

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA RAIFFEISEN BANKE A.D. BEOGRAD ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA PREDUZETNICIMA

Ovim Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga klijentima preduzetnicima (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) Raiffeisen banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) uređuje otvaranje, vođenje i gašenje tekućih računa, prava i obaveze Banke i preduzetnika u poslovanju sa tekućim računima, uslove i način obavljanja platnih usluga, način izvršavanja platnih transakcija, način komunikacije, odgovornost Banke i klijenta u vezi sa izvršenjem platnih transakcija, zaštitne mere u vezi sa izvršenjem platnih transakcija, informacije o zaštiti klijenta, uslove za izmene i dopune odnosno prestanak ugovornog odnosa.

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja čini Tarifa naknada Banke za usluge platnog prometa preduzetnicima (dalje: Tarifa), koja sadrži sve vrste i visine naknada i troškova koje banka naplaćuje od klijenta kod izvršavanja platnih transakcija i vršenja platnih usluga. Tarifom je definisano i vreme prijema naloga.

Opšti uslovi poslovanja sa Tarifom dostupni su klijentima u mreži ekspozitura Banke, kao i na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs).

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

Osnovni podaci o pružaocu platnih usluga - Banci su:

Poslovno ime – 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 – RZBSRSBGXXX

Internet stranica banke: [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs)

Kontakt podaci:

imejl: [contact@raiffeisenbank.rs](mailto: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:

- **Preduzetnik** – fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonom;
- **Klijent** – preduzetnik koji ima otvoren tekući račun kod Banke;
- **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 u skladu sa Tarifom;
- **Platni račun** – račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga; može biti tekući ili drugi platni račun;
- **Tekući račun** – platni račun preduzetnika koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija;
- **Platni nalog ili Nalog za plaćanje** – označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije

- **Platna transakcija** – označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja ili se inicira u ime platioca, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- **Platna transakcija na daljinu** - platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;
- **Iniciranje platne transakcije** - označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije;
- **Novčana sredstva** - označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;
- **Gotov novac** - označava novčanice i kovani novac;
- **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 Srbije, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji druge države. Transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata, kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama;
- **Platni instrument** – personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između klijenta i Banke, a koji se upotrebljava za izdavanje platnog naloga odnosno za iniciranje platne transakcije;
- **Jedinstvena identifikaciona oznaka** – označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka dodeljuje klijentu i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog klijenta i njegovog tekućeg računa. U smislu ovih Opštih uslova poslovanja, broj tekućeg računa se smatra jedinstvenom identifikacionom oznakom;
- **Poslovni dan** – je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom klijentu.
- **Pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom** - dokument informativnog karaktera koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga povezanih sa dinarskim ili deviznim platnim računom u evrima koje Banka ima u ponudi, kao i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu;
- **Ugovor na daljinu** – označava ugovor u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje tog ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu;
- **Sredstvo komunikacije na daljinu** – označava svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i /ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva Banke i klijenta (npr. internet, elektronska pošta, pošta, telefaks, telefon);
- **Trajni nosač podataka** – označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi njihovog čuvanja (npr. papir, optički diskovi, USB fleš uređaji, mobilni telefon i kartica na kojima se može sačuvati SMS poruka, hard disk računara na kome se može sačuvati imejl, elektronska pošta)
- **Autentifikacija** - označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;
- **Pouzdana autentifikacija korisnika** - označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posedovanja (nešto što samo korisnik poseduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jeste) koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih, a koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji;
- **Personalizovani sigurnosni elementi** - označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;

## 1. VRSTE PLATNIH I DODATNIH USLUGA

Banka pruža sledeće platne usluge:

- otvaranje, vođenje i gašenje tekućeg računa;

- usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s računa i uplatu gotovog novca na račun. Radi uplate pazara u gotovini klijent kod Banke može da koristi samouslužni uređaj. 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 pravna lica i preduzetnike za korišćenje samouslužnih uređaja koje je dostupno u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs). Uplatu pazara u gotovom novcu klijent na dvovalutnom samouslužnom uređaju može izvršiti u maksimalnom dnevnom iznosu od RSD 300.000 po jednom platnom računu i maksimalnom iznosu po transakciji u iznosu od RSD 150.000 i u okviru maksimalnog broja od 90 papirnih novčanica po jednoj transakciji (uplati), pri čemu nije moguća uplata papirnih novčanica od RSD 10, RSD 20, RSD 50, i kovanica. Uplatu pazara u gotovom novcu klijent na dinarskom samouslužnom uređaju može izvršiti u maksimalnom dnevnom iznosu od RSD 3.500.000 po jednom platnom računu i maksimalnom iznosu po transakciji u iznosu od RSD 600.000 i u okviru maksimalnog broja od 295 papirnih novčanica po jednoj transakciji u ukupno tri ponavljanja, pri čemu nije moguća uplata papirnih novčanica od RSD 10, RSD 20 i RSD 50 i kovanica.
- 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 preduzetnicima, odnosno Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje business kreditnih kartica klijentima preduzetnicima. Sa navedenim opštim uslovima klijent se može upoznati u ekspoziturama Banke i na Internet stranici Banke).

## 1.1. OSTALE USLUGE

Klijent kod Banke može koristiti usluge digitalnog bankarstva koje omogućavaju obavljanje platnih transakcija – elektronska plaćanja i prenose novčanih sredstava sa računa odnosno na račun, pregled platnih transakcija, uvid u stanje računa sa udaljene lokacije preko elektronskih interaktivnih komunikacionih kanala.

Digitalno bankarstvo obuhvata:

- Elektronsko bankarstvo (RaiffeisenOnline, Hal E-bank, Moja eBanka biznis)
- Mobilno bankarstvo Moja mBanka biznis

Za klijente korisnike RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva, sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su Pravila i uslovi za korišćenje RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva.

Za klijente korisnike Hal E-bank elektronskog bankarstva, sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su Pravila i uslovi za korišćenje Hal E-bank elektronskog bankarstva.

Za klijente – korisnike elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis, mobilnog i telefonskog bankarstva, sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su Pravila i uslovi za korišćenje usluga mobilnog i telefonskog bankarstva Moja mBanka biznis I elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis za pravna lica i preduzetnike.

Navedena pravila i uslovi su dostupni klijentima u svim ekspoziturama Banke, a istaknuta su i na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://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. Ovakva usluga se može dodatno ugovoriti sa klijentom na njegov zahtev.

Banka računarski evidentira sve postupke klijenta učinjene putem digitalnog bankarstva kao i putem samouslužnog uređaja. Računarske zapise Banka čuva u skladu sa važećim zakonskim propisima.

## **1.2. DODATNE USLUGE**

Klijent i Banka mogu ugovoriti korišćenje dodatnih usluga u vezi sa izvršavanjem domaćih platnih transakcija u dinarima, koje se mogu izvršiti i na jedan 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.

## **1.3 PRIMARNI KANALI ZA OBAVLJANJE PLATNIH USLUGA**

Korišćenje samouslužnog uređaja Banke je primarni kanal za obavljanje platnih usluga isplate gotovog novca s 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. Sa podatkom o tome da li konkretna ekspozitura ima blagajnu i/ili samouslužni uređaj kao i koje je radno vreme blagajne, klijenti se mogu upoznati u ekspoziturama Banke, kao i na internet stranici Banke:

Platna usluga isplate gotovog novca s računa koja je klijentima preduzetnicima 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 business debitnih kartica klijentima preduzetnicima, odnosno Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje business kreditnih kartica klijentima preduzetnicima, sa kojima se klijent može upoznati u ekspoziturama Banke i na Internet stranici Banke: <https://www.raiffeisenbank.rs/sr/common/opsti-uslovi-poslovanja.html>

Na samouslužnom uređaju se vrši i uplata dinara bez upotrebe platne debitne kartice Banke, na način i pod uslovima definisanim u dokumentu Korisničko uputstvo za uplatu pazara koje je istaknuto u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke.

Korišćenje elektronskog bankarstva (RaiffeisenOnLine, Hal E-bank, Moja eBanka biznis, CMI@web, SWIFT MT101) i aplikacije mobilnog bankarstva (Moja mBanka biznis) su primarni kanali za obavljanje platnih usluga: elektronskih plaćanja i prenose novčanih sredstava sa računa odnosno na račun, 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 u dokumentu Pravila i uslovi za korišćenje usluga mobilnog bankarstva Moja mBanka biznis i elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis, koji je sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja i dostupan je u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke <https://www.raiffeisenbank.rs/sr/mala-privreda/kako-smo-vam-dostupni.html> Na sledećoj adresi, možete se upoznati sa spiskom ekspozitura Banke u kojima je omogućen prijem papirnih naloga: <https://www.raiffeisenbank.rs/sr/stanovnistvo/lokacije.html>

## **2. DOSTAVLJANJE INFORMACIJA U PREDUGOVORNOJ FAZI, OTVARANJE I VOĐENJE TEKUĆIH RAČUNA I USKLAĐIVANJE PODATAKA U VEZI S RAČUNIMA**

Radi informisanja klijenta i upoznavanja sa uslovima pružanja usluga koje su predmet ovih Opštih uslova poslovanja, Banka pre zaključenja ugovora o otvaranju tekućeg računa, odnosno okvirnog ugovora (predugovorna faza) klijentu dostavlja informacije koje su Zakonom o platnim uslugama propisane kao obavezni elementi ugovora. Banka informacije klijentu pruža bez naknade dostavljanjem teksta Opštih uslova poslovanja

sa Tarifom, nacrt ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom, odnosno Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom – paketom.

Dokumenta se klijentu dostavljaju putem i-mejla ili uručanjem u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge. Klijentu je ostavljen rok od tri dana od dana dostavljanja dokumenata da prihvati predložene uslove i zaključi ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa, a kod otvaranja tekućeg računa na daljinu taj rok iznosi 14 dana od dana dostavljanja dokumenata. Ukoliko klijent u navedenom roku ne pristupi zaključenju ugovora, smatraće se da je odustao od zaključenja. Ukoliko se klijent po isteku roka važenja predloženih uslova obrati Banci sa zahtevom za otvaranje računa i zaključenje okvirnog ugovora, Banka klijentu, pre zaključenja okvirnog ugovora, ponovo dostavlja informacije koje su Zakonom o platnim uslugama propisane kao obavezni elementi ugovora – važeći tekst Opštih uslova poslovanja sa Tarifom, nacrt ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom, bez naknade, uz naznačenje roka u kojem je klijent dužan da se izjasni da li prihvata uslove. Banka otvara tekući račun klijentu na osnovu pisanog zahteva klijenta i zaključenog okvirnog ugovora.

Pored zaključenja ugovora o otvaranju dinarskog ili deviznog tekućeg računa odnosno okvirnog ugovora čiji je predmet otvaranje tekućeg računa u papirnoj formi koja podrazumeva fizičko prisustvo klijenta u predugovornoj fazi i pri potpisivanju ugovorne dokumentacije, klijent kod Banke taj ugovor u cilju obavljanja platnih transakcija u funkciji obavljanja poslovne delatnosti može zaključiti i na daljinu, bez fizičkog prisustva klijenta u Banci. Ukoliko klijent nema dinarski tekući račun u Banci, može pored dinarskog računa da otvori i/ili devizni tekući račun i/ili devizni račun za kupovinu deviza i/ili dinarski račun bolovanja, **(u daljem tekstu: Biznis iRačun)**. Klijent koji ima dinarski tekući račun u Banci i korisnik je mobilnog bankarstva Moja mBanka biznis i elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis za pravna lica i preduzetnike, može otvoriti devizni tekući i/ili devizni račun za kupovinu deviza i/ili dinarski račun bolovanja na daljinu preko navedenih aplikacija. Zahtev za otvaranje računa na daljinu može podneti isključivo preduzetnik – osnivač.

Klijent (preduzetnik koji posluje duže od 13 meseci) dinarski tekući račun na daljinu može da otvori i u sklopu procesa odobravanja kredita na daljinu preduzetniku **(u daljem tekstu: Dinarski tekući račun ugovoren na daljinu za realizaciju kredita koji je ugovoren na daljinu)**. Taj račun Banka klijentu (preduzetniku) neće otvoriti ukoliko klijentu kredit na daljinu nije odobren.

Ugovaranje otvaranja dinarskog ili deviznog tekućeg računa na daljinu podrazumeva da se ugovaranje, potpisivanje i predugovorna faza završava u celosti korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, bez fizičkog prisustva klijenta u Banci.

