doznake smatra se da je Ugovor zaključen i da je Korisnik saglasan da se izvrši predmetna novčana doznaka.

**Način i uslovi uplate:** Slanje novčane doznake i plaćanje naknade za izvršenje doznake vrši se uplatom u RSD. Isplata primaocu vrši se u lokalnoj ili valuti EUR, u zavisnosti od važeće regulative države primaoca sredstava. Kursiranje od valute plaćanja do obračunske valute EUR vrši Institucija koristeći prodajni kurs za efektivnu NBS na dan izvršenja novčane doznake. Iznos za isplatu je transparentan i poznat platiocu pre realizacije slanja novčane doznake. Doznačena sredstva mogu se podići u nominalnom iznosu u bilo kojoj filijali partneru KoronaPay Europe u zemljama sa kojima KoronaPay Europe posluje. Prilikom iniciranja slanja novčane doznake, platilac je u obavezi da se identifikuje. Po realizaciji novčane doznake, platilac dobija šifru slanja/transfera 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.

**Način i uslovi isplate:** Doznačena sredstva mogu se podići u gotovini u EUR valuti u nominalnom iznosu, u filijali Institucije ili kod zastupnika Institucije koji pruža usluge izvršenja novčane doznake KoronaPay Europe transfer novca. Isplata je uslovljena sledećim informacijama:

- dokumentovanjem identiteta primaoca
- prezentacijom obaveznih podataka od strane primaoca: šifra transfera, ime i prezime platioca, zemlja platioca i iznos novčane doznake.

Ukoliko iznos za isplatu nije deljiv sa najmanjom denominacijom od 5 EUR, razlika će biti konvertovana i isplaćena u RSD po srednjem kursu NBS na dan isplate. Kursiranje od valute plaćanja do valute isplate vrši KoronaPay Europe. Iznos za isplatu transparentan je i poznat platiocu pre realizacije slanja.

**Troškovi:** Naknada za izvršenje novčane doznake definisana je u skladu sa Tarifom naknada za izvršenje KoronaPay Europe novčanih doznaka. Naknadu za isplatu, odnosno za prijem doznake u Srbiji, u potpunosti snosi Platilac.

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

**Čuvanje i obrada ličnih podataka:** Institucija i KoronaPay Europe čuvaju i koriste podatke kao i kopiju identifikacionog dokumenta koji su dati prilikom isplate ili uplate sredstava za potrebe realizacije platne usluge, korisničke podrške i rešavanja reklamacija i prigovora. Potpisivanjem naloga za izvršenje novčane doznake, Korisnik prihvata i slaže se da Institucija i KoronaPay Europe obrađuju i čuvaju podatke Korisnika (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. Korisnik potvrđuje da je Institucija obavestila Korisnika o obradi ličnih podataka u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i daje saglasnost da Institucija i KoronaPay Europe mogu lične podatke da učine dostupnim nadležnim organima i licima kojima je po zakonu Institucija dužna da dostavi podatke u cilju otkrivanja ili sprečavanja izvršenja krivičnog dela. U svakom momentu Korisnik ima pravo da zatraži kopiju 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, 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 KoronaPay Europe posluje, te može da odbije izvršenje usluge odnosno odloži isplatu sredstava primaocu u roku navedenom u segmentu „Rok realizacije“.

Odgovornost i isključenje odgovornosti:

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

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 Institucija odgovorna za neodobrenu, neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu novčanu doznaku, dužna je da odmah po saznanju o neodobroj platnoj transakciji, odnosno o neizvršenoj ili nepravilnoj izvršenju transakcije, o kojoj je bez odlaganja obavestila 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 Institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava predmetne novčane doznake i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera.

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. Institucija neće odgovarati za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje novčane doznake i u sledećim slučajevima:

- 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 Instituciji);
- zbog prevare Korisnika, što obuhvata i korišćenje falsifikovanih isprava i podataka;
- ako Korisnik nije po sopstvenom saznanju bez odlaganja obavestio Instituciju o neizvršenju ili neurednom izvršenju novčane doznake a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja;
- zbog primeni 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 postupanjem Institucije ili želi da ukaže na propuste u izvršavanju usluge, može podneti pismeni Prigovor lično na šalterima zastupnika/distributera/filijalama Institucije ili u sedištu Institucije, slanjem na e-mail adresu: [prigovori@payspot.co.rs](mailto:prigovori@payspot.co.rs), poštom na adresu: PaySpot doo Novi Sad, 21000 Novi Sad, Branimira Ćosića 2/II/201B, Sektor kontrole usklađenosti poslovanja i na sajtu Institucije [www.payspot.rs](http://www.payspot.rs) popunjavanjem propisane forme za podnošenje prigovora. Korisnik se o načinu podnošenja prigovora može bliže upoznati u Obaveštenju o načinu podnošenja prigovora i Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga i izdavanje elektronskog novca Institucije.

Ukoliko je Korisnik nezadovoljan dostavljenim odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, uz mogućnost produženja, podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, podneti predlog za posredovanje ili pritužbu Narodnoj banci Srbije na adresu:

Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina br.17, 11000 Beograd, Poštanski fah 712; ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije, link <https://www.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 Instituciji, odgovor Institucije (ukoliko je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz pritužbe. Sva pitanja vezana 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 KoronaPay Europe transfer novca primenjuju se od dana 21.02.2023. godine.