

OPŠTA PRAVILA I USLOVI ZA IZVRŠAVANJE INSTANT TRANSFERA ODOBRENJA NA PRODAJNOM MESTU TRGOVCA

1. UVODNE ODREDBE

Raiffeisen banka ad Beograd (u daljem tekstu: Banka) ovim pravilima i uslovima za izvršavanje instant transfera odobrenja na prodajnom mestu trgovca uređuje obavezu Banke u pogledu prihvatanja instant transfera odobrenja, postupanje trgovca u vezi s prihvatanjem instant transfera odobrenja na prodajnom mestu.

Ova Opšta pravila i uslovi zajedno sa:

-Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke ad Beograd za pružanje platnih usluga koji se primenjuju u odnosima sa pravnim licima odnosno kada su u pitanju trgovci – preduzetnici Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke ad Beograd za pružanje platnih usluga koji se primenjuju u odnosima sa preduzetnicima, i
-pojedinačnim ugovorom o prihvatanju instant transfera odobrenja na prodajnom mestu trgovca, čine Okvirni ugovor u smislu Zakona o platnim uslugama.

Na ugovorni odnos sa trgovcima pored ovih Opštih pravila i uslova primenjuju se i odgovarajuće odredbe Opštih uslova poslovanja Raiffeisen banke ad Beograd za pružanje platnih usluga koji se primenjuju u odnosima sa pravnim licima odnosno kada su u pitanju preduzetnici odredbe Opštih uslova poslovanja Raiffeisen banke ad Beograd za pružanje platnih usluga koji se primenjuju u odnosima sa preduzetnicima.

Ova Opšta pravila i uslovi, kao i navedeni opšti uslovi poslovanja istaknuti su u svim ekspoziturama Banke, a nalaze se i dostupni su na internet stranici Banke www.raiffeisenbank.rs.

Osnovni podaci o Banci su:

Raiffeisen banka a.d. Beograd posluje na osnovu odobrenja Narodne banke Srbije od G.br.318 od 09.03.2001. godine.

Poslovno ime banke – Raiffeisen banka a.d. Beograd Sedište – Đorđa Stanojevića 16, 11070 Beograd – Novi Beograd

Matični broj – 17335600

Poreski broj – 100000299

Broj računa – 908-26501-15 (račun se vodi kod Narodne banke Srbije)

Swift adresa – RZBSRSBG

Internet stranica banke: www.raiffeisenbank.rs

Kontakt podaci:

i-majl:contact@raiffeisenbank.rs

telefon: +381 11 3202 100

Superviziju i nadzor poslovanja banaka obavlja Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS), Kralja

Petra 12, 11000 Beograd, u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

U ovim Opštim pravilima i uslovima sledeći pojmovi imaju značenja:

- **Platni instrument za instant transfer odobrenja** – označava svaki platni instrument koji platilac upotrebljava za izdavanje platnog naloga (npr. aplikativni softver za elektronsko i/ili mobilno bankarstvo ili drugi aplikativni softver koji omogućava iniciranje instant transfera odobrenja sa platnog računa);
- **-EFT POS terminal** – engl.*Point of Sale* je elektronski uređaj (aparat) pomoću koga se vrši plaćanje roba i usluga korišćenjem instant transfera odobrenja na prodajnom mestu trgovca;
- **-Mobilna aplikacija za android platformu PKS** – u daljem tekstu **PKS mobilna aplikacija** – aplikacija koja se koristi za realizovanje instant transfera odobrenja na prodajnom mestu trgovca. Aplikacija se instalira na mobilnom uređaju trgovca;
- **-posebno aplikativno softversko rešenje-** softver koji se instalira na fiskalnoj kasi, računaru, tabletu ili drugom hardver-u na fizičkom prodajnom mestu akceptanta
- **Fizičko prodajno mesto** – svako prodajno mesto Akceptanta sa naznakom adrese koji se ugovorom obavezao da prihvata instant transfer odobrenja kao bezgotovinski način plaćanja;
- **Internet (e-commerce) prodajno mesto** – Prodajno mesto Akceptanta umreženo na Internet koji se ugovorom obavezao da prihvata instant transfer odobrenja kao bezgotovinski način plaćanja;
- **Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu**–označava platni nalog koji platilac na teret svog platnog računa izdaje upotrebom platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca;
- **Akceptant (Trgovac)**– primalac plaćanja koji je određen kao primalac novčanih sredstava koja su predmet instant transfera odobrenja na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu tog trgovca;
- **Prihvativac** – označava pružaoca platnih usluga koji trgovcu pruža uslugu prihvatanja platnih instrumenata za instant transfer odobrenja (u daljem tekstu: platni instrument) na osnovu kojih ovaj pružač platnih usluga omogućava trgovcu izvršavanje instant transfera odobrenja