Ukoliko se otvaranje računa i zaključenje ugovora o otvaranju računa vrši na daljinu, tada se informisanje klijenta o platnim uslugama u predugovornoj fazi, pre zaključenja ugovora na daljinu, obavlja u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Kod ugovaranja na daljinu, pored informacija koje Banka klijentu pruža u predugovornoj fazi putem Opštih uslova poslovanja Raiffeisen banke ad Beograd za pružanje platnih usluga preduzetnicima, Tarife naknada za usluge platnog prometa preduzetnicima koja je sastavni deo Opštih uslova poslovanja i Pregleda usluga i naknada povezanih s platnim računom (na obrascu propisanom od strane Narodne banke Srbije) Banka klijentu pruža i informacije utvrđene Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu (npr. o roku važenja ponude, o dodatnim troškovima koji mogu nastati u vezi sa zaključenjem ugovora na daljinu, a koji padaju na teret klijenta, uputstvo o postupku i načinu zaključivanja ugovora na daljinu). Banka je dužna da klijentu, u primerenom roku, pre zaključenja ugovora na daljinu dostavi propisane informacije koje su jasne, lako razumljive i primerene upotrebljenom sredstvu komunikacije na daljinu, uz jasno isticanje njihove poslovne svrhe.

Okvirni ugovor čiji je predmet otvaranje tekućeg računa na daljinu u vrednosti do 600.000 dinara klijent može zaključiti bez upotrebe kvalifikovanog elektronskog potpisa ako je klijent saglasnost za zaključenje tog ugovora dao korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje identiteta klijenta (autentifikacija) ili drugim sredstvom za utvrđivanje identiteta. **Informacije o ugovoru na daljinu** u vrednosti do 600.000 dinara koje se klijentu daju u predugovornoj fazi sadrže i uputstvo o postupku i načinu zaključenja ugovora na daljinu, i to:

Ugovor na daljinu se potpisuje elektronski u skladu sa Zakonom o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju, kao i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Elektronski potpisani dokument - ugovor na daljinu je zaključen ukoliko sadrži:

- a) kvalifikovani elektronski potpis Raiffeisen banke a.d. Beograd;
- b) napredni elektronski potpis klijenta;
- c) kvalifikovani vremenski žig.

Napredni elektronski potpis klijenta je na nedvosmislen način povezan sa klijentom kroz odgovarajuću autentifikaciju korišćenjem video - identifikacije, koja predstavlja prvi element na osnovu čega je određen identitet klijenta.

U procesu ugovaranja uz saglasnost klijenta, Banka klijentu izdaje nekvalifikovani elektronski sertifikat (kao elektronsku potvrdu kojom se potvrđuje veza između podataka za proveru elektronskog potpisa i identiteta potpisnika) koji je smešten na trajnom nosaču u zaštićenom okruženju Banke u elektronskoj formi. Korišćenje elektronskog sertifikata klijenta je moguće samo pomoću tajnog ključa (sastoji od niza brojeva / slova koji su jednoznačno povezani sa elektronskim sertifikatom klijenta) koji se klijentu dostavlja kroz SMS poruku na prethodno registrovani broj mobilnog telefona, što predstavlja drugi element za potvrđivanje identiteta klijenta.

Elektronski sertifikat klijenta je vremenski ograničen i ima jednokratnu primenu za potpisivanje ugovora na daljinu. Napredni elektronski potpis je izvršen potvrdom tajnog ključa sertifikata klijenta, čime se garantuje da je napredni elektronski potpis pod isključivom kontrolom klijenta kao i da su korišćena minimalno dva elementa za identifikaciju klijenta (dvofaktorska autentifikacija).

Upotrebom međunarodnog standarda za kreiranje elektronskog dokumenta u PDF formatu ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju računa odnosno okvirnog ugovora, korišćenjem standarda za napredni elektronski potpis PaDES LTV (TS 102 778)<sup>1</sup> i primenom kvalifikovanog vremenskog žiga garantuje se autentičnost ugovora, tačno vreme elektronskog potpisa i nemogućnost naknadnih izmena.

Ugovorna dokumentacija će klijentu nakon elektronskog potpisivanja biti prosleđena na i-mejl adresu.

Ugovor na daljinu se zaključuje na srpskom jeziku.

Komunikacija između klijenta i Banke tokom trajanja ugovornog odnosa zasnovanog ugovorom na daljinu se obavlja na srpskom jeziku, elektronskom poštom.

U vezi sa zaključenjem ugovora na daljinu klijent može imati trošak korišćenja interneta koji plaća pružaocu usluge korišćenja interneta.

Klijent ima pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa od Banke zahteva da mu se bez odlaganja dostavi primerak zaključenog ugovora na daljinu u papirnoj formi.

Izvršenje ugovora na daljinu može početi pre isteka roka za odustanak od tog ugovora samo ako klijent to izričito zahteva.

Banka klijentima otvara tekuće račune koji se koriste za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža klijentima.

Vođenje tekućeg računa podrazumeva da Banka održava platni račun klijenta u skladu sa zaključenim ugovorom kako bi mu omogućila da koristi novčana sredstva na tom platnom računu i usluge povezane s platnim računom.

Tekući račun može biti dinarski i devizni i može se voditi 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.

Tekući račun ima jedinstvenu identifikacionu oznaku – broj tekućeg računa dodeljen od strane Banke koji se utvrđuje ugovorom o otvaranju i vođenju tekućeg računa i koja se koristi prilikom izdavanja platnih naloga radi nedvosmislene identifikacije klijenta, odnosno tekućeg računa.

Banka zaključuje ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa, odnosno okvirni ugovor, sa klijentom na osnovu sledećih dokumenata:

- zahtev za otvaranje računa (na obrascu Banke);
- dokumenta o registraciji (izvod iz nadležnog registra);
- overeni potpisi lica ovlašćenih 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); za slučaj zaključivanja okvirnog ugovora na daljinu, u skladu sa ovim opštim uslovima poslovanja, klijent ne dostavlja OP obrazac;
- lični identifikacioni dokument (lična karta, pasoš, ili druga odgovarajuća isprava) na osnovu kojeg se sprovodi postupak identifikacije fizičkih lica povezanih sa poslovanjem po računu;
- potvrda o poreskom identifikacionom broju – PIB (ukoliko PIB nije iskazan na rešenju nadležnog registra);
- karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima s računa koji je potpisao zakonski zastupnik (na obrascu Banke); za slučaj zaključivanja okvirnog ugovora na daljinu, u skladu sa ovim opštim uslovima poslovanja, klijent ne dostavlja karton deponovanih potpisa;
- obaveštenje o razvrstavanju Zavoda za statistiku (za preduzetnike koji nisu registrovani kod Agencije za privredne registre).
- 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.

Klijent, kome Banka otvori tekući račun, na osnovu zaključenog okvirnog ugovora na daljinu u skladu sa ovim opštim uslovima poslovanja, moći će da obavlja platne transakcije putem mobilnog bankarstva, a platne transakcije u papirnoj formi moći će da obavlja nakon što Banci dostavi:

- overeni potpis lica ovlašćenih 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);
- karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima s računa koji je potpisao zakonski zastupnik (na obrascu Banke);

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.

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 vraća originalna dokumenta klijentu, a zadržava kopije.

Za istinitost i potpunost svih podataka navedenih u Zahtevu za otvaranje računa odgovornost snosi klijent.

Klijent je dužan da nadoknadi Banci svaki gubitak ili trošak koji proizlazi iz neistinitih ili nepotpunih podataka dostavljenih od strane klijenta.

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

Banka podatke o statusnim i drugim promenama klijenta, a koji se registruju kod Agencije za privredne registre, svakog radnog dana preuzima od Agencije u elektronskoj formi. Preuzete izmene Banka sprovodi u svojoj evidenciji.

Klijent je dužan da pisanim putem obavesti Banku o statusnoj i drugoj promeni koja se registruje kod drugih nadležnih organa i organizacija, kao i da preduzme radnje potrebne za usklađivanje podataka sa ovom promenom u roku od tri dana od dana prijema rešenja o upisu te promene. Klijent je dužan da u navedenom roku dostavi Banci i odgovarajuća dokumenta.

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

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 preduzetnika radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi s platnim uslugama.

Banka na zahtev klijenta može otvoriti i tekući račun na osnovu zakona i podzakonskih akata za koje klijent dostavlja izvod iz propisa u kojem je utvrđen osnov za otvaranje takvog tekućeg računa kao i namena korišćenja sredstava sa tekućeg računa.

## **2.1.USLUGA PROMENE PLATNOG RAČUNA**

Promena platnog računa označava uslugu kod koje je Banka, kao prethodni i/ili novi pružalac platnih usluga, dužna da klijentu koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga, odnosno kod Banke kao novog pružaoca platnih usluga, omogući promenu platnog računa u istoj valuti isključivo na osnovu ovlašćenja klijenta, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod Banke ili drugog pružaoca platnih usluga.

Kod promene platnog računa, Banka može biti kako prethodni pružalac platnih usluga, tako i novi pružalac platnih usluga.

### **Obaveze klijenta kod promene platnog računa**

Za promenu računa klijent je dužan da novom pružaocu platnih usluga kod kojeg otvara nov račun dostavi ovlašćenje, kojim klijent daje saglasnost prethodnom i novom pružaocu platnih usluga za preduzimanje svih ili pojedinih radnji kod promene platnog računa koje su ti pružaoci dužni da sprovedu, u skladu sa propisima koji uređuju platne usluge.

Ovlašćenje klijenta za promenu računa mora biti sastavljeno u pismenoj formi, na srpskom jeziku, pri čemu je pružalac platnih usluga dužan da odmah nakon prijema tog ovlašćenja klijentu dostavi njegov primerak ili kopiju kao dokaz o prijemu ovlašćenja.

Ovlašćenje mora da sadrži saglasnost prethodnom pružaocu platnih usluga i novom pružaocu platnih usluga za preduzimanje svih ili pojedinih radnji. Odgovornost za eventualne greške u punomoćju, snosi klijent.



Ovlašćenjem klijent može odrediti trajne naloge, saglasnosti za direktna zaduženja, prijemne transfere odobrenja kao i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na nov platni račun, pod uslovom da nov pružalac platnih usluga pruža te usluge.

Ovlašćenjem klijent određuje dan početka izvršavanja trajnih naloga i direktnih zaduženja s novog tekućeg računa, pri čemu ovaj rok ne može biti kraći od šest poslovnih dana od dana kada je novi pružalac platnih usluga primio dokumentaciju od prethodnog pružaoca platnih usluga.

Klijent ima obavezu da kontrolom svog računa prati izvršenje usluga koje su bile predmet prenosa.

### **Obaveze Banke kao prethodnog pružaoca platnih usluga**

**Banka kao prethodni pružalac platnih usluga kod koje se gasi račun na osnovu ovlašćenja klijenta za promenu računa dužna je da postupi po zahtevu novog pružaoca platnih usluga tako što će, u skladu sa ovlašćenjem:**

- dostaviti novom pružaocu platnih usluga, kao i klijentu ako je on to izričito zahtevao, bez naknade, listu postojećih trajnih naloga i dostupne informacije o saglasnostima za direktna zaduženja, čije izvršenje je klijent tražio da se prenese na novi platni račun – u roku od pet poslovnih dana od dana prijema zahteva od strane novog pružaoca platnih usluga,
- dostaviti novom pružaocu platnih usluga, kao i klijentu ako je on to izričito zahtevao, bez naknade, dostupne informacije o višekratnim prijemnim transferima odobrenja i direktnim zaduženjima kod kojih je saglasnost data primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, a koja su izvršena na tekućem računu klijenta u prethodnih trinaest meseci – u roku od pet poslovnih dana od dana prijema zahteva od strane novog pružaoca platnih usluga,
- odbiti izvršenje platne transakcije po osnovu prijemnih transfera odobrenja i direktnih zaduženja počev od dana utvrđenog u ovlašćenju i o razlozima odbijanja obavesti platioca i primaoca plaćanja, ako nema uspostavljen sistem za njihovo automatsko preusmeravanje na novi platni račun,
- obustaviti izvršenje trajnih naloga počev od dana utvrđenog u ovlašćenju,
- preneti sva novčana sredstva s prethodnog tekućeg računa (raspoloživo pozitivno stanje) na novi platni račun na način utvrđen u ovlašćenju,
- ugasiti platni račun na dan utvrđen u ovlašćenju.

**Banka gasi račun klijenta,** ne dovodeći u pitanje odredbe koje se odnose na raskid okvirnog ugovora na zahtev klijenta, ako klijent nema neizmirenih obaveza po tom računu i ako su izvršene radnje:

- novom pružaocu platnih usluga, kao i klijentu ako je on to izričito zahtevao, dostavljena lista postojećih trajnih naloga i dostupne informacije o saglasnostima za direktna zaduženja, čije izvršenje je klijent tražio da se prenese na novi platni račun – u roku od pet poslovnih dana od dana prijema zahteva od strane novog pružaoca platnih usluga,
- novom pružaocu platnih usluga, kao i klijentu ako je on to izričito zahtevao, dostavljene dostupne informacije o višekratnim prijemnim transferima odobrenja i direktnim zaduženjima kod kojih je saglasnost data primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, a koja su izvršena na tekućem računu klijenta u prethodnih trinaest meseci – u roku od pet poslovnih dana od dana prijema zahteva novog pružaoca platnih usluga,
- obustavljeno izvršenje trajnih naloga počev od dana utvrđenog u ovlašćenju.

