

ИНФОРМАЦИЈЕ О УСЛУЗИ ПРОМЕНЕ ПЛАТНОГ РАЧУНА

Опште информације о услузи промене рачуна	
Кратак опис услуге промене рачуна	<p>Услуга промене платног рачуна састоји се у преносу од стране претходног пружаоца платних услуга (у даљем тексту: Претходна банка) новом пружаоцу платних услуга (у даљем тексту: Нова банка), а који послују на територији Републике Србије:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ информација о свим или појединим трајним налозима, виšekратним директним задужењима и виšekратним трансферима одобрења код којих је корисник платних услуга прималац плаћања (у даљем тексту: пријемни трансфер одобрења), ▪ новчаних средства на платном рачуну (расположиво позитивно стање), ако је корисник платних услуга овлашћењем тражио и пренос тих средстава. <p>Услуга промене подразумева и пренос напред наведеног у оквиру истог пружаоца платних услуга, када је исто лице и Претходна и Нова банка.</p> <p>Промена платног рачуна врши се искључиво на основу Овлашћења корисника платних услуга – физичког/правног лица (у даљем тексту: Корисник).</p>
Врста рачуна	Платни рачун
Услуге које могу бити предмет услуге промене	<p>Пружаоци платних услуга су дужни да омогуће Кориснику промену платног рачуна у истој валути тако што се обавезују да међусобно достављају све податке који су од значаја за пренос следећих услуга, а на основу Овлашћења корисника:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ трајни налози; ▪ директна задужења; ▪ виšekратни трансфери одобрења код којих је Корисник прималац плаћања; ▪ пренос позитивног салда на рачуну, са или без гашења рачуна. <p>Raiffeisen банка, као Нова банка, нуди својим корисницима физичким лицима, могућност уговарања следећих директних задужења: ЕПС Снабдевање, Grawe осигурање, Инфостан, ЈП Информатика, Raiffeisen Leasing, Raiffeisen Rent, Telekom, Telenor, VIP Mobile.</p>
Овлашћење за промену рачуна	<p>Корисник Новој банци:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ потписује и ручује Овлашћење за промену платног рачуна (у даљем тексту: Овлашћење) у минимално два примерка; ▪ подноси захтев за отварање платног рачуна (ако нема већ отворен платни рачун код Нове банке). <p>Ако се даје Овлашћење у просторијама Нове банке, Корисник може потписати образац Овлашћења у најмање два истоветна примерка, од којих један задржава Нова банка, а један Корисник.</p> <p>Корисник може доставити и Овлашћење састављено ван просторија Нове банке, а које мора бити оверено од стране домаћег или страног надлежног органа овлашћеног за оверу потписа.</p> <p>Овлашћење мора бити у писаном облику и садржати следеће:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ изричито овлашћење Претходној банци за спровођење сваке поједине радње коју Нова банка, по избору Корисника, захтева од Претходне банке, односно:

- ♦ Листу постојећих трајних налога и доступне информације о сагласностима за директна задужења, чије извршење је Корисник тражио да се пренесе на платни рачун код Нове банке;
- ♦ информације о виšekратним пријемним трансферима одобрења и директним задужењима код којих је сагласност дата примаоцу плаћања или пружаоцу платних услуга примаоца плаћања, а која су извршена на платном рачуну Корисника у претходних 13 (тринаест) месеци;
- ♦ Информација о датуму од када ће Претходна банка бити обавезна да одбије извршење платне трансакције по основу пријемних трансфера одобрења и директних задужења и о разлозима одбијања обавести платиоца и примаоца плаћања ако нема успостављен систем за њихово аутоматско преусмеравање на платни рачун код Нове банке;
- ♦ датум од када Претходна банка неће више извршавати трајне налоге;
- ♦ износ позитивног салда који је потребно пренети на платни рачун отворен код Нове банке, као и датум до када је потребно извршити пренос позитивног салда;
- ♦ датум гашења платног рачуна код Претходне банке, уколико Корисник жели да угаси тај рачун;
- изричито овлашћење Новој банци за спровођење сваке поједине радње коју изабере Корисник, односно да:
 - ♦ активира трајне налоге и извршава их почев од дана утврђеног у Овлашћењу;
 - ♦ обезбеди услове за извршавање директних задужења почев од дана утврђеног у Овлашћењу;
 - ♦ обавести платиоце који иницирају извршење виšekратних пријемних трансфера одобрења о новом платном рачуну Корисника и доставља им копију или примерак Овлашћења;
 - ♦ обавести примаоце плаћања који иницирају платну трансакцију за директно задужење платног рачуна Корисника о новом платном рачуну и дану од када ће се директна задужења извршавати с тог платног рачуна, и достави примаоцима копију или примерак Овлашћења.

Ако Нова банка нема све потребне податке за напред наведена обавештања, дужна је да од Корисника или Претходне банке затражи податке који недостају.

Корисник Овлашћењем може одредити трајне налоге, сагласности за директна задужења, пријемне трансфере одобрења као и друге платне услуге чије се извршење преноси на нови платни рачун, под условом да Нова банка пружа те услуге.

Корисник у Овлашћењу наводи дан почетка извршавања трајних налога и директних задужења са новог платног рачуна, при чему овај рок не може бити краћи од **6 (шест) пословних дана** од дана када је Новој банци достављена документација од Претходне банке.

У случају да се захтева промена више платних рачуна, Корисник за сваки платни рачун који је предмет промене потписује посебно Овлашћење.

Корисник сам одлучује о обиму услуга за које жели да буду предмет промене (преноса) и то изричито наводи у Овлашћењу – уз поменуто ограничење на услуге које Нова банка пружа.