- koje je platilac inicirao upotrebom platnog instrumenta na prodajnom mestu trgovca;
- **Izdavalac** – označava pružaoca platnih usluga koji pruža platiocu platnu uslugu izdavanja platnog instrumenta;

2. ZASNIVANJE POSLOVNOG ODNOŠA IZMEĐU BANKE I TRGOVCA

Pojedinačni ugovor o prihvatanju instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca odnosno Okvirni ugovor između Banke i trgovca zaključuje se u pismenoj formi, na neodređeno vreme. Banka ima diskreciono pravo prilikom odabira trgovca sa kojima će uspostaviti ugovorni odnos. Banka zaključuje ugovor sa trgovcem koji ima otvoren dinarski tekući račun kod Banke i koji se opredelio da sa Bankom zasnuje poslovni odnos radi učestvovanja u procesu realizacije instant transfera odobrenja na prodajnom mestu trgovca.

Trgovac je dužan da sam i o svom trošku obezbedi tehničke preduslove neophodne za realizaciju instant plaćanja na prodajnom mestu trgovca u zavisnosti od rešenja za koje se odluči.

Ugovorni odnos prestaje raskidom ugovora od strane Banke ili trgovca. Trgovac ima pravo da u bilo kom trenutku raskine ugovor bez otkaznog roka, bez navođenja razloga za otkaz. Urednom dostavom izjave o raskidu ugovora od strane trgovca smatra se slanje izjave na adresu sedišta Banke.

Banka ima pravo da raskine ugovor zaključen na neodređeno vreme, uz otkazni rok od dva meseca, koji se računa od dana kada je trgovac primio obaveštenje o raskidu.

Banka ima pravo da jednostrano raskine ugovorni odnos bez otkaznog roka ukoliko se trgovac za vreme poslovnog odnosa sa Bankom ne pridržava odredaba zaključenog ugovora, pozitivnih propisa koji regulišu materiju koja je predmet ovih Opštih pravila i uslova, propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, i dobrih poslovnih običaja.

Izjavu o raskidu okvirnog ugovora Banka upućuje klijentu u pisanoj formi preporučenom poštom na adresu sedišta trgovca.

Urednom dostavom izjave o raskidu okvirnog ugovora smatra se slanje izjave na adresu sedišta trgovca.

Izmene i dopune ugovornog odnosa kada su u pitanju preduzetnici definisani su Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke ad Beograd za pružanje platnih usluga koji se primenjuju u odnosima sa preduzetnicima odnosno kada su u pitanju pravna lica Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke ad

Beograd za pružanje platnih usluga koji se primenjuju u odnosima sa pravnim licima.

3. UPOTREBA INSTANT TRANSFERA ODOBRENJA NA PRODAJNOM MESTU TRGOVCA

Banka se obavezuje da omogući trgovcu prihvatanje instant transfera odobrenja čijom se upotrebom na prodajnom mestu trgovca može izdati zahtev za plaćanje na prodajnom mestu u skladu sa Odlukom Narodne banke Srbije o opštim pravilima za izvršavanje instant transfer odobrenja.