Ukoliko nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa, Banka kao prethodni pružalac platnih usluga bez odlaganja o tome obaveštava klijenta.

Banka kao prethodni pružalac platnih usluga ne može blokirati platni instrument pre dana utvrđenog u ovlašćenju, kako pružanje usluga klijentu ne bi bilo prekinuto tokom promene platnog računa, ne dovodeći u pitanje odredbe zakona koje se odnose na ograničenje korišćenja platnog instrumenta.

### **Obaveze Banke kao novog pružaoca platnih usluga**

**Banka kao novi pružalac platnih usluga** kod koje klijent otvara nov račun dužna je da započne s preduzimanjem radnji koje se odnose na promenu računa po prijemu ovlašćenja za promenu računa koje je dostavio klijent.

**Banka kao novi pružalac platnih usluga dužna je** da u roku od dva poslovna dana od dana prijema ovlašćenja za promenu tekućeg računa podnese zahtev prethodnom pružaocu platnih usluga da, u skladu s tim ovlašćenjem, sprovede sledeće radnje:

- dostavi Banci kao novom pružaocu platnih usluga, kao i klijentu ako je on to izričito zahtevao, listu postojećih trajnih naloga i dostupne informacije o saglasnostima za direktna zaduženja, čije izvršenje je klijent tražio da se prenese na novi platni račun – u roku od pet poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;
- dostavi Banci kao novom pružaocu platnih usluga, kao i klijentu ako je on to izričito zahtevao, dostupne informacije o višekratnim prijemnim transferima odobrenja i direktnim zaduženjima kod kojih je saglasnost data primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, a koja su izvršena na tekućem računu klijenta u prethodnih trinaest meseci – u roku od pet poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;
- odbije izvršenje platne transakcije po osnovu prijemnih transfera odobrenja i direktnih zaduženja počev od dana utvrđenog u ovlašćenju i o razlozima odbijanja obavesati platioca i primaoca plaćanja, ako nema uspostavljen sistem za njihovo automatsko preusmeravanje na novi platni račun,
- obustavi izvršenje trajnih naloga počev od dana utvrđenog u ovlašćenju,
- prenese sva novčana sredstva s prethodnog tekućeg računa (raspoloživo pozitivno stanje) na novi platni račun na način utvrđen u ovlašćenju,
- ugasi platni račun na dan utvrđen u ovlašćenju.

**Banka kao novi pružalac platnih usluga u roku od pet poslovnih dana od dana prijema traženih informacija od stane prethodnog pružaoca platnih usluga, a u skladu sa ovlašćenjem i svim primljenim informacijama, sprovodi sledeće radnje:**

- aktivira trajne naloge koje je klijent odredio u ovlašćenju i izvršava ih počev od dana utvrđenog u ovlašćenju,
- obezbeđuje uslove za izvršavanje direktnih zaduženja koja je klijent odredio u ovlašćenju počev od dana utvrđenog u ovlašćenju,
- obaveštava klijenta i o drugim pravima u vezi sa izvršavanjem direktnih zaduženja koja su ugovorena (npr. pravo da se umanju iznos direktnih zaduženja, da se saglasi sa svakim pojedinačnim direktnim zaduženjem, da se blokira direktno zaduženje),
- platioce koji iniciraju izvršenje višekratnih prijemnih transfera odobrenja koji su utvrđeni u ovlašćenju obaveštava o novom platnom računu klijenta i dostavlja im kopiju ili primerak ovlašćenja. Ako Banka ne raspolaže svim informacijama potrebnim za obaveštavanje, Banka može od prethodnog pružaoca platne usluge ili klijenta zahtevati dostavljanje tih informacija. U slučaju da klijent odluči da platiocima neposredno dostavi informacije, Banka je dužna u tom slučaju da u roku od pet poslovnih dana u pismenoj formi, na obrascu Banke, dostavi klijentu podatke o novom računu i danu utvrđenom u ovlašćenju od kada će Banka kao novi pružalac platnih usluga početi da pruža platne usluge u vezi sa novim računom,
- primaoca plaćanja koji iniciraju platnu transakciju za direktno zaduženje platnog računa klijenta, a koji su utvrđeni u ovlašćenju, obaveštava o novom platnom računu i danu od kada će se direktna zaduženja izvršavati s tog računa, pri čemu Banka kao novi pružalac platnih usluga uz obaveštenje dostavlja i kopiju ili primerak ovlašćenja. Ako Banka ne raspolaže svim informacijama potrebnim za obaveštavanje, Banka može od prethodnog pružaoca platne usluge ili klijenta zahtevati dostavljanje tih informacija U slučaju da klijent

odluči da primaocima plaćanja neposredno dostavi informacije, Banka je dužna u tom slučaju da u roku od pet poslovnih dana u pismenoj formi, na obrascu Banke, dostavi klijentu podatke o novom računu i danu utvrđenom u ovlašćenju od kada će Banka kao novi pružalac platnih usluga početi da pruža platne usluge u vezi sa novim računom.

Banka će klijentu na njegov zahtev, bez naknade, dostaviti ili učiniti dostupnim informacije o postojećim trajnim nalozima i direktnim zaduženjima koje klijent ima kod Banke.

U skladu sa Zakonom o platnim uslugama Banka je dužna da bez odlaganja nadoknadi štetu koja je pričinjena klijentu tokom promene platnog računa, usled nepostupanja u skladu sa zakonom, s tim da Banka nije odgovorna za štetu u slučaju više sile nastale tokom promene platnog računa koja je sprečila Banku da izvrši obaveze utvrđene zakonom a vezane za promenu platnog računa.

### **3. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU I INFORMISANJE KLIJENTA PRE I NAKON IZVRŠENJA PLATNE TRANSAKCIJE**

Banka će izvršavati platne transakcije i obavljati usluge uplate, isplate ili prenose sredstava na osnovu naloga klijenta u okviru raspoloživog stanja tekućeg računa. Klijent je dužan da vodi vlastitu evidenciju poslovanja po tekućem računu kod Banke i brigu da na istom ima dovoljno raspoloživih sredstava za realizaciju ispostavljenih naloga za plaćanje.

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 vlasnik računa i lica ovlašćena po računu. Ovlašćenja za raspolaganje sredstvima daje, menja ili opoziva isključivo zakonski zastupnik ili vlasnik računa 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 usluge elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva 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 sa tekućeg računa i blagovremeno izveštava Banku o svim izmenama u vezi sa istim. Raspolaganje sredstvima tekućeg računa 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 kao vlasnik računa. 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.

Pre izvršenja pojedinačne platne transakcije koju klijent inicira, Banka će klijentu dostaviti, na njegov zahtev, precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, a ako Banka zbirno naplaćuje te naknade - i o vrsti i visini svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu.

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.

Za izvršene transakcije po tekućem računu klijenta, Banka dostavlja odgovarajući izveštaj u formi izvoda tekućeg računa ili odgovarajući dokument kojim se potvrđuje realizacija naloga. Izvod se formira za dane kada postoji promena po tekućem 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.

Banka će klijentu kroz izvod o izvršenim transakcijama dostavljati naknadne informacije o pojedinačnim platnim transakcijama, i to:

- referentnu oznaku transakcije u vidu broja naloga iz sistema banke;
- broj računa i druge podatke koje klijentu omogućavaju identifikaciju primaoca plaćanja i platioca;
- iznos platne transakcije u valuti u kojoj je klijentov račun zadužen ili odobren;
- iznos naknade koja se klijentu naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako zbirno naplaćuje te naknade, i o vrsti i visini svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- kurs zamene valuta, ukoliko se takva zamena vrši pri izvršenju platne transakcije;
- datum valute zaduženja ili odobrenja tekućeg računa, odnosno datum prijema platnog naloga.

Klijent je u obavezi da vodi računa o izvodima po računima dobijenim od Banke i da ih redovno pregleda, kao i da o svakom neslaganju ili osporavanju podnese reklamaciju Banci najkasnije 3 radna dana od dana 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.

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

#### **4. GAŠENJE TEKUĆEG RAČUNA**

Banka sprovodi postupak gašenja računa na osnovu pismenog zahteva koji je potpisan od strane preduzetnika ili drugog ovlašćenog lica (zahtev mora da sadrži pečat ukoliko se klijent opredelio za korišćenje istog) ili na osnovu zahteva klijenta podnetog u elektronskoj formi i koji sadrži kvalifikovani elektronski potpis preduzetnika ili drugog ovlašćenog lica. U slučaju da se na računu klijenta nalaze sredstva, ona se prenose na drugi račun.

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. Banka gasi račun klijenta u slučaju i pod uslovima utvrđenim u tački 2.1. ovih Opštih uslova. Banka može ugaziti račun klijenta i bez zahteva klijenta, u skladu sa važećim zakonskim propisima kao i u slučaju raskida ugovornog odnosa.

Nakon gašenja računa, Banka klijentu na njegov zahtev izdaje bez naknade potvrdu o gašenju tog računa, zajedno sa podatkom da su sve obaveze prema Banci u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem tog računa izmirene. Potvrdu Banka klijentu može da dostavi u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

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 i ista se mogu preneti na zahtev zakonskog zastupnika.

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 zaobilaženja i/ili kršenja mera međunarodnih finansijskih sankcija.

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. U slučaju gašenja neaktivnog računa, ugovor na osnovu koga je taj račun otvoren prestaje da važi.

Zatečena sredstva Banka prenosi na račun otvoren kod Banke za sredstva koja se ne koriste, a koja se dalje mogu preneti na zahtev preduzetnika.

## 5. PRIJEM PLATNOG NALOGA

Uredno popunjene platne naloge klijent dostavlja Banci u papirnoj formi ili ih šalje korišćenjem elektronskog bankarstva ukoliko je korisnik elektronskog bankarstva, odnosno na drugi način koji je posebno dogovoren sa Bankom.

Pod uredno popunjenim platnim nalogom podrazumeva se nalog koji sadrži minimum zakonom propisane elemente.

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).

Pored navedenih elemenata, potrebni su i:

- za naloge dostavljene u papirnoj formi, potpis u skladu sa kartonom deponovanih potpisa; Ukoliko je klijent podneo Banci pisani zahtev kojim se izričito izjasnio da pečatom overava naloge dostavljene u papirnoj formi, tada nalog treba da sadrži i pečat klijenta, u protivnom Banka je dužna da odbije izvršenje naloga koji nije overen pečatom klijenta.
- za naloge dostavljene korišćenjem elektronskog ili mobilnog bankarstva verifikacija platnog naloga u skladu sa podnetim Zahtevom za elektronsko, odnosno mobilno bankarstvo.

Nalog mora biti čitko ispunjen štampanim slovima i bez ispravki, autorizovan na način dogovoren između klijenta i Banke. 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:

- u trenutku kada je on ispostavljen u ekspozituri Banke, u okviru vremena definisanog Tarifom,
- za klijente koji koriste i digitalno bankarstvo u trenutku slanja potvrde o prijemu naloga elektronskim putem,
- za klijente koji koriste samouslužni uređaj, u trenutku dobijanja informacije iz sistema da je transakcija uspešno izvršena.

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. Ova odredba se ne odnosi na platne naloge koji se izvršavaju putem usluge instant i interna plaćanja.

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

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 klijenata, a ukoliko postoje prepreke za ovaj vid kontakta, kontaktiranjem putem drugih dostupnih kanala komunikacije.

O platnim nalogima koje je klijent označio da se izvršavaju putem usluge instant plaćanja, a koje je Banka zadržala radi bezbednosnih provera, klijent će biti obavešten preko imejla koji je klijent dostavio Banci. Obaveštenje će sadržati informaciju o dodatnim aktivnostima koje će biti sprovedene od strane Banke. Prilikom prijema naloga za uplatu ne vrši se provera autentičnosti pečata i potpisa sa kartona deponovanih potpisa.

Uplata i isplata gotovog novca vrši se u izabranim ekspoziturama Banke svakog radnog dana, u toku radnog dana. Ukoliko klijent zahteva isplatu gotovog novca s tekućeg računa, Banka je dužna da mu taj novac isplati, odmah, bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem od RSD 600.000, ili efektivnog stranog novca u iznosu čija je dinarska protivvrednost po zvaničnom srednjem kursu veća od 600.000 dinara, Banka će mu ta sredstva isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana.

