

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA RAIFFEISEN BANKE A.D. BEOGRAD ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA PRAVNIM LICIMA

1. UVODNE ODREDBE I DEFINICIJE POJMOVA

Ovim Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga pravnim licima (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) Raiffeisen banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) uređuje otvaranje i vođenje računa, obavljanje platnih usluga, kao i prava i obaveze Banke i klijenata pravnih lica u poslovanju sa računima.

Opšti uslovi poslovanja i Tarifa naknada banke za usluge platnog prometa pravnim licima (dalje: Tarifa) predstavljaju sastavne delove ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i dostupni su klijentima u mreži ekspozitura Banke, kao i na internet stranici Banke: www.raiffeisenbank.rs.

Banka posluje na osnovu odobrenja Narodne banke Srbije G. br. 318 od 09.03.2001. godine.

Osnovni podaci o Banci pružaocu usluga su:

Poslovno ime – Raiffeisen banka a.d. Beograd

Sedište – Đorđa Stanojevića 16, 11070 Beograd – Novi Beograd

Matični broj – 17335600

Poreski broj – 1000000299

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

SWIFT adresa – RZBSRBSGXXX

Internet stranica banke: www.raiffeisenbank.rs

Kontakt podaci:

imejl: contact@raiffeisenbank.rs

telefon: +381 11 3202 100

Superviziju i nadzor poslovanja banaka obavlja Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, 11000 Beograd, u skladu sa propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

Pojedini pojmovi upotrebljeni u Opštim uslovima poslovanja imaju sledeća značenja:

Klijent – pravno lice koje ima otvoren tekući račun kod Banke;

Tekući račun ili Račun - račun pravnog lica otvoren kod Banke koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija;

Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa - ugovor kojim se Banka obavezuje da će klijentu otvoriti i voditi tekući račun i pružiti određene platne usluge, a klijent se obavezuje da za to Banci plati naknadu prema dogovorenoj Tarifi;

Platni nalog ili nalog za plaćanje - instrukcija koja se podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje domaće ili međunarodne platne transakcije;

Platna transakcija - uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja;

Platni instrument - personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između klijenta i Banke, koje klijent primenjuje za iniciranje naloga za plaćanje i/ili pristup stanju i prometu po računu otvorenom u Banci (na primer: platna kartica, elektronski sertifikat, LIB, PIN i slično);

Domaća platna transakcija - platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju pružalac platnih usluga platioca i/ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji platne usluge pružaju na teritoriji Republike Srbije;

Međunarodna platna transakcija - platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji druge države. Transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata, kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama. Međunarodna platna transakcija i domaća platna transakcija u devizama može biti realizovana koristeći sledeće kanale/platne šeme: SWIFT, SEPA i Međunarodni i međubankarski devizni kliring.

SEPA (SingleEuroPaymentsArea) – jedinstveno područje za plaćanje u evrima, odnosno, oblast koja obuhvata zemlje članice Evropske unije i druge države ili teritorije koje su ispunile kriterijume za pristupanje SEPA području, kao i propise Evropske unije, odnosno pravila, prakse, standarde i smernice sadržane u SEPA pravilima za izvršenje platne transakcije, pri čemu se u okviru te oblasti, u skladu sa relevantnim aktima, na međusobno usklađen način, pod jednakim uslovima i jednakim pravila i obavezama, izvršavaju platne transakcije.

SEPA platna transakcija - domaća ili međunarodna platna transakcija u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge koje je izvršavaju putem transfera odobrenja ili direktnog zaduženja u evrima u okviru SEPA područja, a koja je inicirana u skladu sa SEPA pravilima, odnosno u evrima sa definisanim podacima o primaocu plaćanja (IBAN račun) i opcijom troškova SHA.

SEPA platna šema - jedinstven skup pravila, praksi i standarda i/ili operativnih smernica za izvršenje platnih transakcija koje su dogovorili pružaoci platnih usluga radi izvršavanja platnih transakcija. Raiffeisen banka omogućava izvršavanje SEPA transfera odobrenja u skladu sa pravilima SEPA platne šeme za ovu vrstu transakcija, koju je uspostavio European Payment Council (EPC), pravilima EBA STEP 2 sistema, kao i važećim propisima kojima se uređuje devizni poslovanje i sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma. Spisak SEPA zemalja se može naći na linku:

<https://www.europeanpaymentscouncil.eu/document-library/other/epc-list-sepa-scheme-countries>

SEPA transfer odobrenja (SEPA Credit Transfer - SCT) – platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija za zaduženje svog platnog računa, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos te platne transakcije ili tih platnih transakcija.

SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) – globalna mreža za razmenu finansijskih poruka među finansijskim institucijama koja omogućuje sigurno, standardizovano i pouzdano slanje informacija o platnim transakcijama, nezavisno od lokacije banaka ili drugih učesnika u sistemu, putem SWIFT poruka i u skladu sa međunarodnim standardom.

Međunarodni i međubankarski devizni kliring - kliring sistem u devizama Narodne banke Srbije koji omogućava izvršavanje transakcija u evrima između banaka učesnica u Srbiji, Bosni i Hercegovini i Crnoj Gori sa definisanim podacima o primaocu plaćanja (IBAN račun) i opcijom troškova SHA. Lista banaka učesnica u međunarodnom i međubankarskom deviznom kliringu se nalazi na linku u prilogu: https://www.nbs.rs/export/sites/NBS_site/documents/platni-sistem/banke_u_medjunarodnom_pp.pdf

IBAN (International Banking Account Number) - međunarodni standardizovani format broja bankovnog računa koji olakšava identifikaciju računa u međunarodnim i domaćim platnim transakcijama. Sastoji se od koda zemlje, kontrolnih cifara i osnovnog broja računa.

2. OTVARANJE I IZMENE PO RAČUNU

Banka i klijent ugovorni odnos zasnivaju zaključenjem ugovora o otvaranju računa u pisanoj formi. Ugovor se zasniva na neodređeno vreme.

Na osnovu zaključenog ugovora sa klijentom, Banka otvara tekući račun koji se koristi za izvršenje platnih transakcija.

Banka klijentu otvara i tekući račun na osnovu zakona i podzakonskih akata, za koje klijent dostavlja izvod iz propisa i/ili akt u kome je utvrđen osnov za otvaranje takvog tekućeg računa, kao i namena korišćenja sredstava sa tekućeg računa.

Banka sa klijentom može zaključiti ugovor o otvaranju i vođenju računa na osnovu sledećih dokumenata koje dostavlja klijent:

- Zahtev za otvaranje računa pravnog lica (na obrascu Banke);
- Dokumenta o registraciji pravnog lica (Izvod iz nadležnog registra);
- Overeni potpisi ovlašćenih lica za zastupanje - OP obrazac (overa potpisa od strane nadležnog organa nije potrebna ukoliko je lice ovlašćeno za zastupanje prisutno pri podnošenju zahteva za otvaranje računa);

- Potvrda o poreskom identifikacionom broju – PIB (ukoliko PIB nije iskazan na rešenju nadležnog registra);
- Karton deponovanih potpisa (na obrascu Banke);
- Obaveštenje o razvrstavanju Zavoda za statistiku (za domaća pravna lica koja nisu registrovana kod Agencije za privredne registre);
- Lični identifikacioni dokument (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća isprava) na osnovu kojeg se sprovodi postupak identifikacije fizičkih lica povezanih sa poslovanjem po računu;
- Podaci i dokumenta na osnovu kojih se mogu utvrditi stvarni vlasnici klijenta, status funkcionera i ostale informacije u smislu propisa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca.

Banka ima pravo da zatraži i druga dokumenta u trenutku otvaranja računa ili naknadno, u skladu za važećim propisima ili potrebama Banke.