Banka će omogućiti trgovcu prihvatanje instant transfera odobrenja putem više različitih kanala i to na POS terminal uređaju, putem PKS mobilne aplikacije, putem posebnog aplikativnog softverskog rešenja i na Internet prodajnom mestu. Trgovac se odlučuje koji od navedenih kanala će implementirati (jedan ili više) u zavisnosti od potrebe.

U dogovoru sa trgovcem i u zavisnosti od kada na kojem se omogućava Instant Transfer Odobrenja Banka će omogućiti trgovcu prihvatanje i obradu standardizovane dvodimenzionalne oznake IPS QR kod (Quick Response) na jedan od sledećih način:

1. prezentovanjem podataka o platiocu putem standardizovane dvodimenzionalne oznake – IPS QR koda (eng. QR Quick Response) (u daljem tekstu: prezentovanje platioca):

Preuzimanjem podataka o trgovcu iz oznake IPS QR koda (u daljem tekstu: prezentovanje trgovca) koja se koristi

4. OBAVEŠTAVANJE NAKON IZVRŠAVANJA NALOGA ZA INSTANT TRANSFER ODOBRENJA NA OSNOVU ZAHTEVA ZA PLAĆANJE NA PRODAJNOM MESTU

Banka je dužna da, odmah nakon prijema obaveštenja o tome da je izvršen nalog za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca dostavi trgovcu, putem opreme i/ili aplikativnog softvera na prodajnom mestu trgovca i omogući trgovcu da sačuva i reprodukuje u nepromjenjenom obliku, sledeće informacije:

- 1) jasnu informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen;
- 2) referentnu oznaku kojom se identifikuje platna transakcija na prodajnom mestu;
- 3) valutu i iznos izvršenog zahteva za plaćanje.

Smatra se da je plaćanje na prodajnom mestu trgovca izvršeno kada je Banka trgovcu dostavila gore navedene informacije, s tim da ako trgovac ne dobi

ove informacije u propisanom roku od iniciranja instant transfera odobrenja na prodajnom mestu, u skladu sa pozitivnim propisima, smatra se da plaćanje na prodajnom mestu nije izvršeno.

5. POVRAĆAJ PO OSNOVU PLAĆANJA NA PRODAJNOM MESTU

Nakon izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, izdavalac može da inicira povraćaj iznosa iz tog zahteva zbog platiočevog osporavanja zaduženja njegovog platnog računa iz jednog od sledećih razloga:

- 1) platilac je dobio jasnu informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen a trgovac negira da je dobio te informacije, usled čega nije isporučio robu ili uslugu;
- 2) Platilac je dobio informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen ali tvrdi:
 - da je zahtev za plaćanje na prodajnom mestu greškom izvršen više puta
 - da je zahtev za plaćanje na prodajnom mestu izvršen u iznosu koji prelazi iznos utvrđen za plaćanje robe/usluga
 - da je na prodajnom mestu izvršeno plaćanje robe/usluga na drugi način ili drugim zahtevom za plaćanje na prodajnom mestu
- 3) Platilac i trgovac su dobili informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen, a platilac tvrdi da uprkos izvršenom plaćanju na prodajnom mestu, trgovac nije isporučio robu/uslugu

Platilac može izdavaocu da podnese zahtev za iniciranje povraćaja novčanih sredstava odmah po saznanju o zaduženju njegovog računa, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja računa.U slučaju iz tačke 3 platilac može da podnese zahtev za povraćaj sredstava u roku od četiri meseca od isteka roka za isporuku robe/usluge, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja računa