Pisane naloge za isplatu gotovog novca Klijent dostavlja u ekspozituri/ma koje sam odredi prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom (otvaranje računa) ili koje definiše naknadno posebnim zahtevom.

Klijent se obavezuje da 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 indentifikaciju tog lica (ime i prezime, jmbg, broj lične karte) ili
- c. preko lica koje Klijent ovlasti punomoćjem overenim od strane javnog beležnika.

## **6. SAGLASNOST KLIJENTA ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE**

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 sadrži pečat (overa pečatom važi za klijente koji su podneli Banci pisani zahtev kojim su se izričito izjasnili da pečatom overavaju naloge dostavljene u papirnoj formi) i potpisan je od strane lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima sa računa klijenta, u skladu sa kartonom deponovanih potpisa. 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 putem elektronskog bankarstva i verifikovan u skladu sa definisanim ovlašćenjima, u skladu sa Pravilima i uslovima za korišćenje elektronskog bankarstva i Zahtevom za korišćenje elektronskog bankarstva;
- platni nalog je dostavljen putem mobilnog bankarstva od strane ovlašćenog korisnika usluge i verifikovan u skladu sa definisanim ovlašćenjem, u skladu sa Pravilima i uslovima za korišćenje usluga mobilnog i telefonskog bankarstva i Zahtevom za korišćenje mobilnog bankarstva;
- platni nalog 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);
- saglasnost za izvršenje platne transakcije platilac može dati i preko primaoca plaćanja i preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

## 7. IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Domaće platne transakcije u dinarima koje podrazumevaju prenos novčanih sredstava mogu se izvršavati u internom i međubankarskom platnom prometu.

Internim platnim prometom se smatra prenos novčanih sredstava koji se obavlja preko računa koji se vode unutar iste banke. U internom platnom prometu klijentima je omogućena trenutna realizacija dinarskih platnih naloga, 24 sata dnevno, sedam dana u nedelji, uključujući i državne praznike.

U međubankarskom platnom prometu, prenos novčanih sredstava se vrši putem sledećih platnih sistema:

### 1. RTGS NBS sistem

Ovaj platni sistem se koristi za izvršavanje platnih transakcija u najkraćem mogućem roku, po osnovu transfera odobrenja i direktnih zaduženja čiji je pojedinačni iznos 300.000 dinara ili veći. Nalozi za prenos u RTGS NBS sistemu izvršavaju se radnim danima u periodu od 9.00 do 18.00 časova, što je utvrđeno Dnevnim terminskim planom rada RTGS NBS sistema.

### 2. Kliring NBS sistem

U Kliring NBS sistemu se realizuju nalozi za prenos u pojedinačnom iznosu do 300.000,00 dinara i to postupkom netiranja u četiri klirinška ciklusa svakog radnog dana u vremenskim periodima utvrđenim od strane operatora platnog sistema.

### 3. IPS platni sistem Narodne banke Srbije

Ovaj platni sistem se koristi za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini.

Banka klijentu putem usluge instant plaćanja omogućava trenutnu realizaciju dinarskih platnih naloga (koji ispunjavaju uslove za prijem i izvršavanje), 24 sata dnevno, sedam dana u nedelji, uključujući i državne praznike. Instant plaćanje je usluga Banke kojom se omogućava klijentima bezgotovinski prenos novčanih sredstava. **Usluga instant plaćanja se koristi za realizaciju svih dinarskih hitnih naloga za plaćanja do graničnog iznosa navedenog u Tarifi.** Instant plaćanje za koje na računu klijenta ima dovoljno raspoloživih sredstava, ima prioritet u izvršavanju u odnosu na naloge za čije izvršavanje trenutno nema dovoljno sredstava na računu. Klijent može da ispostavi platni nalog na izvršavanje putem usluge instant plaćanja sa valutom u budućnosti. Svaki platni nalog ispostavljen na izvršavanje putem usluge instant plaćanja za koji nema dovoljno raspoloživih sredstava na računu ili ne ispunjava bezbedonosne uslove u skladu sa kontrolnim merama Banke za sprečavanje neovlašćenih dinarskih platnih transakcija, biće realizovan odmah nakon ispunjenja prethodno navedenih uslova.

Nezavisno od platnog sistema putem koga se radi prenos novčanih sredstava, Banka je obavezna da izvrši ispravno popunjen platni nalog, primljen u skladu sa terminskim planom prijema definisanim Tarifom, uz uslov da ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje i da na računu klijenta na dan izvršenja postoje raspoloživa sredstva za izvršenje platnog naloga i pripadajuće naknade.

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, korišćenjem istog kanala kojim je dostavljen nalog, osim kada je kanal dostave naloga SWIFT ili drugi elektronički kanal kroz koji ova funkcionalnost nije dostupna.

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 tekućem računu, realizacija naloga će se pokušati sledeća 2 radna dana ukoliko drugačije nije naznačeno, nakon čega će se smatrati da je platni nalog opozvan. Banka na zahtev klijenta ovaj rok može da produži.

U slučaju da je klijent uneo u platni nalog neispravan broj računa primaoca plaćanja ili neki drugi neispravan element naloga, Banka nije odgovorna klijentu za neizvršenje ili nepravilno izvršenje platne transakcije. Ispravka podataka za realizovane domaće platne transakcije u dinarima nije moguća.

Za međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama 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 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, korisnik 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;
- SHA/BEN, ukoliko troškovi posredničkih banaka padaju na teret korisnika sredstava. U tom slučaju će iznos sredstava prenetih na račun korisnika biti umanjen za provizije posredničkih banaka. Očekivani iznos ovih troškova svake pojedinačne posredničke banke je okvirno do EUR 50 i zavisi od iznosa plaćanja.

Ukoliko na platnom nalogu nije navedena opcija troškova, podrazumevana opcija je SHA. Ukoliko klijent na nalogu navede opciju BEN, Banka će opciju troškova BEN, izvršavati kao opciju SHA.

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti drugih država, ne primenjuju se u celini odredbe glave III Zakona o platnim uslugama, i to odredbe:



- Člana 35. koji uređuje prijem platnog naloga, Člana 36. koji uređuje odbijanje izvršenja platnog naloga, Člana 40. koji uređuje naknade pružaoca platnih usluga i posrednika u vezi sa izvršenjem platne transakcije, Člana 43. koji uređuje dostavljanje platnog naloga preko pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, Člana 46. koji uređuje datum valute i raspolaganje novčanim sredstvima u slučaju uplate gotovog novca na platni račun, Člana 51. koji uređuje odgovornost platioca za neodobrenu platnu transakciju, Člana 52. koji uređuje isključenje odgovornosti za neodobrene platne transakcije u elektronskom novcu, Člana 53. koji uređuje odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao platilac, Člana 54. koji uređuje odgovornost 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. koji uređuje odgovornost posrednika za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, Člana 59. koji uređuje odgovornost za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Člana 60. koji uređuje teret dokazivanja izvršenja platne transakcije, Člana 61. koji uređuje obaveštenje, odnosno zahtev kao uslov za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, Člana 63. koji uređuje povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, Člana 65. koji uređuje izvršenje platnih transakcija po osnovu platnih instrumenata za plaćanja male novčane vrednosti i Člana 66. koji uređuje izvršenje platnih transakcija po osnovu menica.

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti drugih država primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova poslovanja, odredbe propisa kojima se uređuje devizno poslovanje i odredbe glave III Zakona o platnim uslugama čija primena nije isključena prethodnim stavom.

## **8. ODBIJANJE IZVRŠENJA PLATNOG NALOGA (DOMAĆA PLATNA TRANSAKCIJA)**

Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji je ispravljan, brisan, ili na drugi način menjan. Banka će odbiti izvršenje platnog naloga ukoliko nisu ispunjeni uslovi za izvršenje istog (nepostojanje raspoloživog salda na računu klijenta za izvršenje platnog naloga i naplatu naknade za izvršenje tog naloga, ako nije tačan broj računa ili drugi podaci koje je klijent dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga, ako nije dao saglasnost za izvršenje platne transakcije u utvrđenoj formi i na utvrđeni način, ako platni nalog ne sadrži sve propisane elemente, ako ne sadrži potpis i pečat klijenta (nedostatak pečata važi za klijente koji su Banci podneli pisani zahtev da pečatom overavaju naloge dostavljene u papirnoj formi), ako postoje drugi zakonski razlozi za odbijanje izvršenja platnog naloga, i drugo). Banka će obavestiti klijenta o odbijanju izvršenja platnog naloga, i ako je moguće, o razlozima tog odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, osim ako to obaveštavanje nije zabranjeno propisom. 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 elektronskog ili mobilnog bankarstva ili preko jednog od Banci dostupnih kontakt podataka klijenta ili prilikom korišćenja samouslužnog uređaja, osim u slučajevima kada je obaveštavanje zabranjeno na osnovu drugih propisa. Banka je dužna da obaveštenje pruži bez odlaganja, a najkasnije do kraja poslovnog dana kada je primila platni nalog.

Nalog koji je odbijen smatra se da nije ni primljen.

Nakon odbijanja naloga, Banka će odmah osloboditi rezervisana novčana sredstva na klijentovom računu ako su ta sredstva bila rezervisana za izvršavanje ovog naloga, a informacija o tome će biti prosleđena klijentu putem elektronskog ili mobilnog bankarstva ili preko jednog od Banci dostupnih kontakt podataka klijenta. Neizvršavanje platnog naloga zbog blokade računa klijenta ne smatra se odbijanjem naloga, te o navedenom Banka nije u obavezi da obavesti klijenta.

## **9. OPOZIVOST/NEOPOZIVOST NALOGA ZA PLAĆANJE**

Platilac može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga.

Opoziv naloga izdatog u papirnoj formi, u slučaju kada je mogući, vrši se podnošenjem zahteva klijenta u pisanoj formi, overenog pečatom (za klijente koji su Banci podneli pisani zahtev da pečatom overavaju naloge dostavljene u papirnoj formi) i potpisom ovlašćenog lica po računu. Opoziv klijent može predati u izabranu ekspozituru Banke.

Opoziv naloga koji je dat putem elektronskog bankarstva, u slučaju kada je mogući, vrši se u skladu sa Korisničkim uputstvom za korišćenje elektronskog bankarstva kao sastavnim delom napred navedenih pravila i uslova za korišćenje elektronskog 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 i 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 primljeno sa imejl adrese registrovane u sistemu Banke ili preko elektronskog/mobilnog bankarstva u okviru kojih je dostupna ova funkcionalnost. Banka neće 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 prosleđen u međubankarske platne sisteme.

Izuzetno, klijent može opozvati platni nalog kada je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, i to:

Trajni nalog klijent može opozvati bilo kada, pisanim putem, uz uslov da je opoziv Banka primila najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenom za izvršenje. U slučaju takvog opoziva smatraće se da su opozvane sve transakcije u nizu sadržane u tom nalogu, počev od prve koja treba da se izvrši nakon blagovremenog opoziva, te Banka neće izvršavati preostale platne transakcije iz trajnog naloga.

Opoziv transakcije direktnog zaduženja može da inicira klijent-izdavalac ovlašćenja u skladu sa uslovima navedenim u ovlašćenju i to do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje tekućeg računa klijenta. Po isteku navedenog roka, klijent transakciju direktnog zaduženja može opozvati samo na osnovu dogovora sa primaocem plaćanja.

Kada je platnu transakciju inicirao pružalac usluge iniciranja plaćanja ili primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja - platilac ne može opozvati platni nalog nakon davanja saglasnosti pružaocu usluge iniciranja plaćanja da inicira platnu transakciju ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

## **10. ODGOVORNOST BANKE I KLIJENTA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA**

Ukoliko je Banka, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost klijenta – neodobrenu platnu transakciju, ili za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju - dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te transakcije klijentu, odnosno da klijentov račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila klijentu i plati iznos svih kamata na koje bi klijent imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Ako je platnu transakciju inicirao klijent, Banka odgovara klijentu za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja. Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka je dužna da obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je primila platni nalog.

Ako je platni nalog za izvršenje domaće platne transakcije izvršen u skladu sa brojem tekućeg računa primaoca plaćanja navedenom u tom nalogu, smatra se da je nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge elemente iz naloga dostavljene Banci.

Ako je popunjen netačan broj tekućeg računa primaoca plaćanja u dostavljenom nalogu za izvršenje domaće platne transakcije ili neki drugi neispravan element naloga, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. Na zahtev 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 klijentu 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).

U slučaju neizvršene domaće platne transakcije zbog neispravnog računa primaoca plaćanja, Banka će odmah po saznanju izvršiti povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije klijentu.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka će, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po pisanom zahtevu klijenta odmah preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i klijentu bez odlaganja pružiti informacije o ishodu preduzetih mera.