Banka zadržava pravo da bez posebnog obrazloženja odbije otvaranje računa pravnog lica. Banka ima pravo da odbije uspostavljanje saradnje sa pravnim licem koje se direktno ili indirektno, nalazi na lokalnim i/ili listama sankcija propisanih od strane EU, UN, OFAC ili druge međunarodne ili inostrane institucije, ukoliko je u vlasništvu ili pod kontrolom sankcionisanih lica ili na drugi način učestvuje u aktivnostima sa sankcionisanim licima ili licima osnovanim u sankcionisanim zemljama ili licima koja su poslovnom aktivnošću povezana sa licima osnovanim u sankcionisanim zemljama. U tom slučaju Banka će vratiti originalna dokumenta klijentu, a ima pravo da zadrži kopije svih dostavljenih dokumenata.

Klijent snosi odgovornost za istinitost i potpunost svih podataka navedenih u Zahtevu za otvaranje računa. Klijent je dužan da nadoknadi Banci svaki gubitak ili trošak koji proizlazi iz neistinitih ili nepotpunih podataka dostavljenih od strane klijenta.

Banka otvara i vodi račune u domicilnoj valuti (dinarima) i stranoj valuti sa kursne liste Banke. Banka može otvoriti devizni račun samo u vrstama valuta kojima se trguje na deviznom tržištu u devizama, u skladu sa propisom kojim se utvrđuju vrste deviza i efektivnog stranog novca koje se kupuju i prodaju na deviznom tržištu. Klijentima koji od banke kupuju devize ili efektivu, Banka otvara poseban devizni račun za kupovinu deviza i obavljanje platnih transakcija. Klijenti mogu kupovati devize isključivo, saglasno članu 38. Zakona o deviznom poslovanju, sa namenom za plaćanja koja su Zakonom dozvoljena u devizama. Ukoliko tako kupljene devize, klijent ne iskoristi za propisanu namenu najkasnije u roku od 30 dana od dana kupovine, Banka zadržava pravo da izvrši otkup deviza po kupovnom kursu Banke za devize na dan otkupa, i tako dobijenu dinarsku protivvrednost uplati na dinarski račun klijenta.

U skladu sa propisima Republike Srbije, Banka podatke o otvorenim računima dostavlja u Jedinstveni registar imaoća računa, koji se vodi kod Narodne banke Srbije.

Klijent je u obavezi da o svakoj promeni podataka navedenih u dokumentima koja su priložena prilikom otvaranja računa ili naknadno, pisanim putem obavesti Banku odmah, a najkasnije u roku od 3 dana od dana prijema rešenja o upisu promene u nadležni registar, kao i da dostavi odgovarajuća dokumenta Banci. Izmene podataka klijenta koje se registruju kod Agencije za privredne registre, Banka sprovodi u svojoj evidenciji na osnovu informacija dobijenih od Agencije.

Ukoliko klijent ne dostavi blagovremeno potrebna dokumenta u vezi sa promenama, Banka će obustaviti ili ograničiti raspolaganje sredstvima sa računa do dostavljanja potrebne dokumentacije.

Promene podataka koje se vrše na zahtev klijenta Banka će izvršiti na dan prijema takvog zahteva, ili najkasnije sledećeg radnog dana.

Banka u skladu sa zakonom vrši prikupljanje i obrađivanje podataka do kojih je došla u toku poslovanja, a odnose se na klijenta, uključujući podatke o ličnosti zastupnika ili ovlašćenih lica radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi s platnim uslugama.

3. VOĐENJE TEKUĆIH RAČUNA I OVLAŠĆENJA ZA RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU

Vođenje tekućeg računa obuhvata sledeće platne usluge koje klijent može koristiti:

- a) Isplatu i uplatu gotovog novca; radi uplate pazara u gotovom novcu, klijent kod Banke može da koristiti samouslužni uređaj za uplatu pazara. Lice ovlašćeno za uplatu pazara, bez upotrebe platne kartice Banke, može da izvrši uplatu pazara na samouslužnom uređaju na način i pod uslovima definisanim u Korisničkom uputstvu za uplatu pazara koje je dostupno u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke www.raiffeisenbank.rs.

b) Usluge prenosa novčanih sredstava sa računa, odnosno na račun, i to:

- prenosom novčanih sredstava na teret računa klijenta, u korist drugih računa;
- prenosom novčanih sredstava u korist računa klijenta;
- korišćenjem platne kartice (na platne transakcije nastale korišćenjem business debitne kartice/business kreditne kartice, naknade i troškove u vezi za korišćenjem kartice, rok i način dostavljanja izvoda o izvršenim transakcijama, način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije, prijem platnog naloga i rok za izvršenje platne transakcije, odgovornost Banke i klijenta u vezi sa izvršenjem platnih transakcija i povraćaj iznosa transakcije, zaštitu kartice i drugo, primenjuju se Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje business debitnih kartica klijentima pravnim licima, odnosno Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje business kreditnih kartica klijentima pravnim licima. Sa navedenim opštim uslovima Klijent se može upoznati u ekspoziturama Banke i na Internet stranici Banke).

Banka će izvršavati platne transakcije u okviru raspoloživog stanja tekućeg računa. Klijent je u obavezi da vodi evidenciju poslovanja po tekućem računu kod Banke i da na istom ima dovoljno raspoloživih sredstava za realizaciju ispostavljenih naloga za plaćanje.

Pod raspoloživim sredstvima na tekućem računu podrazumeva se stanje sredstava na tekućem računu od prethodnog dana uvećano za dnevni priliv i umanjeno za dnevni odliv sredstava.

Sredstvima na tekućem računu mogu raspolagati samo ovlašćena lica. Ovlašćenja za raspolaganje sredstvima daje, menja ili opoziva isključivo zakonski zastupnik klijenta u pisanom obliku, i to na kartonu deponovanih potpisa za papirne naloge, odnosno odgovarajućim pismenim zahtevom za korisnike elektronskog i mobilnog bankarstva. Ovlašćena lica i pojedinačna ovlašćenja za elektronsko i mobilno bankarstvo mogu da se razlikuju od ovlašćenja navedenih na kartonu deponovanih potpisa koji se primenjuje za platne naloge dostavljene u papirnom obliku.

Klijent određuje ovlašćena lica za raspolaganje sredstvima na računu i blagovremeno izveštava Banku o svim izmenama u vezi sa istim. Raspolaganje sredstvima na računu od strane ovlašćenog lica je slobodno u okviru raspoloživog stanja na tekućem računu i u skladu sa eventualnim ograničenjima po pojedinačnoj transakciji, kako je navedeno u kartonu deponovanih potpisa, odnosno odgovarajućem zahtevu za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva. Za sve propuste i radnje ovlašćenih lica odgovoran je klijent.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju štete koja nastupi usled propusta klijenta da Banci dostavi blagovremenu informaciju o ukidanju, izmenama i ograničenjima u vezi ovlašćenja po tekućem računu.

Smatra se da je klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ako je pre izvršenja ispunjen jedan od sledećih uslova:

- dostavljeni platni nalog u papirnoj formi je potpisan od strane ovlašćenih lica za raspolaganje sredstvima sa računa klijenta, u skladu sa kartonom deponovanih potpisa. Ukoliko klijent koristi pečat, Banka prihvata platne naloge overene pečatom koji je deponovan na Kartonu deponovanih potpisa bez obzira na iskazanu numeraciju na pečatu, osim ako je klijent izričito naznačio na kartonu deponovanih potpisa da se numeracija smatra bitnim elementom pečata;
- platni nalog je dostavljen korišćenjem elektronskog bankarstva i verifikovan u skladu sa definisanim ovlašćenjima prema podnetom Zahtevu za elektronsko bankarstvo i odgovarajućem Uputstvu za korišćenje elektronskog bankarstva;
- platni nalog je dostavljen korišćenjem mobilnog bankarstva od strane ovlašćenog korisnika usluge i verifikovan u skladu sa definisanim ovlašćenjima, prema podnetom Zahtevu za mobilno bankarstvo i odgovarajućem Uputstvu za korišćenje mobilnog bankarstva;
- platni nalog (nalog za uplatu) izdat putem samouslužnog uređaja unet od strane klijenta koji vrši uplatu pazara;
- klijent sa Bankom ima zaključen poseban ugovor ili Aneks ugovora o otvaranju i vođenju računa kojim se definiše izvršenje platnih naloga (trajni nalog, SWIFT, direktna zaduženja, elektronski kanali drugih banaka sa kojima Banka ima ugovorenu uslugu i drugo).