Pre iniciranja zahteva za povraćaj, izdavalac je dužan da utvrdi da li je zahtev platioca osnovan u smislu navedenih razloga kao i da li je blagovremeno podnet, da li je pravilno izvršio platiočev zahtev za plaćanje na prodajnom mestu, pri čemu naročito utvrđuje da li su taj zahtev za plaćanje i nalog za instant plaćanje sadržali sve podatke neophodne za njihovo pravilno izvršenje, kao i da pribavi od platioca i dokaz da se platilac obratio trgovcu u vezi s neisporučenom robom ili uslugom (ukoliko platilac negira prijem tj. Isporuku robe ili usluge nakon izvršenog plaćanja na prodajnom mestu). Ako je izdavalac utvrdio da je zahtev platioca osnovan i da je pravilno izvršio platiočev zahtev za plaćanje na

prodajnom mestu – izdavalac dostavlja Banci zahtev za povraćaj sredstava ili povraćaj razlike između iznosa iz zahteva na prodajnom mestu i iznosa koji je bio utvrđen za plaćanje robe/usluge i dužan je da najkasnije narednog radnog dana od dana dostavljanja zahteva za povraćaj Banci kao prihvatiocu dostavi i dokumentaciju i dokaze kojima raspolaze u vezi s tim zahtevom za povraćaj.

Kada primi zahtev za povraćaj, Banka kao prihvatičac je dužna da odmah iz sopstvenih sredstava izvrši izdavaocu povraćaj iznosa izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu. Ako nakon povraćaja tog iznosa, Banka kao prihvatičac utvrdi da je trgovac platioci isporučio robu/uslugu (trgovac je u obavezi da u roku od maksimum 3 radna dana od dana prijema zahteva za povraćaj, Banci dostavi odgovarajući dokaz da je isporučio robu/uslugu), Banka kao prihvatičac ima pravo da zahteva od izdavaoca da vrati Banci kao prihvatiocu novčana sredstva koja su bila predmet ovog povraćaja, u kom slučaju je izdavalac dužan da Banci kao prihvatiocu ta novčana sredstva vrati bez odlaganja, a izdavalac ne može ponovo dostaviti Banci kao prihvatiocu zahtev za povraćaj po osnovu istog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca. Ako Banka kao prihvatičac u roku od 15 radnih dana od dana kada je primila zahtev za povraćaj ne dostavi izdavaocu dokaz da je trgovac isporučio robu/uslugu platioci – smatra se da je zahtev za povraćaj bio opravдан i izdavalac treba odmah da odobri platni račun platioca za iznos iz izvršenog spornog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu.

Prihvatičac može i kada nije primio zahtev izdavaoca za povraćaj, da izvrši povraćaj u sledećim slučajevima;

- ako trgovac zahteva da se izvrši povraćaj sredstava
- ako je prihvatičac utvrdio da usled netačnih podataka u zahtevu za plaćanje na prodajnom mestu ili zbog tehničkih problema trgovcu nije dostavio potpunu informaciju o plaćanju.

Izdavalac i prihvatičac mogu sporni zahtev za plaćanje na prodajnom mestu razrešiti i na drugi način u skladu sa propisima.

Način razmene dokumentacije i dokaza u vezi sa zahtevom za povraćaj predmet je međusobnog dogovora izdavaoca i prihvatičaca.

Radi nesmetane, sigurne i efikasne upotrebe platnog instrumenta kojim se izdaje zahtev za plaćanje na prodajnom mestu, izdavalac i prihvatičac preduzimaju sve razumne mere i međusobno saraduju u vezi sa upotrebotm ovog platnog instrumenta, rešavanjem zahteva za povraćaj po osnovu ove upotrebe, kao i isprvkama eventualnih grešaka na strani platioca i

trgovca koje se ne odnose na zahtev za povraćaj po osnovu te upotrebe.