Klijent ima pravo da od Banke, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene domaće platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem domaće platne transakcije za koju je Banka odgovorna.

Ako je Banka izvršila domaću platnu transakciju po osnovu platnog naloga klijenta, sa podacima različitim u odnosu na podatke navedene u tom platnom nalogu, Banka postupa na jedan od sledećih načina:

- u slučaju kada je primaocu plaćanja navedenom u tom platnom nalogu prenet iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši jedan isti platni nalog, Banka je u obavezi da račun klijenta naveden u platnom nalogu dovede u stanje u kojem bi bio da platna transakcija nije nepravilno izvršena;
- u slučaju kada je primaocu plaćanja navedenom u platnom nalogu klijenta prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u tom platnom nalogu, Banka je u obavezi da zaduži račun klijenta navedenog u platnom nalogu i bez njegove saglasnosti za iznos razlike do iznosa navedenog u platnom nalogu;
- u slučaju kada su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu klijenta, Banka može pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva klijenta za pravilno izvršenje te transakcije.

Povraćaj sredstava u navedenim slučajevima nepravilno izvršenih transakcija ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s tekućeg računa na koji su preneti ta sredstva.

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 prouzrokovao aktivnošću Banke.

Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi klijent, a koja nastupi neizvršenjem ili neblagovremenim izvršenjem naloga klijenta usled redovnog ili vanrednog održavanja usluga elektronskog bankarstva koje Banka sprovodi sa ciljem da obezbedi ispravan rad i unapredi postojeće usluge.

## **11. OBAVEŠTENJE, ODNOSNO ZAHTEV KAO USLOV ZA POVRAĆAJ IZNOSA ILI PRAVILNO IZVRŠENJE DOMAĆE PLATNE TRANSAKCIJE**

Banka se obavezuje da klijentu obezbedi povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, pod uslovom da je klijent obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, a najkasnije u roku od 6 meseci od dana zaduženja računa, u protivnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije.

Obaveštenje o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji klijent mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu sedišta Banke.

Ako klijentu nije obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa Opštim uslovima poslovanja, Banka je odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i dužna da svom klijentu obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 6 meseci ako je klijent obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

## **12. POVRAĆAJ IZNOSA ODOBRENE I PRAVILNO IZVRŠENE DOMAĆE PLATNE TRANSAKCIJE**

Banka je dužna da klijentu na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili klijent preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- da je klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa;
- da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi klijent razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene ovim Opštim uslovima i okolnosti konkretnog slučaja. Klijent se ne može pozivati na ovaj uslov ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu.

Banka ima pravo da zahteva da joj klijent obezbedi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost navedenih uslova.

Klijent zahtev za povraćaj može podneti u roku od 56 dana od datuma zaduženja.

Banka će klijentu izvršiti povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili će ga obavestiti o razlozima za odbijanje u roku od 10 radnih dana od dana prijema zahteva. U obaveštenju o razlozima za odbijanje Banka će obavestiti klijenta i o: postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona kao i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Klijent nema pravo na povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili klijent preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- da je klijent neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
- da je Banka najmanje 28 dana pre dospeća na ugovoreni način pružila platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji.

## **13. PRILIVI NA TEKUĆI RAČUN**

Banka će bez odlaganja primaocu plaćanja odobriti sredstva na njegovom tekućem računu:

- ako je Banci na računu odobren iznos platne transakcije za primaoca plaćanja;
- ako je Banka primila sve informacije neophodne za odobrenje tekućeg računa primaoca plaćanja.

Klijentu će obaveštenje o odobrenju, odnosno zaduženju računa po osnovu izvršenja transakcije putem usluge instant plaćanja biti dostupno odmah preko elektronskog ili mobilnog bankarstva. Obaveštenje klijent može da dobije i u ekspozituri od strane zaposlenih Banke.

Banka će primaocu plaćanja omogućiti raspolaganje sredstvima odmah nakon odobravanja tih sredstava na tekućem računu primaoca plaćanja.

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

U slučaju gašenja računa klijenta kod Banke, domaća platna transakcija neće biti izvršena, već će sredstva biti vraćena platičevom pružaocu platnih usluga odmah ili najkasnije narednog radnog dana. Na navedeni način će Banka postupiti i u slučajevima pogrešnog/nepotpunog broja računa primaoca plaćanja, odnosno poziva na broj odobrenja.

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.

#### **14. ZADUŽENJE TEKUĆEG RAČUNA KLIJENTA BEZ PLATNOG NALOGA**

Banka će, bez saglasnosti i platnog naloga klijenta, zadužiti klijentov 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 platičevog pružaoca platnih usluga (druga banka). Tako primljena sredstva Banka će bez odlaganja odmah vratiti platičevom 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. Banka će o navedenim transakcijama klijenta obavestiti putem izvoda tekućeg računa.

Izvršena platna transakcija iz ove tačke ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

#### **15. REGISTRACIJA MENICA I CENTRALNI REGISTAR ELEKTRONSKIH MENICA**

Registracija menica se može obaviti u papirnoj formi na šalteru Banke ili u elektronskoj formi pristupanjem Centralnom registru elektronskih menica (u daljem tekstu: CReM).

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.

Za korišćenje naloga u okviru CReM-a, tj. za preduzimanje svih radnji sa e-menicama, kao i za kasniju izmenu prava pristupa, ovlašćena lica klijenta za rad sa CReM moraju da poseduju kvalifikovane elektronske sertifikate (KES) registrovane za kvalifikovano potpisivanje na daljinu (u daljem tekstu: KES u klauđu), izdate od strane ovlašćenih izdavalaca tih sertifikata u Republici Srbiji, u skladu sa njihovim pravilima i uslovima.

Dodatno, neophodno je dostaviti banci Zahtev za dodelu ovlašćenja za pristup Centralnom registru elektronskih menica preko servisa elektronskog i mobilnog bankarstva Raiffeisen banke a.d. Beograd, potpisan primenom KES u klauzuru kvalifikovanim elektronskim sertifikatom od strane ovlašćenog lica klijenta, koji potpis je kreiran korišćenjem sertifikata izdatim od strane sertifikacionog tela koje je registrovano u Republici Srbiji ili u originalu u ekspozituri banke.

Pristup CReM-u omogućen je preko Halcom e-bank aplikacije (Banka će blagovremeno obavestiti svoje klijente kad pristup CReM-u bude dostupan i sa ostalih kanala elektronskog i mobilnog bankarstva).

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.

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

Potpisivanjem Zahteva za dodelu ovlašćenja za pristup Centralnom registru elektronskih menica preko servisa elektronskog i mobilnog bankarstva Raiffeisen banke a.d. Beograd, klijent dobija pristup CReM-u preko kanala elektronskog i mobilnog bankarstva u okviru kojih je ova usluga dostupna. Klijent je dužan da bez odlaganja prijavi Banci otkazivanje usluge u skladu sa Pravilima i uslovima za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva. Banka zadržava pravo da svakom preduzetniku – osnivaču a koji je ujedno ovlašćen da pristupa servisima elektronskog i mobilnog bankarstva Raiffeisen banke a.d. Beograd, dodeli pristup CReM-u bez ograničenja (da preuzima sve radnje sa elektronskim menicama).

## **16. NAKNADA ZA USLUGE**

Banka klijentu obračunava i naplaćuje naknade u vezi sa uslugama izvršenja domaćih i međunarodnih platnih transakcija i domaćih transakcija u valuti drugih država, kao i ostale naknade i troškove navedene u Tarifi.

Tarifa je dostupna klijentima u ekspoziturama Banke ili na internet stranici Banke.

U slučaju izmene Tarife Banka će klijenta obavestiti najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka primene.

U slučaju neslaganja sa predloženim izmenama u Tarifi, klijent ima pravo da o tome obavesti Banku i zatvori račun/e. U slučaju da Banka ne dobije informaciju pre dana početka primene predložene izmene, smatraće da je klijent saglasan sa izmenom u Tarifi. Banka će predlog izmene klijentu dostaviti u pisanoj formi, poštom, mejlom ili obaveštenjem na izvodu po tekućem računu.

Za domaće i međunarodne platne transakcije 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, odnosno početkom sledećeg kalendarskog meseca za prethodni.

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

Naknade iz Tarife koje su iskazane u stranoj valuti obračunavaju se po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan obračuna.

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

Banka klijentu dostavlja informacije u predugovornoj fazi bez naknade.

Ukoliko Banka izmeni naknade u korist klijenta, te izmenjene naknade Banka će primeniti odmah, bez prethodnog obaveštenja klijenta. O ovakvim izmenama Banka će klijente obavestiti kroz Opšte uslove poslovanja.

## 17. KURS

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

Kod zamene valuta Banka primenjuje kupovni kurs prilikom kupovine deviza od klijenta, odnosno prodajni kurs prilikom prodaje deviza ili efektive klijentu.

## 18. KAMATA

Banka na dinarska i devizna sredstva na tekućem računu ne obračunava i ne plaća kamatu.

## 19. KOMUNIKACIJA BANKE SA KLIJENTOM I INFORMISANJE KLIJENATA

Sve informacije u vezi sa Opštim uslovima poslovanja i dokumentima koja čine njihov sastavni deo, klijent može dobiti u svim ekspoziturama Banke, na internet stranici Banke, kao i na lični zahtev prilikom namere izvršenja platne transakcije

Banka je dužna da na dan zaključenja ugovora o tekućem računu klijentu uruči važeće Opšte uslove poslovanja i ostala dokumenta koja čine njihov sastavni deo.

Za svaku pojedinačnu platnu transakciju, Banka je dužna da na zahtev klijenta dostavi informacije o očekivanom roku izvršenja transakcije i o svim naknadama koje snosi klijent.

Jezik na kome se dostavljaju klijentu navedene informacije, kao i na kome se zaključuje ugovor je srpski jezik, osim u slučaju kada se Banka i klijent drugačije dogovore. U slučaju kada su dokumenta dostupna klijentu i na stranom jeziku, u slučaju neslaganja odredbi na srpskom i stranom jeziku, primenjuju se odredbe dokumenta na srpskom jeziku.

Klijent ima pravo da bilo kada tokom trajanja ugovornog odnosa zahteva kopiju zaključenog ugovora i Opštih uslova poslovanja, kao i drugih dokumenata koja su sastavni deo Opštih uslova poslovanja u papirnoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Klijent, koji je sa Bankom zaključio ugovor na daljinu, ima pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa od Banke zahteva da mu se bez odlaganja dostavi primerak zaključenog ugovora na daljinu u papirnoj formi.

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 da bude:

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

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

- preko i-mejl 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 i po drugim osnovima u vezi sa Opštim uslovima poslovanja, a koji nisu pojedinačno pomenuti u dokumentu, obavestiti klijenta na jedan od načina koji je pomenut u prethodnim tačkama, koristeći barem jednu od definisanih i-mejl adresa ili brojeva telefona, kao i izabranu ekspozituru Banke. 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 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 ili faksom, 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 Banci pisani zahtev i u tom zahtevu navede da se dokumentacija koju Banci dostavlja na osnovu ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa odnosno okvirnog ugovora odnosno u vezi sa korišćenjem platnih usluga Banke overava pečatom klijenta, Banka je dužna da odbije dostavljeni dokument koji nije overen pečatom klijenta.

## **20. ZAŠTITNE MERE U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNIH TRANSAKCIJA**

Klijent je dužan da koristi platni instrument i platnu uslugu u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova poslovanja i dokumenata kojima je posebno regulisano izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta i platne usluge, kao i u skladu sa važećim propisima.

Klijent je dužan da neposredno nakon prijema platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih elemenata tog platnog instrumenta (na primer, mToken, PIN kod i drugo). U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, odnosno gubitka sigurnosnih elemenata platnog instrumenta, klijent je dužan da o tome odmah obavesti Banku pismenim putem preko najbliže ekspoziture Banke, na i-mejl adresu [contact@raiffeisenbank.rs](mailto:contact@raiffeisenbank.rs) ili na broj telefona +381 11 3026 800, navodeći potrebne elemente na osnovu kojih se može zaključiti o vlasniku sertifikata, odnosno platnom instrumentu i preduzetniku za koga je izdat. Prijavu Banci klijent može učiniti u svakom trenutku. Na osnovu dobijenih informacija Banka će blokirati upotrebu platnog instrumenta lica ovlašćenog po računima klijenta kod Banke.