Banka omogućava klijentima domaćim pravnim licima i uslugu Instant plaćanja, odnosno trenutnu realizaciju dinarskih platnih naloga, 24 sata dnevno, sedam dana u nedelji, uključujući i državne praznike. Instant plaćanje je usluga bezgotovinskog prenosa novčanih sredstava, koja se koristi za realizaciju svih dinarskih hitnih naloga za plaćanja do graničnog iznosa navedenog u Tarifi banke. Instant plaćanje za koje ima dovoljno raspoloživih sredstava, ima prioritet u izvršavanju u odnosu na naloge za čije izvršavanje trenutno nema dovoljno pokrivača na računu. Moguće je ispostavljanje instant plaćanja sa datumom izvršenja u budućnosti. Svaki nalog instant plaćanja za koji nema dovoljno raspoloživih sredstava na računu ili ne ispunjava bezbedonosne uslove u skladu sa kontrolnim merama Banke za spečavanje neovlašćenih dinarskih platnih transakcija, biće realizovan odmah nakon ispunjenja prethodno navedenih uslova.

Za izvršene transakcije po tekućem računu klijenta, Banka dostavlja izveštaj u formi izvoda računa ili odgovarajući dokument kojim se potvrđuje realizacija naloga. Izvod se formira za dane kada postoji promena po računu, a u roku ne dužem od dva radna dana od nastale promene. Izvod se dostavlja klijentu na način za koji se opredelio prilikom otvaranja računa ili naknadnim zahtevom.

Ukoliko ne dobije izvod računa na dogovoreni način i u roku od 2 radna dana od dana nastale promene, klijent je u obavezi da o tome obavesti Banku.

Klijent je u obavezi da vodi računa o izvodima po računima dobijenim od Banke i da o svakom neslaganju ili osporavanju podnese reklamaciju Banci najkasnije 3 radna dana od stavljanja na raspolaganje izvoda od strane Banke. Banka će ispitati svako neslaganje na koje klijent ukaže, obezbediti relevantne informacije i u zavisnosti od njih izvršiti potrebna usaglašavanja i korekcije na računu klijenta.

4. DODATNE USLUGE

Banka na zahtev klijenta omogućava korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva koje ima u svojoj ponudi:

- RaiffeisenOnLine e-banking
- Hal E-bank
- Moja eBanka biznis
- Mobilno bankarstvo Moja mBanka biznis

Karakteristike i uslovi korišćenja navedenih dodatnih usluga su definisani u posebnim ugovorima za te usluge, odnosno odgovarajućim Pravilima i uslovima koji se na njih odnose.

Za korisnike usluga RaiffeisenOnLine sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su i Pravila i uslovi za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva; za korisnike Moja eBanka biznis i, mobilnog bankarstva Moja mBanka biznissastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su i Pravila i uslovi za korišćenje usluga mobilnog bankarstva Moja mBanka biznis i elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis; za korisnike Hal E-bank sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su i Pravila i uslovi za korišćenje Hal E-bank sistema elektronskog bankarstva. Navedena dokumenta su dostupna u svim ekspoziturama Banke, a nalaze se i na internet stranici Banke: www.raiffeisenbank.rs.

Banka može da omogući klijentu korišćenje elektronskog bankarstva drugih banaka sa kojima ima ugovoren odnos po pitanju razmene podataka koji se odnose na platne naloge i podatke o računima klijenta.

Klijent i Banka mogu ugovoriti korišćenje usluga u vezi sa izvršavanjem domaćih platnih transakcija u dinarima, koje se mogu izvršiti i na neki od sledećih načina:

- trajnim nalogom
- direktnim zaduženjem

Osim navedenih dodatnih usluga, Banka klijentu može ponuditi i druge usluge koje će se urediti posebnim ugovorom ili aneksom postojećeg ugovora koji se zaključuje između Banke i klijenta.

Banka vrši registraciju menica za pravna lica sa statusom rezidenta. Registracija menica se vrši ispostavljanjem zahteva u papirnoj formi na šalteru Banke ili u elektronskoj formi pristupanjem Centralnom registru elektronskih menica (u daljem tekstu CREM).

Elektronske menice koristiće se uporedo sa papirnim menicama, pri čemu će elektronske menice sadržati sve podatke koji su propisani Zakonom o menici i koji se i sada koriste.

Upotreba elektronskih menica putem CReM podrazumeva pristup klijentskim nalogima i korišćenje naloga meničnih dužnika i poverilaca u okviru CReM, na način da se sve radnje koje se odnose na e-menice (kreiranje, registracija, predaja e-menica poveriocu, naknadni prenos i naplata (prinudna) po registrovanim e-menicama), obavljaju putem CReM-a.

Pristup CReM-u, omogućen je preko kanala elektronskog i mobilnog bankarstva Raiffeisen banke a.d. Beograd. Preko servisa elektronskog i mobilnog bankarstva meničnih dužnika i poverilaca, Banka šalje sve neophodne podatke CReM-u radi prepoznavanja korisnika, nakon čega se klijentu otvara njegov nalog u CReM-u.

Za korišćenje naloga u okviru CReM-a, tj. za preduzimanje svih akcija sa e-menicama, kao i kasniju izmenu prava pristupa, obavezno je sledeće:

1. da ovlašćena lica za rad sa CReM poseduju kvalifikovane elektronske sertifikate registrovane za potpisivanje u cloud-u, izdate od strane ovlašćenih izdavalaca tih sertifikata u Republici Srbiji, u skladu sa njihovim pravilima i uslovima.
2. dostaviti banci
 - a. dokument Zahtev za dodelu ovlašćenja za pristup Centralnom registru elektronskih menica preko servisa elektronskog i mobilnog bankarstva Raiffeisen banke a.d., dostupan na internet stranici Banke <https://www.raiffeisenbank.rs/sr/privreda/platni-promet/domaci-platni-promet.html>.
 - b. Zahtev mora biti potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom od strane ovlašćenog lica klijenta, ukoliko je potpis kreiran korišćenjem sertifikata izdatim od strane sertifikacionog tela koje je registrovano u Republici Srbiji ili u originalu u ekspozituri banke.
3. da ovlašćena lica za rad sa CReM budu korisnici elektronskog i/ili mobilnog bankarstva

Pravo pristupa CReM-u se vezuje za jedinstveni matični broj građanina (JMBG) koji je korisnik elektronskog i/ili mobilnog bankarstva, te u slučaju korišćenja više servisa elektronskog i mobilnog bankarstva, pravo pristupa korisniku se ne može ograničiti na jedan od njih.

Klijent je dužan da bez odlaganja prijavi Banci otkazivanje pristupa CReM-u za svakog svog korisnika kanala elektronskog i mobilnog bankarstva, bez obzira da li je već otkazao uslugu elektronskog ili mobilnog bankarstva.

Banka zadržava pravo da svakom zakonskom zastupniku koji zastupa pravno lice bez ograničenja, a koji je ujedno ovlašćen da pristupa servisima elektronskog i mobilnog bankarstva, dodeli pristup CReM-u bez ograničenja (sve akcije sa elektronskim menicama).

Banka će od meničnog poverioca naplatiti naknadu za povlačenje naloga iz prinudne naplate po osnovu e-menice, uvećano za troškove u skladu sa važećom Odlukom o dopunama odluke o jedinstvenoj tarifi po kojoj Narodna banka Srbije naplaćuje naknadu za izvršene usluge (tarifni broj 12, tarifni stav 4-Naknada za povlačenje naloga iz prinudne naplate).

