

USLOVI IZVRŠENJA NOVČANE DOZNAKE – RIA TRANSFER NOVCA

Primena: Ovim uslovima izvršenja novčane doznake - Ria 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 - Ria transfer novca. Ove uslove izvršenja, Tarifu naknada za izvršenje RIA novčanih doznaka i Terminski plan, 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 Institucije 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 Institucije: www.payspot.rs; E-mail adresa za komunikaciju: 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).

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: Ria transfer novca predstavlja međunarodnu platnu uslugu (u daljem tekstu: novčana doznaka), koja se realizuje između dva fizička lica. Platilac doznačava 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. Zaključivanjem ugovora o poslovnoj saradnji sa kompanijom **Dandelion Payments, Inc** (u daljem tekstu RIA), Institucija je postala administrator i nosilac poslova RIA novčanih doznaka.

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 dužan da navede radi pravilnog izvršenja novčane doznake
- Rok za izvršenje novčane doznake
- Vrstu i visinu svih naknada koje naplaćuje za realizovanu novčanu doznaku koju snosi platilac
- Kurs zamene valuta odnosno kurs koji se koristi za novčanu doznaku

Ugovorna faza: 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 Institucije

Zaključenje Ugovora: 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 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 platiocu pre realizacije slanja novčane doznake. Doznačena sredstva mogu se podići u nominalnom iznosu u bilo kojoj filijali partneru RIA u zemljama sa kojima RIA posluje. Prilikom iniciranja slanja novčane doznake, platilac je u obavezi da se identifikuje. Po realizaciji RIA 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 ili RSD u nominalnom iznosu u filijali Institucije ili kod zastupnika Institucije koji pruža usluge

izvršenja novčane doznake RIA transfer novca. Valutu i način isplate definiše pošiljalac prilikom slanja doznake. 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 je zahtevana isplata u EUR, a iznos za isplatu nije deljiv sa najmanjom denominacijom 5 EUR, razlika će biti konvertovana u RSD po srednjem kursu NBS na dan isplate. 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 RIA novčanih doznaka. Naknadu za isplatu, odnosno za prijem doznake u Srbiji, u potpunosti snosi platilac.

Rok realizacije: Primaocu su sredstva na raspolaganju najkasnije 30 minuta od momenta potvrde naloga. Izuzetno, u slučajevima navedenim u segmentu „Usklađenost sa zakonom“, izvršenje transfera novca može da se prolongira do 48h. Ukoliko platilac izabere opciju „Uplata na račun“ ista će biti realizovana u roku od 30 dana.

Čuvanje i obrada ličnih podataka: Institucija i RIA 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 RIA 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 RIA 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 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“.

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 neodobrenju platnoj transakciji, odnosno o neizvršenju ili nepravilnom izvršenju transakcije, o kojoj je bez odlaganja obavestena 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

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:

- 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 Instituciju o neizvršenju ili neurednom izvršenju novčane doznake a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja;
- d) zbog primeni odredbi propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranju 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 Institucije, može pozvati i saopštiti problem putem telefona 021/310-3000. Korisnik takođe ima pravo da Prigovor podnese lično u poslovnim prostorijama Institucije/Zastupnika, poštom, elektronskom poštom kao i na internet stranici Institucije www.payspot.rs u delu "Kontakt".

Ukoliko je Korisnik nezadovoljan dostavljenim odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, uz mogućnost produženja, podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, podneti predlog za posredovanje ili pritužbu NBS na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd, Poštanski fah 172; ili preko internet prezentacije NBS, link: <https://www.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 Instituciji, odgovor 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 (medijacije) u cilju vansudskog rešavanja spornog odnosa. Postupak posredovanja može se pokrenuti po prijemu odgovora 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. Sva pitanja vezano za izvršenje novčane doznake Korisnik može da uputi na email adresu: office@payspot.co.rs ili putem telefona na broj: 021/310-3000.

Ovi Uslovi izvršenja novčane doznake RIA transfer novca primenjuju se od dana 16.04.2024. godine.