Klijent koji putem elektronskog bankarstva obavlja platne transakcije dužan je:



- da na uređajima sa kojih će koristiti usluge elektronskog bankarstva, obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem kao i program za antivirusnu zaštitu sa podešenim redovnim ažuriranjem, a preporučuje se i upotreba personalnog „firewall“ programa;
- da se pridržava Bezbednosnih pravila za korišćenje elektronskog bankarstva dostupnih na internet stranicama, redom za RaiffeisenOnline, Hal E-bank (postoje i kao deo same aplikacije za elektronsko bankarstvo) i mobilno i telefonsko bankarstvo:  
[rol.raiffeisenbank.rs/corporate](http://rol.raiffeisenbank.rs/corporate) [www.halcom.rs](http://www.halcom.rs)  
<https://www.raiffeisenbank.rs/pravna-lica/mala-privreda/elektronsko-bankarstvo/mobilno-bankarstvo/>
- da se pridržava obaveza iz Pravila i uslova za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva, Pravila i uslova za korišćenje Hal E-bank elektronskog bankarstva i Pravila i uslova za korišćenje usluga mobilnog bankarstva Moja mBanka biznis i elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis za pravna lica i preduzetnike.

Klijent snosi sve gubitke koji proističu iz 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 elektronskog bankarstva, Pravilima i uslovima za korišćenje usluga mobilnog bankarstva Moja mBanka biznis i elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis za pravna lica i preduzetnike, bezbednosnim pravilima, kao i usled njegove namere ili krajnje nepažnje. Nepridržavanje obaveza iz navedenih Pravila i uslova i bezbednosnih pravila smatraće se krajnjom nepažnjom, u kom slučaju klijent snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrene platne transakcije, izvršene zbog takvog postupanja odnosno propusta klijenta.

Klijent neće snositi gubitke koji proističu iz neodobrenih platnih transakcija ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način da obavesti Banku o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebjenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji klijenta i lica ovlašćenih od strane klijenta za obavljanje transakcija.

Klijent neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku o gubitku sigurnosnih elemenata platnog instrumenta, da je platni instrument ukraden ili zloupotrebjen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji klijenta i lica ovlašćenih od strane klijenta za obavljanje transakcija.

Klijent snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa utvrđenog Zakonom o platnim uslugama, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebjen jer klijent nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Ukoliko klijent na uređajima sa kojih koristi usluge elektronskog bankarstva koristi nelicencirane, nelegalne ili nepodržane aplikacije, Banka ne snosi odgovornost za neizvršavanje naloga i druge eventualne štetne posledice.

Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi klijent, a koja nastupi neizvršenjem ili neblagovremenim izvršenjem naloga klijenta usled: smetnji i prekida u telekomunikacijama, PTT vezama, kvara telefonskih linija, telefonskog aparata klijenta ili ovlašćenog lica, zloupotrebe informacija koje su dobijene prisluškivanjem telefonskih linija ili GSM saobraćaja (SMS poruka, GPRS, WAP) od strane neovlašćenih lica, bezbednosnih propusta na personalnim računarima klijenta (pojava neželjenog softvera, virusa i slično).

## **21. ZAKLJUČENJE, IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA**

Banka i klijent ugovorni odnos zasnivaju zaključenjem okvirnog ugovora. Okvirni ugovor se zaključuje u pisanoj formi ili kao okvirni ugovor na daljinu (korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, bez fizičkog prisustva Klijenta u Banci), na neodređeno vreme. Okvirni ugovor se smatra zaključenim kada Banka i klijent potpišu Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa.

Okvirni ugovor čine:

- Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa;
- Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na pružanje platnih usluga preduzetnicima;
- Tarifa naknada za usluge platnog prometa preduzetnicima;
- za korisnike elektronskog bankarstva, pored prethodno navedenih i dokumenta iz tačke 1. ovih Opštih uslova poslovanja, i Zahtev za korišćenje elektronskog bankarstva, u zavisnosti za koju uslugu elektronskog bankarstva su se opredelili.

Banka je dužna da obezbedi da klijent dobije najmanje jedan primerak okvirnog ugovora.

Banka zadržava pravo izmene okvirnog ugovora. O predlogu izmene okvirnog ugovora Banka je dužna da obavesti klijenta dva meseca pre predloženog dana početka primene izmena odnosno dopuna, dostavljanjem predloga izmena odnosno dopuna u pisanoj formi (poštom na adresu sedišta klijenta ili slanjem na i-mejl), kako bi klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmena. O izmenama koje se odnose na usluge elektronskog bankarstva i mobilnog i telefonskog bankarstva Banka će obavestavati samo klijente koji su korisnici tih usluga.

O izmenama vezanim za devizne tekuće račune Banka će obavestavati samo vlasnike tih računa.

O izmenama vezanim za dinarske tekuće račune Banka će obavestavati samo vlasnike tih računa.

Nakon prijema predloga izmene odnosno dopune okvirnog ugovora, klijent se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

Ako klijent pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna ne obavesti Banku da nije saglasan sa predloženim izmenama i dopunama, smatra se da je prihvatio izmene odnosno dopune i bez davanja izričite saglasnosti.

Ako klijent nije saglasan sa predloženim izmenama odnosno dopunama, može raskinuti okvirni ugovor bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade, uz obavezu da izmiri sva dugovanja prema Banci i vrati Banci sve platne kartice koje su vezane za račun.

Izjavu o raskidu klijent dostavlja Banci u pisanoj formi na adresu sedišta Banke ili uručenjem pisanog obaveštenja o raskidu u ekspozituri Banke najkasnije dan pre dana koji je određen za početak izmene.

## **22. JEDNOSTRANI RASKID OKVIRNOG UGOVORA**

Ugovorni odnos prestaje raskidom okvirnog ugovora od strane Banke ili klijenta.

### **21.1. Prava klijenta**

Klijent ima pravo da u bilo kom trenutku raskine okvirni ugovor uz otkazni rok od mesec dana, koji se računa od dana kada je Banka primila obaveštenje o otkazu, bez navođenja razloga za otkaz, uz obavezu da za vreme otkaznog roka izmiri sva dugovanja prema Banci i vrati Banci sve izdate platne kartice koje su vezane za taj račun. Urednom dostavom izjave o raskidu ugovora od strane klijenta smatra se slanje izjave na adresu sedišta Banke.

Klijent ima pravo da raskine okvirni ugovor i u slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Ukoliko klijent raskine ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida, a ako je naknada plaćena unapred, Banka je dužna da klijentu vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Klijent može zahtevati da se odredbe okvirnog ugovora, koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje se odnose na informacije iz člana 16. Zakona o platnim uslugama koje nisu prethodno dostavljene klijentu, utvrde ništavnim.

## 21.2. Prava Banke

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

Za vreme otkaznog roka klijent je dužan da izmiri sva dugovanja prema Banci i vrati Banci sve platne kartice koje su vezane za račun.

Banka ima pravo da jednostrano raskine okvirni ugovor bez otkaznog roka:

- ako se ustanovi da bilo koja izjava klijenta, kao i dostavljena dokumenta i podaci od strane klijenta nisu potpuni, istiniti ili ažurni;
- ukoliko se klijent za vreme poslovnog odnosa sa Bankom ne pridržava dobrih poslovnih običaja;
- ukoliko postoje osnovi sumnje da klijent koristi tekući račun u nedopuštene svrhe, prevarne radnje ili u cilju bilo koje druge zloupotrebe prava;
- u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma.

Izjavu o raskidu okvirnog ugovora Banka upućuje klijentu u pisanoj formi preporučenom poštom na adresu sedišta klijenta odnosno na imejl adresu koju je klijent registrovao u Banci, u slučaju nepostojeće adrese sedišta klijenta. Urednom dostavom izjave o raskidu okvirnog ugovora smatra se slanje izjave na adresu sedišta klijenta.

Ukoliko Banka raskine okvirni ugovor, na obavezu klijenta da plati naknadu shodno se primenjuju odredbe tačke

## 23. PRAVO KLIJENTA NA ODUSTANAK OD UGOVORA NA DALJINU ČIJI JE PREDMET OTVARANJE DINARSKOG TEKUĆEG RAČUNA

Klijent ima pravo da odustane od ugovora na daljinu u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, bez plaćanja posebne naknade (odustanice) ili naknade bilo kojih troškova koje je Banka imala povodom zaključenja ugovora.

Klijent je dužan da izjavu o odustanku od ugovora dostavi Banci u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Izjava se smatra blagovremenom ako je otpremljena Banci pre isteka navedenog roka.

Ugovor prestaje da važi u trenutku kada je Banka primila izjavu o odustanku.

Klijent izjavu o odustanku može uputiti Banci:

- u pismenoj formi na adresu Banke: Raiffeisen banka a.d. Beograd, Đorđa Stanojevića 16 (Sektor za poslove sa malim preduzećima i preduzetnicima), preporučenom pošiljkom sa povratnicom;
- u pismenoj formi na šalteru Banke;
- na imejl adresu: [contact@raiffeisenbank.rs](mailto:contact@raiffeisenbank.rs)

Ako odustane od ugovora, Klijent nije odgovoran za eventualnu štetu koju je Banka zbog toga pretrpela. Ukoliko klijent ne iskoristi pravo na odustanak od ugovora, ugovor ostaje na snazi.

Izvršenje ugovora o dinarskom tekućem računu odnosno okvirnog ugovora počinje pre isteka roka za odustanak od ugovora na izričit zahtev klijenta.

Klijent nema pravo na odustanak od ugovora ukoliko je izvršenje ugovora na izričit zahtev klijenta, počelo pre isteka roka za korišćenje prava na odustanak.

## 24. INFORMACIJE O ZAŠTITI KLIJENTA

Na platne usluge koje su predmet ovih Opštih uslova poslovanja primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o obligacionim odnosima, odredbe propisa kojima se uređuje devizno poslovanje, kao i odredbe drugih propisa.

Ako klijent smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama, drugih propisa ili ovih Opštih uslova poslovanja, kao i dobrih poslovnih običaja koji se odnose na platne usluge, klijent ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa. Na postupak ostvarivanja zaštite prava i interesa klijenta primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga – Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Na nepravilne ugovorne odredbe i nepoštenu poslovnu praksu u oblasti pružanja platnih usluga, kao i na postupak njihove zabrane, shodno se primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Ukoliko Banka i klijent sve eventualne sporove koji proisteknu iz ugovornog odnosa ne reše sporazumno, mogu se obratiti nadležnom sudu. Za slučaj da je klijent tužena strana, nadležan je sud prema sedištu klijenta, za slučaj da je Banka tužena, nadležan je sud prema sedištu Banke.

Klijent, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga i podzakonskim aktom Narodne banke Srbije kojim se bliže propisuje način podnošenja prigovora, ima pravo na prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o platnim uslugama, ovih Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog ugovora.

Prigovor klijent može podneti u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, i to u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama banke, poštom, preko internet prezentacije davaoca usluga ili elektronskom poštom (imejlom). Banka korisniku ne može naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru. Kod ugovora na daljinu klijent prigovor Banci može da podnese na isti način, odnosno korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje je korišćeno za zaključenje ugovora na koji se prigovor odnosi.

Ukoliko korisnik nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili Banka nije odgovorila na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, klijent može pre pokretanja sudskog spora podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, u pisanoj formi -poštom na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Ul. Kralja Petra 12, 11000 Beograd ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije. Pritužbu korisnik može podneti u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

Ukoliko korisnik nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili Banka nije odgovorila na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, ima pravo da pokrene postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa - postupak posredovanja podnošenjem predloga Narodnoj banci Srbije (predlog za posredovanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi, poštom na adresu: Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili elektronski - popunjavanjem formulara za podnošenje predloga za posredovanje na početnoj stranici internet prezentacije Narodne banke Srbije), ili da postupak posredovanja pokrene pred drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između korisnika i Banke ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

## **25. ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI**

Na postupanje Banke sa podacima do kojih dođe u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne odnosno bankarske tajne i zaštitu podataka o ličnosti.

Banka obrađuje podatke o ličnosti klijenata u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i internim aktima Banke. Podaci o ličnosti se prikupljaju u cilju izvršenja ugovornog odnosa između klijenta i Banke, kao i za obradu podataka o ličnosti klijenata u marketinške svrhe u slučaju kada je klijent dao izričit pristanak. Detaljne informacije o obradi podataka o ličnosti, rukovaocu podataka i licu za zaštitu podataka o ličnosti, Klijentu su dostupne u dokumentu Banke pod nazivom Opšte informacije o zaštiti podataka, koji je Banka, pre početka primene novog Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, objavila na internet stranici Banke i u svim ekspoziturama Banke.

### **25. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opšti uslovi poslovanja usvojeni su od strane Izvršnog odbora Banke i primenjuju se počev od 06.05.2025. godine, izuzev odredbi tačke 15. koje će početi da se primenjuju sa otpočinjanjem rada CReM."