Banka zadržava pravo da odbije zahtev klijenta za povlačenje naloga iz prinudne naplate ukoliko na dinarskom tekućem računu klijenta nema dovoljno sredstva za naplatu naknade za povlačenje naloga iz prinudne naplate po osnovu e-menice.

5. PRIJEM PLATNOG NALOGA

Uredno popunjene platne naloge klijent dostavlja u Banku u papirnoj formi ili ih šalje korišćenjem elektronskog ili mobilnog bankarstva, odnosno na drugi način koji je posebno ugovoren sa Bankom. Pod uredno popunjenim platnim nalogom podrazumeva se nalog koji sadrži minimum zakonom propisanih elemenata.

Za domaće platne transakcije u dinarima, potrebni elementi platnog naloga su:

- naziv, sedište i broj tekućeg računa platioca;
- Ime i prezime, odnosno naziv, sedište i broj tekućeg računa primaoca plaćanja;
- iznos, šifra plaćanja, datum izvršenja;
- model i poziv na broj odobrenja, ukoliko je to propisano ili zahtevano od strane primaoca plaćanja.
- model i poziv na broj zaduženja, ukoliko je to propisano ili zahtevano od strane primaoca plaćanja.

Za međunarodne platne transakcije, kao i domaće platne transakcije u stranoj valuti, potrebni elementi naloga su:

- naziv, matični broj i broj tekućeg računa platioca;
- naziv, broj tekućeg računa ili IBAN i zemlja primaoca plaćanja (klijentu se preporučuje da dostavi i punu adresu primaoca plaćanja);
- SWIFT adresa, naziv i zemlja banke primaoca;
- valuta plaćanja i iznos;
- šifra osnova iz šifarnika osnova Narodne banke Srbije, kao i iznos plaćanja po navedenoj šifri osnova;
- opcija troška (OUR/SHA/BEN).

Nalog mora biti čitko ispunjen štampanim slovima i bez ispravki, autorizovan na način predviđen ugovorom između klijenta i Banke. Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji je ispravljan, brisan ili na drugi način menjan. Klijent je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na platnom nalogu. Naknadna ispravka podataka za realizovane domaće platne transakcije u dinarima nije moguća.

Smatra se da je Banka primila platni nalog u trenutku kada je on dostavljen ugovorenim sredstvima komunikacije. Banka ne prihvata platne naloge potpisane kvalifikovanim elektronskim potpisom, osim za dinarske i devizne transfere sredstava sa računa business platnih kartica na redovne račune.

Ukoliko Banka primi platni nalog na dan koji nije određen kao radni dan Banke ili nakon vremena za prijem naloga definisanog Tarifom, smatraće se da je Banka primila platni nalog narednog radnog dana Banke. Banka zadržava pravo da na dan prijema naloga, a u okviru svojih mogućnosti, izvrši i naloge primljene posle rokova definisanih Tarifom. Navedeno ne važi za instant i interna domaća plaćanja.

Banka može da odbije izvršenje platnog naloga ukoliko nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje.

O odbijanju izvršenja platnog naloga, kao i o razlozima za odbijanje, Banka će obavestiti klijenta usmeno prilikom dostavljanja naloga u ekspozituri Banke, povratnom porukom preko sistema elektronskog ili mobilnog bankarstva ili preko jednog od dostupnih kontakt podataka klijenta, osim u slučajevima kada je obaveštavanje propisom zabranjeno. Nalog koji je odbijen smatra se da nije ni primljen. Nakon odbijanja naloga, Banka će izvršiti povraćaj rezervisanih sredstava, a informacija o tome klijentu će biti prosleđena putem elektronskog ili mobilnog bankarstva ili preko jednog od dostupnih kontakt podataka klijenta.

U slučaju postojanja sumnje da se u vezi sa nalogom za izvršenje transakcije radi o eventualnoj prevarnoj radnji, Banka zadržava pravo da zahteva dodatnu autorizaciju transakcije (dodatnu verifikaciju autentičnosti naloga) kontaktiranjem klijenta, prvenstveno putem telefonskog pozivanja klijentata, a ukoliko postoje prepreke za ovaj vid kontakta, kontaktiranjem putem drugih dostupnih kanala komunikacije.

Klijentu će obaveštenje o odobrenju, odnosno zaduženju računa po osnovu izvršenja transakcije instant plaćanja biti dostupno odmah preko sistema elektronskog ili mobilnog bankarstva a obaveštenje može dobiti i u ekspozituri od strane zaposlenih banke.

U slučaju da postoji sumnja da je došlo do narušavanja bezbednosti na uređajima koje klijent koristi za elektronsko i mobilno bankarstvo, Banka zadržava pravo da zahteva dodatnu autorizaciju transakcije kontaktiranjem klijenta na jedan od dostupnih kontakt podataka.

O nalogima instant plaćanja koje je Banka zadržala radi bezbednosnih provera, klijent će biti obavešten preko imejla koji je dostavljan Banci, koji će sadržati informaciju o dodatnim aktivnostima koje će biti sprovedene.

Uplata i isplata gotovog novca vrši se u izabranim ekspoziturama Banke, u skladu sa vremenom naznačenim u Tarifima. Klijent je u obavezi da isplate iznosa većih od RSD 600.000 u dinarima ili u deviznoj protivvrednosti najavi Banci jedan radni dan ranije. Prilikom prijema naloga za uplatu ne vrši se provera autentičnosti pečata i potpisa sa kartona deponovanih potpisa.

Sve platne naloge dostavljene u papirnoj formi, kao i naloge/zahteve za isplatu i preuzimanje gotovog novca i efektive, Klijent dostavlja/obavlja u ekspozituri/ma koje odredi prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom ili koje definiše naknadno posebnim zahtevom.

Klijent se obavezuje da platne naloge banci fizički dostavlja na jedan od sledećih načina:

- a) preko lica ovlašćenog na kartonu deponovanih potpisa
- b) preko lica koje Klijent ovlasti svojim poslovnim punomoćjem, uz istovremenu punu identifikaciju tog lica
- c) preko lica koje Klijent ovlasti punomoćjem overenim od strane javnog beležnika.

5.1. PRIMARNI KANALI ZA OBAVLJANJE PLATNIH USLUGA

Elektronsko i mobilno bankarstvo su primarni kanali za obavljanje platnih usluga, pregled platnih transakcija i uvid u izvode i stanja po računima, a u okviru propisanih limita, na način i pod uslovima definisanim u posebnim ugovorima za te usluge, odnosno odgovarajućim Pravilima i uslovima koji se na njih primenjuju, a koji su sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja, i dostupni su u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici: <https://www.raiffeisenbank.rs/sr/privreda/kako-smo-vam-dostupni/raiffeisen-online-elektronsko-bankarstvo.html#acc-body-item-8e75d9275b> ili na strani za logovanje, odnosno <https://www.raiffeisenbank.rs/sr/common/opsti-uslovi-poslovanja.html#tabs-ba4db90967-item-ca5c14c446-tab>

Samouslužni uređaj banke je primarni kanal za obavljanje platnih usluga isplate gotovog novca sa računa i uplate gotovog novca na račun u ekspozituri Banke, za sve vrste platnih usluga uplate i isplate gotovog novca koje su na njemu omogućene, dok se ostale platne usluge isplate i uplate gotovog novca vrše u ekspozituri Banke koja radi sa blagajnom, u okviru radnog vremena blagajne. U ekspoziturama Banke koje nemaju blagajnu moguće su samo gotovinske platne usluge isplate i uplate na samouslužnim uređajima.

Platna usluga isplate gotovog novca sa računa koja je klijentima pravnim licima omogućena na samouslužnim uređajima banke je isplata dinara korišćenjem poslovne platne kartice, pri čemu se na prava i obaveze banke i klijenta primenjuju Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje biznis debitnih kartica klijentima pravnim licima, odnosno Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje biznis kreditnih kartica klijentima pravnim licima sa kojima se klijent može upoznati u ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke. Na samouslužnom uređaju se vrši i uplata dinara bez upotrebe platne debitne kartice banke, na način i pod uslovima definisanim u Korisničkom uputstvu za uplatu pazara na samouslužnom uređaju koje je istaknuto u svim ekspoziturama Banke, kao i na internet stranici Banke.

6. IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Banka je obavezna da izvrši ispravno popunjen platni nalog, primljen u skladu sa terminskim planom prijema definisanim Tarifom, uz uslov da na računu klijenta postoje raspoloživa sredstva na dan izvršenja i da ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje.

Domaće platne transakcije u dinarima između tekućih računa klijenata Banke (interna plaćanja), kao i domaća Instant plaćanja, izvršavaju se trenutno, 24 sata dnevno, sedam dana u nedelji, uključujući i državne praznike.

Za izvršenje međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama, klijent je u obavezi da Banci dostavi i dokumenta kojima se dokazuje obaveza plaćanja i određuje osnov plaćanja u skladu sa propisima, ukoliko drugačije nije ugovoreno. Dokumenta se dostavljaju korišćenjem istog kanala kojim je dostavljen nalog u skladu sa tehničkim ograničenjima aplikacije, osim kada je kanal dostave naloga SWIFT ili drugi elektronski kanal kroz koji ova funkcionalnost nije dostupna.

Za međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama poslate putem SWIFT kanala, Banka garantuje rok izvršenja do prve banke koja učestvuje u izvršenju naloga, sa datumom izvršenja do dva radna dana, uvažavajući vreme prijema naloga definisanog Tarifom. Rok odobrenja računa primaoca sredstava može da zavisi od načina usmeravanja plaćanja prema banci primaoca, terminskih planova korespondentskih banaka i banke primaoca.

Za međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u evrima koje se izvršavaju putem Međunarodnog i međubankarskog kliringa i SEPA platne šeme, Banka garantuje rok izvršenja do prve banke koja učestvuje u izvršenju naloga, sa datumom izvršenja do jednog radnog dana, uvažavajući vreme prijema naloga definisanog Tarifom i uzimajući u obzir terminski plan rada Narodne banke Srbije za kliring, odnosno korespondenta, za SEPA platnu šemu.

U slučaju da banka primaoca plaćanja zahteva dopunu ili potvrdu podataka sa naloga, Banka će o tome obavestiti klijenta u cilju pribavljanja potrebnih podataka. U slučaju povraćaja sredstava od strane banke primaoca plaćanja, Banka neće biti odgovorna za eventualne troškove koji mogu nastati, niti štete usled nerealizacije naloga do koje je došlo zbog neispravnih podataka koje je klijent dostavio Banci. Klijent ima pravo upućivanja prigovora, ukoliko smatra da postupanje Banke nije bilo u skladu sa relevantnom zakonskom regulativom, odredbama Okvirnog ugovora ili Opštih uslova poslovanja Banke.

Za izvršenje međunarodne platne transakcije u dinarima, klijent dostavlja Banci dva naloga: međunarodni platni nalog u dinarima (obrazac 70) sa neophodnim detaljima za izvršenje platne transakcije i domaći platni nalog kojim prenosi pokriće za izvršenje platne transakcije po instrukciji Banke. Za ovu vrstu transakcije, Banka će izveštaj o realizovanoj transakciji dostaviti u

formi izvoda po dinarskom tekućem računu otvorenog kod Banke, sa koga je klijent obezbedio pokriće za izvršenje platne transakcije, prenoseći podatke koje je klijent naveo u domaćoj platnoj transakciji, kao i sa prolaznog dinarskog računa automatski otvorenog za realizaciju transakcija ovog tipa, ukoliko nije drugačije dogovoreno.

Za izvršenje međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama putem SWIFT kanala, klijent na platnom nalogu može navesti jednu od sledećih opcija troškova:

- OUR u slučaju da troškove posredničkih banaka snosi klijent. Korisnik sredstava će u ovom slučaju primiti pun iznos sredstava, bez dodatnih troškova;
- SHA/BEN, ukoliko troškovi posredničkih banaka padaju na teret korisnika sredstava. U tom slučaju, iznos sredstava prenetih na račun korisnika biće umanjen za provizije posredničkih banaka. Očekivani iznos ovih troškova svake pojedinačne posredničke banke je okvirno do EUR 50 i zavisi od iznosa plaćanja.

Za izvršenje međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama putem SEPA platne šeme i Međunarodnog i međubankarskog deviznog kliringa, klijent na platnom nalogu u evrima navodi isključivo opciju troškova SHA, račun primaoca u IBAN formatu i SWIFT adresu kod banke primaoca, uz napomenu da banka primaoca mora biti registrovana i tehnički osposobljena za učestvovanje u SEPA platnoj šemi, odnosno u Međunarodnom i međubankarskom deviznom kliringu.

Ukoliko dostavljeni platni nalog zadovoljava kriterijume za Međunarodni i međubankarski devizni kliring, odnosno SEPA, Banka će nalog izvršiti putem Međunarodnog i međubankarskog deviznog kliringa ili SEPA platne šeme, bez posebne saglasnosti klijenta.

Ukoliko na platnom nalogu kojim se inicira međunarodna platna transakcija nije navedena opcija troškova, podrazumevana opcija je SHA. Ukoliko klijent na nalogu navede opciju BEN, Banka će opciju troškova BEN, izvršavati kao opciju SHA u smislu obračuna naknade, dok će u samoj SWIFT poruci, biti navedena opcija troškova BEN.

U slučaju SEPA transfera odobrenja, transakcija se realizuje do primaoca plaćanja u punom iznosu. Banka primaoca može da obračuna naknadu za priliv u skladu sa svojom poslovnom politikom.

U slučaju međunarodnih platnih transakcija i domaćih platnih transakcija u devizama, Banka smatra platni nalog izvršenim kada je iznos platne transakcije po platnom nalogu klijenta odobren do prve banke koja učestvuje u posredovanju ili izvršavanju platnog naloga.

Za domaće platne transakcije u dinarima datum zaduženja tekućeg računa klijenta jednak je datumu kada se odobrava račun banke primaoca. Banka je odgovorna za pravilno izvršenje transakcije inicirane od strane klijenta samo do momenta prenosa novčanih sredstava banci primaoca.

Kod izvršenja platne transakcije, klijent može na nalogu navesti datum u budućnosti kao željeni datum izvršenja platne transakcije. Ukoliko datum nije naveden, smatraće se da je željeni datum izvršenja naloga jednak datumu prijema naloga.

U slučaju da se platni nalog ne izvrši na zadati dan zbog nedovoljno sredstava na računu, realizacija naloga će se pokušati sledeća 2 radna dana (ukoliko nije drugačije naznačeno), nakon čega će se smatrati da je platni nalog odbijen. Banka na zahtev klijenta ovaj rok može da produži.

Neizvršavanje platnog naloga zbog blokade računa klijenta ne smatra se odbijanjem naloga, te o navedenom Banka nije u obavezi da obavesti klijenta.

U slučaju da je klijent uneo u platni nalog neispravan račun primaoca plaćanja ili neki drugi neispravan element naloga, Banka nije odgovorna klijentu za neizvršenje ili nepravilno izvršenje platne transakcije. Po zahtevu klijenta koji je u platni nalog uneo neispravan račun primaoca plaćanja, Banka će odmah da preduzme sve razumne mere kako bi klijentu bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je dužan da u tom cilju saraduje sa Bankom, kao i da joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako povraćaj sredstava ne bude moguć (iz razloga odbijanja zahteva za povraćaj sredstava od strane primaoca plaćanja ili njegove banke), Banka će na pismeni zahtev klijenta odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su klijentu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i /ili o primaocu plaćanja).