6. PREPOZNATLJIVOST PLATNOG INSTRUMENTA NA PRODAJNOM MESTU TRGOVCA

Izдавač i prihvatilac su dužni da obezbede da platni instrument koji se upotrebljava radi izdavanja zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, kao i prodajno mesto trgovca na kojem se prihvata ovaj platni instrument budu elektronski i vizuelno prepoznatljivi i jedinstveno označeni (IPS skeniraj i IPS pokaži na fizičkim i internet prodajnim mestima u zavisnosti od izbora metoda od strane trgovca):

- upotrebot oznake IPS, koja predstavlja skraćenicu od reči „Instant Plaćanja Srbija“
- u bojama zastave Republike Srbije.

Prihvatilac ima mogućnost da u okviru aplikacije na mobilnim uređajima trgovaca koristi usaglašenu oznaku sa bojama za koje se odluči.

7. IDENTIFIKACIJA PLATNE TRANSAKCIJE NA PRODAJNOM MESTU TRGOVCA

Radi pravilne identifikacije svakog naplatnog mesta trgovca na kojem se može izdati/pihvatiti zahtev za plaćanje na prodajnom mestu, Banka kao prihvatilac je dužna da definiše jedinstvenu identifikacionu oznaku za svako takvo naplatno mesto.

Banka kao prihvatilac je dužna da obezbedi da zahtev za plaćanje na prodajnom mestu i nalog za instant transfer odobrenja po osnovu tog zahteva sadrže identifikacionu oznaku iz stava 1. ove tačke, kao i oznaku da se radi o platnoj transakciji iniciranoj na prodajnom mestu (kategorija instant transfera odobrenja) i oznaku tog primaoca plaćanja (kategorija trgovca) u skladu sa oznakama utvrđenim pravilima rada platnog sistema u kojem se izvršava instant transfer odobrenja na osnovu tog zahteva.

8. POSEBNE OBAVEZE BANKE KAO PRIHVATILOCA U ODНОСУ S TRGOVCЕM U VEZI SA UPOTREBОM PLATNOG INSTRUMENTA NA PRODAJNOM MESTU

Banka će klijentu dostavljati mesečne izveštaje o realizovanim transakcijama instant transfera odobrenja.

Banka kao prihvatilac je dužna da obezbedi dokumentaciju kojom se bliže uređuje postupanje trgovca u vezi s prihvatanjem platnog instrumenta na prodajnom mestu trgovca i da pre početka prihvatanja tog instrumenta sprovede obuku lica angažovanih na tim poslovima kod trgovca, a naročito treba da obezbedi da trgovac:

1) ispunjava sve neophodne uslove za prihvatanje platnog instrumenta na prodajnom mestu u skladu s propisima i okvirnim ugovorom, uključujući i eventualne tehničke zahteve Banke(npr. korišćenje posebne opreme, određenog aplikativnog softvera i dr.);

2) postupa u skladu s dokumentacijom Banke kojom su data bliža uputstva za postupanje u vezi sa upotrebot platnog instrumenta na prodajnom mestu;

3) preduzima mere za zaštitu podataka koji mu postanu dostupni pri izvršavanju instant transfera odobrenja;

4) ne prikuplja i ne čuva podatke o brojevima platnih računa platilaca (kupaca);

5) u slučaju izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu neposredno s platiocem rešava sve eventualne reklamacije u vezi s prodajom robe/usluge i plaćanjem po osnovu te prodaje;

6) u roku utvrđenom okvirnim ugovorom, na zahtev Banke dostavi dokumentaciju i dokaze koji se odnose na zahtev za povraćaj koji je dobila Banka

7) odgovara u slučaju eventualne zloupotrebe i prevare koje angažovana lica kod trgovca učine korišćenjem opreme / aplikativnog softvera za upotrebu platnog instrumenta za instant transfer odobrenja;

8) omogući Banci nesmetano vršenje kontrole svakog prodajnog mesta i naplatnog mesta tog trgovca na kojem je omogućeno prihvatanje platnog instrumenta radi kontrole usklađenosti ovog prihvatanja s propisima, okvirnim ugovorom i dobrim poslovnim običajima;