**T A R I F A**  
**NAKNADA BANKE ZA USLUGE PLATNOG PROMETA**  
**Preduzetnici sa godišnjim prihodom do 5.000.000 eur**  
**06.05.2025.**

**I OPŠTE USLUGE POVEZANE S PLATNIM RAČUNOM**

1. Vođenje platnog računa * U okviru ovog platnog računa, odnosno paketa usluga moguće je koristiti sledeće usluge:	rsd 250,00 mesečno
1.1 Vođenje dinarskog platnog računa	
Otvaranje dinarskog platnog računa	Bez naknade
Gašenje dinarskog platnog računa	Bez naknade

\*vođenje platnog računa

- vođenje Biznis iRačuna za prvih 12 meseci od dana otvaranja računa : Bez naknade (po isteku navedenog perioda, u prvom narednom mesecu Banka će otpočeti sa naplatom naknade za vođenje Biznis iRačuna u mesečnom iznosu od rsd 250,00, mesečno.
- preduzetnik – za vođenje Dinarskog tekućeg računa ugovorenog na daljinu za realizaciju kredita koji je ugovoren na daljinu za prvih 12 meseci od otvaranja računa ne plaća naknadu za vođenje tog računa. Po isteku navedenog perioda, u prvom narednom mesecu Banka će otpočeti sa naplatom naknade za vođenje tog računa u mesečnom iznosu od rsd 250,00, mesečno.

1.2. Vođenje deviznog tekućeg računa	
Otvaranje i vođenje deviznog tekućeg računa	Bez naknade
Otvaranje i vođenje Deviznog Biznis iRačuna	Bez naknade

1.3. Usluga dostave izvoda	
Usluga dostave izvoda e – mailom	Bez naknade

1.4. Platne kartice	
Visa Business debitna kartice – Godišnja članarina za korišćenje 2 dodatne kartice	Bez naknade
Dina Business debitna kartica - Godišnja članarina za korišćenje 2 dodatne kartice	Bez naknade

**II BEZGOTOVINSKE PLATNE TRANSAKCIJE - BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA U DINARIMA U REPUBLICI SRBIJI**

1. NA PLATNI RAČUN KOD DRUGOG PRUŽAOCA PLATNIH USLUGA (eksterni prenos)

1.1. Na šalteru pružaoca usluge	
Nalozi do rsd 300.000,00	rsd 150,00
Nalozi preko rsd 300.000,00	0,15% max rsd 6.500,00
Hitan/instant platni nalog	rsd 150,00

1.2. Korišćenjem usluge elektronskog bankarstva	
Nalozi do rsd 300.000,00	rsd 40,00
Nalozi preko rsd 300.000,00	0,075%, max rsd 3.500,00
Hitan/instant platni nalog	rsd 40,00

1.3. Korišćenjem usluge mobilnog bankarstva	
Nalozi do rsd 300.000,00	rsd 40,00
Nalozi preko rsd 300.000,00	0,075%, max rsd 3.500,00
Hitan/instant platni nalog	rsd 40,00

- Vreme prijema i izvršenja naloga je 24/7; rsd 300.000,00 uključeno
- Za naloge prinudne naplate, bez obzira na iznos prenosa, primenjuje se naknada za uslugu izvršenu na šalteru pružaoca platnih usluga iz stava pod rednim brojem 2.

## 2. NA PLATNI RAČUN KOD ISTOG PRUŽAOCA PLATNIH USLUGA (interni prenos)

2.1. Na šalteru pružaoca usluge	
Između dva platna računa istog klijenta	bez naknade
Između klijenta i Raiffeisen banke	bez naknade
Između klijenata Raiffeisen banke	rsd 120,00

2.2. Korišćenjem usluge elektronskog bankarstva	
Između dva platna računa istog klijenta	bez naknade
Između klijenta i Raiffeisen banke	bez naknade
Između klijenata Raiffeisen banke	rsd 30,00

2.3. Korišćenjem usluge mobilnog bankarstva	
Između dva platna računa istog klijenta	bez naknade
Između klijenta i Raiffeisen banke	bez naknade
Između klijenata Raiffeisen banke	rsd 30,00

**3. TRAJNI NALOG / DIREKTNO ZADUŽENJE**

	<i>Radnim danom u dogovoreno vreme</i>
<i>Između dva platna računa istog klijenta kod pružaoca platne usluge</i>	<i>bez naknade</i>
<i>Između klijenata Raiffeisen banke</i>	<i>rsd 30,00</i>
<i>Između klijenta Raiffeisen banke i klijenta drugih banaka</i>	<i>Sporazumno</i>
<i>Na platni račun kod istog pružaoca platnih usluga (interni prenos)</i>	<i>rsd 40,00</i>
<i>Na platni račun kod drugog pružaoca platnih usluga (eksterni prenos)</i>	<i>rsd 1.950,00</i>

**III BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA U EVRIMA SA DEVIZNOG TEKUĆEG RAČUNA\***
**1. BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA SA DEVIZNOG TEKUĆEG RAČUNA**

<b>1.1. Na šalteru pružaoca platnih usluga (papirno)</b>	
<i>Sa deviznog tekućeg računa na platni račun u inostranstvu</i>	<i>0,30%, min rsd 1.300,00; max rsd 40.000,00</i>
<i>Sa deviznog tekućeg računa – IntraGroupPayment na platni račun u inostranstvu</i>	<i>0,25%, min rsd 1.300,00; max rsd 40.000,00</i>
<i>Sa deviznog tekućeg računa iz kupljenih deviza na platni račun u inostranstvu**</i>	<i>rsd 1.000,00</i>
<i>Sa deviznog tekućeg računa iz kupljenih deviza na platni račun u inostranstvu – IntraGroupPayment</i>	<i>rsd 800,00</i>
<i>Sa platnog računa u korist platnog računa nerezidenta kod druge domaće banke **</i>	<i>0,30%, min rsd 1.300,00; max rsd 40.000,00</i>

<b>1.2. Korišćenje usluge elektronskog bankarstva</b>	
<i>Sa deviznog tekućeg računa na platni račun u inostranstvu</i>	<i>0,25%, min rsd 1.000,00; max rsd 40.000,00</i>
<i>Sa deviznog tekućeg računa – IntraGroupPayment na platni račun u inostranstvu</i>	<i>0,20%, min rsd 1.000,00; max rsd 40.000,00</i>
<i>Sa deviznog tekućeg računa iz kupljenih deviza na platni račun u inostranstvu*</i>	<i>rsd 700,00</i>
<i>Sa deviznog tekućeg računa iz kupljenih deviza na platni račun u inostranstvu – IntraGroupPayment</i>	<i>rsd 560,00</i>
<i>Sa platnog računa u korist platnog računa nerezidenta kod druge domaće banke</i>	<i>0,25%, min rsd 1.000,00; max rsd 40.000,00</i>

<b>1.3. Korišćenje usluge mobilnog bankarstva</b>	
<i>Sa deviznog tekućeg računa na platni račun u inostranstvu</i>	<i>0,25%, min rsd 1.000,00; max rsd 40.000,00</i>



Sa deviznog tekućeg računa – IntraGroupPayment na platni račun u inostranstvu	0,20%, min rsd 1.000,00; max rsd 40.000,00
Sa deviznog tekućeg računa iz kupljenih deviza na platni račun u inostranstvu*	rsd 700,00
Sa deviznog tekućeg računa iz kupljenih deviza na platni račun u inostranstvu – IntraGroupPayment	rsd 560,00
Sa platnog računa u korist platnog računa nerezidenta kod druge domaće banke	0,25%, min rsd 1.000,00; max rsd 40.000,00

- Prodaja deviza klijentima se vrši do 16:00h radnim danima, kurs za kupovinu deviza se utvrđuje sporazumno

## 2. PRIJEM NOVČANIH SREDSTAVA IZ INOSTRANSTVA NA DEVIZNI TEKUĆI RAČUN

U korist deviznog tekućeg računa	bez naknade
Slanje deviznih čekova na inkaso naplatu	min 0,50%; min 1.000,00 rsd
Prijem novčanih sredstava sa Kosova I Metohije	bez naknade

- Ukoliko se radi o čeku izdatom od strane Italijanske banke bez bankarskog MICR encoding line, osim naknade naplaćuje se naknada od EUR 100,00
- Pravila za kliring ino-čekova objavljena su na internet stranici banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs) u delu Pravna lica / Međunarodni platni promet

## 3. BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA SA DEVIZNOG TEKUĆEG RAČUNA U OKVIRU RAIFFEISEN BANKE

3.1. BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA	vreme prijema platnog naloga i dokumentacije 15:00h
Devizni prenos u korist deviznog tekućeg računa drugog klijenta Raiffeisen banke	bez naknade
3.2. PRIJEM NOVČANIH SREDSTAVA IZ INOSTRANSTVA NA DEVIZNI TEKUĆI RAČUN	
Prijem novčanih sredstava u korist deviznog tekućeg računa od drugog klijenta Raiffeisen banke	bez naknade

## 4. BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA SA DEVIZNOG TEKUĆEG RAČUNA NA PLATNI RAČUN U REPUBLICI SRBIJI

4.1. Na šalteru pružaoca platnih usluga	
Prenos sa deviznog tekućeg računa u korist deviznog tekućeg računa kod druge domaće banke	0,30% min rsd 1.300,00; max rsd 40.000,00
Prenos sa deviznog tekućeg računa iz kupljenih deviza u korist tekućeg računa kod druge domaće banke	rsd 1.000,00

<b>4.2. Korišćenjem usluge elektronskog bankarstva</b>	
Prenos sa deviznog tekućeg računa u korist deviznog tekućeg računa kod druge domaće banke	0,25% min rsd 1.000,00; max rsd 40.000,00
Prenos sa deviznog tekućeg računa (opcija SHA) u korist deviznog računa UCITS fondova kojima upravlja Društvo za upravljanje Raiffeisen INVEST ad Beograd	bez naknade
Prenos sa deviznog tekućeg računa iz kupljenih deviza u korist tekućeg računa kod druge domaće banke	rsd 700,00
Prenos sa deviznog tekućeg računa (opcija SHA) iz kupljenih deviza u korist deviznog računa UCITS fondova kojima upravlja Društvo za upravljanje Raiffeisen INVEST ad Beograd	bez naknade

<b>4.3. Korišćenjem usluge mobilnog bankarstva</b>	
Prenos sa deviznog tekućeg računa u korist deviznog tekućeg računa kod druge domaće banke	0,25% min rsd 1.000,00; max rsd 40.000,00
Prenos sa deviznog tekućeg računa (opcija SHA) u korist deviznog računa UCITS fondova kojima upravlja Društvo za upravljanje Raiffeisen INVEST ad Beograd	bez naknade
Prenos sa deviznog tekućeg računa iz kupljenih deviza u korist tekućeg računa kod druge domaće banke	rsd 700,00
Prenos sa deviznog tekućeg računa (opcija SHA) iz kupljenih deviza u korist deviznog računa UCITS fondova kojima upravlja Društvo za upravljanje Raiffeisen INVEST ad Beograd	bez naknade

- Prodaja deviza klijentima se vrši do 16:00h radnim danima, kurs za kupovinu deviza se utvrđuje sporazumno  
\*Napomena: Odnosi se na bezgotovinski prenos novčanih sredstava sa deviznog tekućeg računa I u drugim valutama sa kursne liste.