Klijent je u obavezi da u slučaju promene lica koja su bila ovlašćena za raspolaganje sredstvima po računu putem sistema elektronskog ili mobilnog bankarstva, bez odlaganja obavesti Banku o tome u formi zahteva za otkazivanje prava pristupa elektronskom i/ili mobilnom bankarstvu. Izmena kartona deponovanih potpisa se odnosi isključivo na papirne naloge i ne obuhvata izmenu po elektronskim kanalima. Klijent je odgovoran i snosi štetu koja nastane zbog izvršenja platne transakcije

prouzrokovane gubitkom, krađom ili zloupotrebom platnog naloga, kao i usled neadekvatnog čuvanja sigurnosnih obeležja platnog instrumenta i nepridržavanja bezbednosnih preporuka za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva.

Primljeni dinarski platni nalog koji još uvek nije realizovan od strane Banke, moguće je opozvati na osnovu pismenog zahteva klijenta potpisanog u skladu sa kartonom deponovanih potpisa ili preko elektronskog ili mobilnog bankarstva u okviru kojih je dostupna ova funkcionalnost za domaće platne transakcije u dinarima.

Primljeni devizni platni nalog koji još uvek nije realizovan od strane Banke, moguće je opozvati na osnovu pismenog zahteva klijenta potpisanog u skladu sa kartonom deponovanih potpisa, zahteva primljenog sa i-mejl adrese registrovane u sistemu Banke ili preko elektronskog/mobilnog bankarstva u okviru kojih je dostupna ova funkcionalnost.

Banka ne može postupiti po zahtevu klijenta za opoziv naloga za plaćanje nakon što je isti izvršila u internom platnom prometu, odnosno nakon što je nalog za plaćanje prosleden u međubankarske platne sisteme.

Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi klijent, a koja nastupi neizvršenjem ili neblagovremenim izvršenjem naloga klijenta u slučajevima prouzrokovanim dejstvom više sile kao što su: rat, prirodna ili ekološka katastrofa, epidemija, prestanak isporuke električne energije i prekid telekomunikacijskih veza, kao i svih drugih sličnih uzroka čiji nastanak nije prouzrokovan aktivnošću Banke.

Banka će bez pribavljanja posebne saglasnosti i platnog naloga klijenta zadužiti njegov tekući (dinarski ili devizni) račun u sledećim slučajevima:

- na zahtev nadležnog organa ovlašćenog za sprovođenje postupka prinudne naplate;
- na osnovu dospelih menica i ovlašćenja direktnog zaduženja iniciranih od strane poverilaca, kao i ostalih osnova u skladu sa zakonom;
- u slučaju pogrešno odobrene domaće platne transakcije u dinarima na tekući račun klijenta Banke, a na osnovu dostavljenih dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga (druga banka). Tako primljena sredstva, Banka će bez odlaganja odmah vratiti platiočevom pružaocu platnih usluga;
- u slučaju korekcije greške Banke nastale u izvršenju transakcija platnog prometa, pogrešnih knjiženja zaduženja ili odobrenja računa;
- po osnovu naplate svih dospelih neizmirenih iznosa glavnice, kamate, naknada i troškova koje klijent duguje po osnovu bilo kojeg ugovora sa Bankom.

Izvršenje navedenih platnih transakcija ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

Banka će o navedenim transakcijama klijenta obavestiti putem izvoda tekućeg računa.

U slučaju pogrešno izvršene platne transakcije od strane Banke, uključujući i zakašnjenje sa izvršenjem, klijent može da zahteva od Banke izvršenje platne transakcije, ispravku pogrešno izvršene platne transakcije, odnosno povraćaj iznosa pogrešno izvršene platne transakcije. Klijent gubi ovo pravo ako o pogrešnom izvršavanju platne transakcije ili izvršenju neautorizovane platne transakcije ne obavesti Banku odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 6 meseci od dana zaduženja, odnosno odobrenja tekućeg računa. Rok od 6 meseci se ne primenjuje ako je Banka propustila da klijentu dostavi ili stavi na raspolaganje informaciju o toj platnoj transakciji. U tom slučaju, klijent može ostvariti svoja prava i u roku dužem od navedenog.

Platne transakcije upućene u korist računa klijenta izvršavaju se tako što se odobrava račun klijenta koji je naveden kao račun primaoca u platnom nalogu. Banka se ne obavezuje da vrši proveru ispravnosti i usaglašenosti drugih podataka navedenih u platnom nalogu.

Ukoliko transakcija odobrenja pristigla od druge banke sadrži neispravan ili nepotpun broj računa primaoca, Banka će tako upućena sredstva vratiti uplatiocu istog ili najkasnije narednog radnog dana. Banka će postupiti na isti način i u slučaju kada su sredstva upućena u korist računa klijenta koji je ugašen.

Kod izvršenja međunarodnih platnih transakcija u korist računa klijenta, u slučaju da nalogodavna banka nakon slanja platnog naloga putem SWIFT-a, a do datuma valute naznačenog u SWIFT poruci, obustavi ili izmeni nalog, Banka će postupiti u skladu sa izmenjenim instrukcijama bez saglasnosti klijenta.

Prilive u evrima koji su primljeni putem SEPA platne šeme, banka će odmah staviti na raspolaganje primaocu sredstava uz korišćenje unapred utvrđenog osnova naplate, dok će za prilive primljenje putem SWIFT-a i Međunarodnog i međubankarskog deviznog kliringa, sredstva biti stavljena na raspolaganje nakon dostavljanja neophodnih podataka, odnosno dokumentacije ukoliko je potrebna.

Klijent je u obavezi da istog ili narednog dana od prijema obaveštenja o prispeću sredstava dostavi banci podatak o osnovu naplate i dokumentaciju ukoliko je propisana kao uslov za izvršenje isplate.

Za prilive iz SEPA platne šeme, nakon prijema osnova naplate od klijenta, Banka će izvršiti storno prvobitno proknjiženog osnova naplate i dostaviti klijentu izvod sa evidentiranim promenama.

Ukoliko klijent, istog ili narednog radnog dana, za proknjiženi priliv ne dostavi osnov naplate i prateću dokumentaciju ukoliko je propisana, obaveza Banke je da o tome izvesti Narodnu banku Srbije.

Ukoliko klijent ne želi da prihvati proknjiženi (delimično ili u celosti) priliv iz SEPA platne šeme, potrebno je da ispostavi nalog Banci za povraćaj sredstava pošiljaocu. Za prilive primljene preko drugih kanala, instrukciju za povraćaj klijent može dostaviti i na obrascu Obaveštanje o naplati iz inostranstva koje mora biti potpisano u skladu sa Kartonom deponovanih potpisa.

Ukoliko klijent za prilive primljene putem SWIFT-a i Međunarodnog i međubankarskog deviznog kliringa nije blagovremeno dostavio podatak o osnovu naplate i dokumentaciju ukoliko je propisana kao uslov za izvršenje isplate, Banka zadržava pravo povraćaja priliva pošiljaocu.

Ukoliko Banka proceni da klijent ne postupa u skladu sa propisima, uključujući i obaveze koje proizilaze iz propisa kojima se uređuje platni promet sa inostranstvom, Banka je dužna da preduzme odgovarajuće mere prema tom klijentu, uključujući i identifikovanje tog klijenta kao rizičnog, primenu pojačanih mera praćenja poslovnog odnosa, ograničavanje ili onemogućavanje izvršavanja platnih transakcija, prijavu Narodne banci Srbije, a u određenim slučajevima čak i da raskine poslovni odnos sa tim klijentom.

Za transakcije koje obuhvataju kupoprodaju deviza i efektivnog stranog novca, primenjuju se kursevi iz kursne liste Banke, koja je važeća na dan izvršenja transakcije. Kursna lista Banke dostupna je u svim ekspoziturama Banke, kao i na Internet stranici Banke.