9) istakne oznaku IPS vidno na prodajnom i naplatnom mestu (npr. na ulazu u prodajni objekat, u neposrednoj blizini kase, na internet stranici i sl.);

10) u slučaju upotrebe platnog instrumenta na internet prodajnom mestu Banci dostavi informacije o ishodu plaćanja robe/usluge na način koji platiocu omogućava da te informacije sačuva i reprodukuje u nepromjenjenom obliku, s tim da te informacije najmanje treba da sadrže:

- broj narudžbine,
- datum i vreme narudžbine,
- jasnu informaciju o tome da li je plaćanje na prodajnom mestu izvršeno,

- ako je plaćanje na prodajnom mestu izvršeno- referentnu oznaku platne transakcije kojom se identificuje platna transakcija na prodajnom mestu trgovca koju trgovcu dostavlja Banka, kao i valutu i iznos ove transakcije;

- 11) odmah obavesti Banku o svakom neuobičajenom ponašanju ili nepravilnostima u vezi s radom internet prodajnog mesta trgovca;

- 12) prihvata platni instrument na prodajnom mestu isključivo za prodaju roba/usluga iz svoje

delatnosti registrovane kod nadležnog organa, u skladu s propisima i okvirnim ugovorom;

13) ima mogućnost da samostalno izvrši povraćaj novčanih sredstava po osnovu izvršenog plaćanja na prodajnom mestu trgovca.

Banka je dužna da obezbedi i da se na opremi i/ili aplikativnom softveru koji se koriste za prihvatanje platnih instrumenata na prodajnom mestu trgovca omogući stalno izvršavanje instant transfera odobrenja obezbeđivanjem kontinuiteta poslovanja u skladu sa odlukom kojom se uređuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije.

Ako trgovcu omogućava prihvatanje platnog instrumenta za izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu na kojem se platna transakcija inicira i izvršava bez fizičkog prisustva tog trgovca a koje nije internet prodajno mesto – Banka je dužna da obezbedi i sledeće:

1) uputstvo za izdavanje zahteva za plaćanje/prihvatanje zahteva na prodajnom mestu kojem platilac može u fizičkom ili elektronskom obliku pristupiti neposredno na prodajnom mestu i u kojem je jasno opisan ovaj način plaćanja;

2) da se informacije obaveštavanja nakon izvršavanja naloga za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, dostave platiocu i u papirnoj formi na prodajnom mestu;

3) da trgovac platiocu omogući neposredno podnošenje zahteva za reklamaciju u slučaju da je platilac izvršio instant transfer odobrenja u većem iznosu nego što je iznos kupljene robe/usluge.

Banka je dužna da u smislu stava 1. odredbe pod 3) i 4) ove tačke naročito obezbedi sledeće:

1) da u slučaju izdavanja zahteva za plaćanje na prodajnom mestu prezentovanjem platioca – prezentovani podaci budu na odgovarajući način zaštićeni od uvida trgovca u te podatke na opremi/aplikativnom softveru koji se koriste za prihvatanje platnih instrumenata na prodajnom mestu tog trgovca, osim podataka o valuti i iznosu novčanih sredstava, ako oznaka IPS QR koda sadrži te podatke;

2) da nakon izvršenja zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, ne dostavi trgovcu informacije koje identifikuju platioca, a ako nema tehničkih mogućnosti da to obezbedi – da obezbedi zaštitu od uvida trgovca u te informacije.

9. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA

Banka kao prihvatilac naplaćuje trgovačku naknadu za svaku pojedinačnu transakciju instant transfer odobrenja u skladu sa zaključenim ugovorom

Iznos međubankarske naknade ne može biti veći od 0,2% vrednosti izvršenog instant transfera odobrenja.

10. ZAVRŠNE ODREDBE

Ova Opšta pravila i uslovi se primenjuju počev od 05.12.2019