#### **IV ELEKTRONSKO I MOBILNO BANKARSTVO**

<b>1.1. RaiffeisenOnLine</b>	
Godišnja naknada po izdatom elektronskom sertifikatu	eur 45,00
Deblokada elektronskog sertifikata	bez naknade
Deblokada PUK-a za sertifikate sa serijskim brojem koji počinje sa 11	eur 45,00
Izmena privilegije na elektronskom sertifikatu	bez naknade

<b>1.2. Hal E- bank</b>	
Godišnja naknada za postojećeg/novog korisnika (priključenje na sistem)	eur 60,00

Izdavanje elektronskog sertifikata za ovlašćeno lice	eur 60,00
Izmena privilegije po elektronskom sertifikatu	bez naknade

1.3. CMI/CMI@Web	
Registracija za dostavu naloga putem CMI/CMI@Web	bez naknade

1.4. SWIFT MT101	
Registracija za dostavu naloga putem SWIFT MT101	eur 450,00 jednokratno

1.5. Čitač kartice	
Čitač kartice	rsd 2.000,00

1.6. Mobilno bankarstvo Moja mBanka biznis i elektronsko bankarstvo Moja eBanka biznis	
Članarina na mesečnom nivou za korišćenje usluge po ovlašćenom licu - za klijente koji nisu korisnici paketa*	rsd 300,00
Članarina na mesečnom nivou za korišćenje usluge po ovlašćenom licu - za klijente korisnike paketa	bez naknade
Članarina na mesečnom nivou za korišćenje usluge po ovlašćenom licu - za klijente čiji je račun ugovoren na daljinu	bez naknade

## V USLUGA GOTOVIM NOVCEM

### 1. DINARI

Uplata/isplata gotovog novca do 15:00, subotom do 12:00

1.1. Uplata gotovog novca na platni račun podnošenjem naloga za uplatu	
Uplata papirnog gotovog novca u iznosu do rsd 500.000,00	0,02%, min rsd 75,00
Uplata papirnog gotovog novca u iznosu preko rsd 500.000,00	0,01% min 200,00; max rsd 2.000,00
Uplata papirnog gotovog novca na samouslužnom uređaju*	rsd 60,00 po transakciji
Uplata pazara u čekovima građana	rsd 30,00 po čeku
Uplata upakovanog kovanog novca	2,20% min rsd 120,00
Prikupljanje gotovog novca sa adrese komitenta	sporazumno

\*

- Na dinarskom samouslužnom uređaju maksimalni iznos transakcije je RSD 600.000, a maksimalni dnevni limit iznosi RSD 3.500.000
- Na dvovalutnom samouslužnom uređaju maksimalni iznos transakcije i dnevnog limita je RSD 150.000

1.2. Isplata gotovog novca s platnog računa podnošenjem naloga za isplatu	
Isplata gotovog novca s platnog računa podnošenjem naloga za isplatu	bez naknade
Usitnjavanje gotovog novca	Neophodna najava jedan radni dan min rsd 100,00
Ukrupnjavanje novca	Neophodna najava jedan radni dan ra min rsd 100,00
Isporuca gotovog novca na adresu komitenta	sporazumno
Korišćenje noćnog trezora	Godišnje rsd 5.000,00

## 2. STRANA VALUTA

Uplata/isplata gotovog novca do 15:00, subotom do 12:00

Uplata gotovog novca na platni račun podnošenjem naloga za uplatu	bez naknade
Isplata gotovog novca s platnog računa podnošenjem naloga za isplatu sa deviznim/dinarskim pokrićem	bez naknade

\*Napomena: kurs za kupovinu deviza se utvrđuje sporazumno

## VI USLUGE DOSTAVE IZVODA

1. E-MAIL-om	
1.1. Prvi izvod	bez naknade
1.2. Naknadno slanje	bez naknade
2. LIČNO	
2.2. Na šalteru	bez naknade
1.1. Naknadno štampanje	Po izvodu rsd 100,00
3. SWIFT-om	
3.2. Slanje izvoda elektronski SWIFT-om MT 940*	Mesečno po računu eur 30,00
3.3. SWIFT MT941 - stanje po platnom računu	Mesečno po računu eur 25,00

\*za izvod do 1000 strana mesečno; za izvode preko 1000 strana mesečno eur 0,1 po poslatoj strani

4. SMS	
Slanje SMS poruke za ponavljanje izvoda na e-mail	Po poruci rsd 15,00

**VII REGISTRACIJA KREDITA KOD NARODNE BANKE SRBIJE**

<b>1. Registracija kreditnih zaduženja i finansijskih kreditnih zaduženja</b>	
Inicijalna registracija - prve godine	rsd 60.000,00 + PDV
Za svaku sledeću godinu	rsd 12.000,00 + PDV
Svaka promena u vezi korišćenja i otplate	bez naknade

**2. Registracija kreditnih odobrenja - posao izvoza/uvoza koji nije naplaćen/plaćen u roku dužem od godinu dana, odnosno plaćene robe/usluge koje nisu izvezene/uvezene u roku dužem od godinu dana**

Inicijalna registracija - prve godine	rsd 5.000,00 + PDV
Provizija za svaku promenu u pogledu uslova kredita	rsd 1.000,00 + PDV

**VIII OSTALE NAKNADE I TROŠKOVI ZA PRUŽENE USLUGE PLATNOG PROMETA**
**1. NAKNADE**

Izdavanje potvrde klijentu o primljenom platnom nalogu		bez naknade
Izdavanje potvrde klijentu o izvršenom platnom nalogu	Po potvrdi	rsd 200,00
Izdavanje potvrde klijentu o ostvarenom poslovanju po dinarskim platnim i deviznim tekućim računima	Po potvrdi	rsd 500,00
Izdavanje potvrde o stanju duga po kreditnim proizvodima - izuzev prvog zahteva koji je besplatan	Po potvrdi	rsd 1.000,00
Izdavanje potvrde o izvršenim uplatama /naplatama po kreditnom proizvodu (dužnik, jamac) - izuzev prvog zahteva koji je besplatan	Po potvrdi	rsd 1.000,00
Izdavanje raznih potvrda	Po potvrdi	rsd 1.000,00
Mesečna naknada za Preduzetnik paket		rsd 500,00
Mesečna naknada za Preduzetnik plus paket		rsd 900,00
Mesečna naknada za Gold paket		rsd 1.500,00
Zatvaranje računa na zahtev klijenta		bez naknade
Izdavanje potvrde da je račun ugašen		bez naknade
Zatvaranje paketa uz zahtev klijenta za gašenje platnog računa		bez naknade
Zatvaranje Welcome/Preduzetnik paketa na zahtev klijenta uz uslov da klijent nastavi da koristi platni račun u banci		rsd 1.000,00
Zatvaranje Aktiv/Preduzetnik plus paketa na zahtev klijenta uz uslov da klijent nastavi da koristi platni račun u banci		rsd 3.000,00

Zatvaranje Elegant paketa na zahtev klijenta uz uslov da klijent nastavi da koristi platni račun u banci	rsd 4.000,00
Zatvaranje Gold paketa na zahtev klijenta uz uslov da klijent nastavi da koristi platni račun u banci	rsd 4.000,00
Zamena paketa	bez naknade
Zamena E banking proizvoda u okviru paketa	rsd 2.000,00
Izmena elemenata kontrolnika (broj ugovora, godina), izmena šifre plaćanja/naplate, statistički izveštaji (broj naloga i sl.)	rsd 2.500,00

## IX TROŠKOVI

Trošak reklamacija po deviznom nalogu	rsd 1.250,00 + troškovi ino banaka uključenih u reklamaciju
Trošak reklamacija po dinarskom nalogu	rsd 100,00
Troškovi drugih banaka u zemlji i inostranstvu - plaćanja u USD u Sjedinjene Američke Države	rsd 1.250,00
Troškovi drugih banaka u zemlji i inostranstvu - plaćanja u USD za ostale zemlje	rsd 2.000,00
Troškovi drugih banaka u zemlji i inostranstvu ostale valute	rsd 1.350,00
SWIFT troškovi	rsd 300,00
SWIFT trošak prilikom prenosa sa deviznog tekućeg računa (opcija SHA) u korist deviznog računa UCITS fondova kojima upravlja Društvo za upravljanje Raiffeisen INVEST ad Beograd	bez naknade
Specijalni poštanski troškovi dostave	troškovi kurirske službe

## X REGISTRACIJA MENICA I OVLAŠĆENJA

Registracija menice	rsd 200,00
Brisanje menice ili ovlašćenja registrovanih preko druge banke	rsd 100,00
Brisanje menice ili ovlašćenja registrovanih preko Raiffeisen banke	bez naknade
Registracija i brisanje menice ili brisanje ovlašćenja gde je Raiffeisen banka poverilac	bez naknade
Izdavanje potvrde o registrovanoj menici ili ovlašćenju	rsd 100,00

\*zahtevi za registraciju menice koji su primljeni do 15:00 dostavljaju se istog dana u nadležni Registar

**XI TARIFA TROŠKOVA OPOMENA**

Trošak opomene za neizmirena dugovanja po platnom računu i u vezi sa njim	rsd 385,00 po opomeni
---	-----------------------

**XII NAPOMENA UZ TARIFU NAKNADA BANKE ZA USLUGE PLATNOG PROMETA**

- Ove naknade i troškovi mogu biti revidirani po dogovoru, zavisno od ukupnog obima poslovanja klijenta i povezanih pravnih lica koji je usmeren na Raiffeisen banku a.d. Beograd.
- Platni nalozi za plaćanje zarade i odgovarajućih poreza i doprinosa po tom osnovu se dostavljaju banci do 12 časova ukoliko se želi realizacija istog dana.
- Čekovi građana primljeni do 15:00h realizuju se istog dana.
- Menice čiji je datum prijema jednak datumu dospeća primljeni do 14:00h, realizuju se istog dana.
- Platni nalozi u međunarodnom platnom prometu, dostavljeni u skladu sa tačkom 13. ovih Napomena, uz plaćenu proviziju / dinarsku protivvrednost, biće izvršeni istog dana.
- Otkup deviza od klijenata se vrši radnim danima do 16:00h.
- Naloga za plaćanje primaocu u državi članici Evropske unije, u iznosu do 50.000,00 EUR koje banka primi do vremena predviđenog za prijem naloga u skladu sa tačkom 6., banka će obraditi istog dana ispostavljanjem naloga korespondentnoj banci u inostranstvu. Korespondentna banka će nastojati da izvrši prenos sredstava banci primaoca sa valutom do dva radna dana od dana prijema naloga, odnosno sa valutom isti dan u slučaju IGP plaćanja. Banka primaoca odobriće račun primaoca u skladu sa svojom poslovnom politikom. Nalozi koje banka primi nakon vremena predviđenog za prijem naloga, biće obrađeni narednog radnog dana na opisani način. Za međunarodne platne transakcije banka obračunava i naplaćuje naknadu u skladu sa ovom Tarifom. Plaćanje obaveza prema inostranstvu klijent banke može izvršiti koristeći devizna sredstva u valuti plaćanja sa svog deviznog tekućeg računa. U slučaju da se plaćanje vrši u valuti različitoj od valute na deviznom tekućem računu, banka će izvršiti konverziju potrebnog iznosa koristeći kupovni i prodajni kurs za devize. Plaćanje prema inostranstvu klijent može izvršiti i otkupom potrebnih deviznih sredstava od banke. U slučaju da primalac plaćanja nije dobio sredstva u skladu sa navedenim postupkom ili klijent ima primedbu na neki drugi aspekt obavljene transakcije, banka stoji na raspolaganju da na osnovu pismenog opisa problema isti istraži i informiše klijenta o uzrocima i preduzetim koracima u cilju rešavanja reklamacije.
- Dostava naloga elektronskim putem podrazumeva dostavu putem aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva
- Cene u EUR će biti izražene u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu na dan obračuna. Osnovica za obračun naknada izraženih u % je iznos iz naloga.
- Ovaj dokument može biti revidiran u bilo kom trenutku, o čemu će klijenti biti blagovremeno obavješteni.
- IntraGroupPayment je plaćanje u EUR, gde je primalac plaćanja klijent Raiffeisen grupacije (ažurirani spisak banaka se nalazi na sajtu banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs)) i koje se izvršava sa datumom valute D+0 (u slučaju da je nalog dostavljen kako je navedeno u tački III/1).
- Mesečna naknada za vođenje platnog računa se naplaćuje bez obzira na broj računa.
- Vreme prijema naloga

BEZGOTOVISNKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA U DINARIMA U REPUBLICI SRBIJI	VREME PRIJEMA PLATNOG NALOGA	
	RTGS NBS sistem / Kliring NBS sistem	IPS platni sistem NBS
<b>INTERNI</b>		
Na šalteru pružaoca platnih usluga	Radnim danom do 14:00h Subotom do 12:00h	Radnim danom do 14:00h Subotom do 12:00h
Korišćenjem usluge elektronskog bankarstva (RaiffeisenOnLine/Halcom/Moja eBanka biznis) i/ili mobilnog bankarstva Moja mBanka biznis	24 sata dnevno, 7 dana u nedelji	24 sata dnevno, 7 dana u nedelji
Korišćenjem usluge elektronskog bankarstva CMI / CMI@WEB	Radnim danom do 16:00h	Radnim danom do 16:00h
<b>EKSTERNI</b>		

Na šalteru pružaoca platnih uluga	Radnim danom do 14:00h	Radnim danom do 14:00h
Korišćenjem usluge elektronskog bankarstva (RaiffeisenOnLine/Halcom/ Moja eBanka biznis) i/ili mobilnog bankarstva Moja mBanka biznis	Radnim danom do 16:00h	24 sata dnevno, 7 dana u nedelji
Korišćenjem usluge elektronskog bankarstva CMI / CMI@WEB	Radnim danom do 16:00h	Radnim danom do 16:00h
BEZGOTIVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA SA DEVIZNOG TEKUĆEG RAČUNA	VREME PRIJEMA NALOGA	
Na šalteru pružaoca platnih usluga	Radnim danom do 13:00h	
Korišćenjem usluge elektronskog bankarstva (RaiffeisenOnLine/Halcom/ Moja eBanka biznis) i/ili mobilnog bankarstva Moja mBanka biznis	Radnim danom do 13:00h	
Korišćenjem usluge elektronskog bankarstva CMI / CMI@WEB	Radnim danom do 13:00h	