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti drugih država ne primenjuju se sledeće odredbe glave III Zakona o platnim uslugama, i to odredbe: člana 35 o prijemu platnog naloga; člana 36 o odbijanju izvršenja platnog naloga; člana 40 o naknadama pružaoca platnih usluga i posrednika u vezi sa izvršenjem platne transakcije; člana 43 o dostavljanju platnog naloga preko pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja; člana 46 o datumu valute i raspolaganju novčanim sredstvima u slučaju uplate gotovog novca na platni račun; člana 51 o odgovornosti platioca za neodobrenu platnu transakciju; člana 52 o isključenju odgovornosti za neodobrene platne transakcije u elektronskom novcu; člana 53 o odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao platilac; člana 54 o odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja; člana 56 o pravima i obavezama pružalaca platnih usluga kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije; člana 57 o odgovornosti posrednika za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju; člana 59 o odgovornosti za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije; člana 60 o teretu dokazivanja izvršenja platne transakcije; člana 61 o obaveštenju odnosno zahtevu kao uslovu za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije; člana 63 o povraćaju iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije; člana 65 o izvršenju platnih transakcija po osnovu platnih instrumenata za plaćanje male novčane vrednosti i člana 66 o izvršenju platnih transakcija po osnovu menica.

Na izvršenje domaćih platnih transakcija ne primenjuju se sledeće odredbe Zakona o platnim uslugama: odredbe člana 51 o odgovornosti platioca za neodobrenu platnu transakciju; člana 54 o odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja; člana 60 o teretu dokazivanja izvršenja platne transakcije i člana 63 o povraćaju iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju zaustavljanja, zadržavanja i/ili neizvršenja transakcije i /ili zamrzavanja novčanih sredstava usled primene mera međunarodnih finansijskih sankcija od strane korespondentnih banaka.

Prilikom primene međunarodnih finansijskih sankcija, u skladu sa standardima Raiffeisen grupe, Banka ima pravo da odbije izvršenje platne transakcije ukoliko se utvrdi da se učesnici, direktno ili indirektno, nalaze na listama sankcija propisanih od strane EU, UN, OFAC ili druge međunarodne ili inostrane institucije, odnosno ukoliko transakcija uključuje robu i/ili usluge čiji je promet ograničen ili zabranjen merama međunarodnih finansijskih sankcija, odnosno ukoliko bi izvršenje transakcije moglo imati za cilj pokušaj zaobilaženja i/ili kršenja mera međunarodnih finansijskih sankcija.

7. GAŠENJE TEKUĆEG RAČUNA

Banka sprovodi postupak gašenja računa na osnovu pismenog zahteva klijenta koji je potpisan od strane zakonskog zastupnika i overen pečatom (ukoliko se klijent opredelio za korišćenje istog) ili na osnovu zahteva u elektronskoj formi overenog kvalifikovanim elektronskim potpisom (izdatim od strane ovlašćenih izdavalaca tih sertifikata u Republici Srbiji, u skladu sa njihovim pravilima i uslovima). Klijent je u obavezi da pre podnošenja zahteva za gašenje računa izmiri sve obaveze prema Banci po bilo kom osnovu. Banka će odbiti zahtev za gašenje tekućeg računa klijenta koji je u blokadi, kao i u slučaju kada klijent ima neizmirene obaveze prema Banci.

Banka može ugasiti račun klijenta i bez zahteva klijenta, u skladu sa ugovorom o otvaranju računa i važećim propisima, odnosno Banka ima pravo da jednostrano raskine ugovor o platnom računu i bez otkaznog roka, u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, o čemu će obavestiti Klijenta dostavljanjem pismenog obaveštenja o otkazu. Urednom dostavom obaveštenja o otkazu ugovora smatra se slanje otkaza preporučenom poštom na adresu iz ugovora o platnom računu i /ili na i-mejl adresu koju je klijent registrovao u Banci, Banka ima pravo da raskine poslovni odnos i ugasi račune klijenta, ukoliko se utvrdi da se klijent direktno ili indirektno, nalazi na listama sankcija propisanih od strane EU, UN, OFAC ili druge međunarodne ili inostrane institucije, odnosno da je u vlasništvu ili pod kontrolom sankcionisanih lica ili da na drugi način učestvuje u aktivnostima sa sankcionisanim licima ili licima osnovanim u sankcionisanim zemljama ili licima poslovnim aktivnostima povezanim sa licima osnovanim u sankcionisanim zemljama, kao i u slučaju učestvovanja u transakcijama koje bi mogle imati za cilj pokušaj zaobilaznja i/ili kršenja mera međunarodnih finansijskih sankcija.

Banka ima pravo da raskine poslovni odnos i da ugasi račune klijenta koji nije dostavio odgovarajuću dokumentaciju za nastalu promenu podataka koja je evidentirana u nadležnom registru. Zatečena sredstva Banka prenosi na račun otvoren kod Banke za sredstva koja se ne koriste, a koja se dalje mogu preneti na zahtev zastupnika.

Banka prati aktivnost otvorenih tekućih računa klijenata i ukoliko ustanovi da po računu nije bilo poslovnih promena u periodu od 180 dana neprekidno, smatra račun neaktivnim i zadržava pravo da ga ugasi bez saglasnosti i posebnog obaveštavanja klijenta. Zatečena sredstva Banka prenosi na račun otvoren kod Banke za sredstva koja se ne koriste, a koja se dalje mogu preneti na zahtev zastupnika.

8. NAKNADA ZA USLUGE

Banka klijentu obračunava i naplaćuje naknade u vezi sa uslugama izvršenja domaćih i međunarodnih platnih transakcija, kao i ostale naknade i troškove navedene u Tarifi. Naknade iz Tarife koje su iskazane u stranoj valuti obračunavaju se po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan obračuna.

Za pravna lica rezidente, naknada za izvršene dinarske domaće platne transakcije će se obračunavati i naplaćivati petnaestodnevno. Na zahtev klijenta, Banka će obezbediti detaljnu specifikaciju naknada po nalogu. Za pravna lica nerezidente, predstavništva stranih pravnih lica, diplomatsko konzularna predstavništva i strana urduženja, naknada će se obračunavati i naplaćivati dnevno po nalogu, odnosno petnaestodnevno na zahtev klijenta.

Za međunarodne platne transakcije, kao i za domaće transakcije u devizama, naknada se obračunava i naplaćuje na dnevnom nivou na dan obrade platnog naloga, ukoliko sa klijentom nije dogovorena drugačija dinamika obračuna i naplate naknada.

Mesečne naknade iskazane u Tarifi se obračunavaju na kraju kalendarskog meseca na koji se odnose, ili početkom sledećeg kalendarskog meseca za prethodni.

Godišnje naknade iskazane u Tarifi obračunavaju se na početku perioda na koji se naknada odnosi.

Banka i klijent mogu način i periodiku naplate naknada iz Tarife ugovoriti i na drugi način.

9. KOMUNIKACIJA BANKE SA KLIJENTOM I INFORMISANJE KLIJENATA

Potpisivanjem ugovora o otvaranju i vođenju računa klijent potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja i da je saglasan sa njihovom primenom.

Sve informacije u vezi sa Opštim uslovima poslovanja i računima koje Banka otvara, klijent može dobiti u svim ekspoziturama Banke, kao i na internet stranici Banke.

Klijent je u obavezi da prate novosti i obaveštenja iz oblasti domaćeg i međunarodnog platnog prometa, koje su raspoložive na sajtu banke: <https://www.raiffeisenbank.rs/sr/privreda/platni-promet.html>

Za svaku pojedinačnu platnu transakciju, Banka će na zahtev klijenta dostaviti informacije o očekivanom roku izvršenja transakcije, kao i o svim naknadama koje snosi klijent.

Banka obaveštava klijenta o promenama po računu na ugovoreni način u formi izvoda po računu koji sadrži početno i krajnje stanje, kao i podatke o izvršenim platnim nalogima na teret i u korist računa.

Način dostave izvoda po računu može biti:

- preko imejl adrese koju je klijent za tu svrhu učinio dostupnom Banci;
- preko kanala elektronskog i/ili mobilnog bankarstva
- preko SWIFT mreže, na BIC adresu koju je klijent definisao odgovarajućim zahtevom
- preko drugog ugovorenog kanala

Banka klijenta obaveštava o prilivu po deviznom računu pismeno, navodeći podatke o iznosu, valuti i uplatiocu, na jedan od načina koji je ugovoren sa klijentom:

- preko imejl adrese koju je klijent za tu svrhu učinio dostupnom Banci;
- preko kanala elektronskog i/ili mobilnog bankarstva

Banka klijenta može da obavesti putem imejla ili SMS porukom na broj telefona koji je klijent registrovao za određenu vrstu obaveštenja:

- o blokadi i deblokadi računa klijenta;
- o odbijenim nalogima na zahtev Poreske uprave.
- o nalogima domaćeg platnog prometa za koje ne postoji pokriće na računu za njihovo izvršenje

Banka može koristiti navedene kanale komunikacije za obaveštavanje klijenta o izmeni Tarife, kao i po drugom osnovu u vezi sa Opštim uslovima poslovanja, a koji nije pojedinačno pomenut u dokumentu, koristeći barem jednu od definisanih imejl adresa ili brojeva telefona, kao i izabranu ekspozituru banke. Takođe, Banka ista obaveštenja može da prosledi i na imejl ili broj telefona koji je klijent prijavio Banci i u drugu svrhu (kontakt imejl, telefon i slično). Banka zadržava pravo da otkáže štampu izvoda po tekućim računima koji se preuzimaju u nekoj od ekspozitura Banke, ukoliko klijent izvode dobija na drugi način ili su dostupni preko jednog od sistema elektronskog ili mobilnog bankarstva.

Na zahtev klijenta, Banka može izdati potvrdu o stanju i prometu po računu, prosečnom stanju računa u određenom periodu, realizaciji naloga na teret i u korist računa klijenta, kao i druge potvrde u skladu sa zahtevom klijenta. Banka može prihvatiti zahtev klijenta za izdavanje takve potvrde dostavljen imejlom, a koji je potpisao zakonski zastupnik ili lice ovlašćeno za raspolaganje sredstvima po računu. Potvrda se dostavlja klijentu na način koji je naveden u zahtevu kojim je traženo izdavanje potvrde, ili na jedan od kontakt podataka dostupnih banci.

O izvršenju platnih transakcija u skladu sa Zakonom o privremenom obavljanju određenih poslova platnog prometa na teritoriji SRJ, Banka će formirati poseban izveštaj o platnoj transakciji, koji će dostaviti na zahtev klijenta.

U komunikaciji sa klijentom banka prihvata dokumenta u PDF formatu, koja su potpisana kvalifikovanim elektronskim potpisom od strane ovlašćenog lica klijenta, ukoliko je potpis kreiran korišćenjem sertifikata izdatim od strane sertifikacionog tela koje je registrovano u Republici Srbiji. Dokumenta dostavljena na navedeni način, ne moraju sadržati pečat klijenta.

Ukoliko klijent podnese pisani zahtev da pečatom overava dokumentaciju koju Banci dostavlja na osnovu ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa, Banka je dužna da odbije dostavljeni dokument koji nije overen pečatom.

Jezik na kome se zaključuje ugovor o otvaranju računa i obavlja komunikacija sa klijentom je srpski jezik, osim u slučajevima kada Banka i klijent ugovore drugačije

10. ZAŠTITNE MERE

Klijent je dužan da koristi platni instrument i platnu uslugu u skladu sa odredbama ugovora ili posebnih pravila navedenih u članu 4 ovih Opštih uslova poslovanja kojim je regulisano izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta i platne usluge, kao i da preduzme sve razumne mere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih elemenata tog platnog instrumenta.

Bezbednosna pravila za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva dostupne su na internet stranici banke www.raiffeisenbank.rs, odnosno za Hal E-bank aplikaciju na adresi <https://support.halcom.com/rs/faqs/sigurnosna-uputstva-za-korisnike-pametne-kartice-usb-kljuc-a-jedna-za-sve/>.

U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, klijent je dužan da o tome odmah obavesti Banku pisanim putem preko najbliže ekspoziture Banke, na imejl adresu contact@raiffeisenbank.rs ili na broj telefona +381 11 3026 800, navodeći potrebne elemente na osnovu kojih se može identifikovati vlasnik platnog instrumenta, kao i pravno lice za koje je izdat. Na osnovu dobijenih informacija, Banka će blokirati upotrebu platnog instrumenta po računima klijenta kod Banke.

Klijent snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja transakcija koje su izvršene zbog prevarnih radnji klijenta ili neispunjavanja njegovih obaveza utvrđenih u Pravilima i uslovima za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva, Pravilima i uslovima za korišćenje Hal E-bank sistema elektronskog bankarstva, Pravila i uslovi za korišćenje usluga mobilnog i telefonskog bankarstva Moja mBanka biznis I elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis, kao i odgovarajućim bezbednosnim pravilima i usled njegove namere ili krajnje nepažnje. Nepridržavanje obaveza iz navedenih Pravila i uslova, kao i bezbednosnih pravila smatraće se krajnjom nepažnjom, pri čemu klijent snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrene platne transakcije izvršene zbog takvog postupanja, odnosno propusta klijenta.

Klijent snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija ako su te transakcije izvršene usled korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer klijent nije uspeo da zaštititi svoje personalizovane sigurnosne elemente za potvrdu transakcije.

Ukoliko klijent na uređajima sa kojih koristi usluge elektronskog i mobilnog bankarstva koristi nelicencirane, nelegalne ili nepodržane aplikacije, kao i usled bezbednosnih propusta na personalnim računima ili mobilnim uređajima klijenta (pojava neželjenog softvera, virusa...), Banka ne snosi odgovornost za neizvršavanje naloga i druge eventualne štetne posledice.

11. IZMENE I DOPUNE OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA

O predlogu izmene ugovornog odnosa putem izmena Opštih uslova poslovanja ili izmene Tarife, Banka je dužna da obavesti klijenta najkasnije 15 dana pre predloženog početka primene izmena odnosno dopuna, dostavljanjem predloga izmena u papirnoj formi, slanjem obaveštenja na imejl, obaveštenjem na izvodu po tekućem računu, slanjem obaveštenja preko sistema elektronskog ili mobilnog bankarstva, isticanjem u ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke, ili na nekom drugom trajnom mediju.

Ukoliko klijent nije saglasan sa predloženim izmenama, može bez otkaznog roka otkazati ugovor o otvaranju i vođenju računa. Izjavu o otkazu klijent dostavlja Banci u pisanoj formi na adresu Banke ili u ekspozituru Banke najkasnije jedan radni dan pre početka primene predložene izmene. Ukoliko klijent u tom roku ne dostavi Banci izjavu da nije saglasan sa izmenama, smatra se da je prihvatio izmene.

U slučaju kada klijent odbije predložene izmene, Banka zadržava pravo raskida ugovornog odnosa i gašenja računa klijenta kod Banke.

12. ZAVRŠNE ODREDBE

Opšti uslovi poslovanja su usvojeni od strane Izvršnog odbora Banke dana 21.04.2026.godine i primenjuju se počev od 05.05.2026. godine. Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se na sve ugovore o otvaranju računa u platnom prometu, uključujući i ugovore o otvaranju i vođenju računa zaključene do dana stupanja na snagu ovih Opštih uslova.

Opštim uslovima poslovanja isključena je primena odredaba Zakona o platnim uslugama kojima je regulisan Ugovor o platnim uslugama i informisanje korisnika platnih usluga (glava II Zakona), osim odredaba člana 14 o predmetu ugovora o platnim uslugama, odredaba člana 15 o vrstama ugovora o platnim uslugama, odredbe člana 16 stav 3 o formi okvirnog ugovora, odredbe

člana 16 stav 4 o broju primeraka okvirnog ugovora koji dobija korisnik platnih usluga i odredaba člana 32 o informacijama utvrđenim drugim propisima.

Opšti uslovi poslovanja i ugovor o otvaranju i vođenju računa predstavljaju okvirni ugovor u smislu odredaba Zakona o platnim uslugama.

U slučaju spora povodom primene Opštih uslova poslovanja nadležan je sud prema sedištu Banke.