Обавезе Нове банке по пријему Овлашћења Корисника	<p>Нова банка је дужна да у року од 2 (два) пословна дана од дана пријема Овлашћења поднесе захтев Претходној бацни да поступи у складу са Овлашћењем.</p>
Обавезе Претходне банке по пријему захтева од Нове банке	<p>По пријему захтева, а у складу са Овлашћењем, Претходна банка обавља следеће:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ у року од 5 (пет) пословних дана доставља Новој банци листу постојећих трајних налога и доступне информације о сагласностима за директна задужења, чије извршење је Корисник тражио да се пренесу на платни рачун код Нове банке; ▪ у року од 5 (пет) пословних дана доставља Новој банци доступне информације о виšekратним пријемним трансферима одобрења и директним задужењима код којих је сагласност дата примаоцу плаћања или пружаоцу платних услуга примаоца плаћања, а која су извршена на платном рачуну Корисника у претходних 13 (тринаест) месеци; ▪ у року од 5 (пет) пословних дана доставља Кориснику листу постојећих услуга које се преносе и доступне информације из претходне тачке уколико је Корисник то изричито затражио у Овлашћењу; ▪ од датума утврђеног у Овлашћењу одбија извршење платне трансакције по основу пријемних трансфера одобрења и директних задужења и о разлозима одбијања обавештава платиоца и примаоца плаћања, ако нема успостављен систем за њихово аутоматско преусмеравање на нови платни рачун; ▪ од датума наведеног у Овлашћењу обуставља извршење трајних налога; ▪ на дан наведен у Овлашћењу преноси сва новчана средства са платног рачуна код Претходне банке (расположиво позитивно стање) на платни рачун код Нове банке; ▪ на дан наведен у Овлашћењу затвара рачун ако је Корисник затварање затражио у Овлашћењу и ако Корисник нема неизмирених обавеза по том рачуну. Уколико постоје неизмирене обавезе по платном рачуну, гашење рачуна је могуће након њиховог измирења, о чему је Претходна банка дужна да без одлагања обавести Корисника. <p>Не доводећи у питање одредбе Закона о платним услугама које се односе на ограничење коришћења платног инструмента, Претходна банка не може блокирати платни инструмент пре дана утврђеног у Овлашћењу.</p>
Обавезе Нове банке по пријему информација од Претходне банке	<p>Нова банка у року од 5 (пет) пословних дана од дана пријема тражених информација од Претходне банке, а у складу са Овлашћењем и свим примљеним информацијама, спроводи следеће радње:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ активира трајне налоге и извршава их почев од дана утврђеног у Овлашћењу¹; ▪ обезбеђује услове за извршавање директних задужења која је Корисник одредио у Овлашћењу почев од дана утврђеног у Овлашћењу; ▪ обавештава платиоце који иницирају извршење виšekратних пријемних трансфера одобрења који су утврђени у Овлашћењу о новом платном рачуну Корисника и доставља им копију или примерак Овлашћења; ▪ обавештава примаоце плаћања који иницирају платну трансакцију за директно задужење платног рачуна Корисника, а који су утврђени у Овлашћењу, о новом платном рачуну и дану од када ће се директна задужења извршавати са тог платног рачуна и уз обавештење доставља и копију или примерак

¹ Нова банка нема обавезу активирања услуга које и иначе не нуди својим корисницима.

	<p>Овлашћења, с тим да Нова банка не одговара уколико прималац обавештења не поступи по истом;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ обавештава Корисника и о другим правима у вези са извршавањем директних задужења која су уговорена (нпр. право да се умањи износ директних задужења, да се сагласи са сваким појединачним директним задужењем, да блокира директно задужење). <p>Ако не располаже свим информацијама неопходним за напред наведена обавештавања, Нова банка може од Претходне банке или Корисника захтевати достављање тих информација.</p> <p>У случају да Корисник одлучи да сам обавести платиоце и/или примаоце плаћања, Нова банка је дужна да Кориснику у року од 5 (пет) пословних дана у писменој форми достави потребне податке за обавештавање.</p>
Обавезе Корисника	<p>Корисник сноси одговорност за правовремено слање обавештења о броју рачуна за плаћање примаоцима по основу директних задужења и преносиоцима виšekратних трансфера одобрења, ако је у Овлашћењу навео да ће исте сам обавестити.</p> <p>Корисник има обавезу да контролом свог рачуна прати активирање услуга које су биле предмет промене (преноса).</p> <p>Корисник има обавезу да са Претходном банком постигне договор око услуга које нису предмет услуге промене, али су везане за рачун (нпр. орочење, кредитне картице, електронско банкарство, кредит и друго).</p>
Рок за промену	12 (дванаест) пословних дана од дана подношења Овлашћења.
Остало	
Подаци које доставља Корисник	<p>Физичко лице:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ важећи идентификациони документ, ▪ број рачуна за који се захтева промена, ▪ податке о услугама које су предмет промене (преноса). <p>Правно лице:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ извод из регистра, уколико исти није могуће преузети са званичног сајта надлежног регистра, ▪ потврду о ПИБ и обавештење органа надлежног за разврставање, у случају да ови подаци нису садржани у изводу из регистра, ▪ ОП за овлашћено лице у случају да то лице није присутно у Банци при подношењу захтева, ▪ осталу документацију потребну за утврђивање стварног власника, ▪ број рачуна за који се захтева промена, ▪ податке о услугама које су предмет промене (преноса).
Одустајање од услуге промене рачуна	<p>Корисник може писаним захтевом одустати од услуге промене рачуна у року од 3 (три) пословна дана од датума потписивања Овлашћења.</p> <p>Захтев за одустајање Корисник подноси искључиво код Нове банке којој је издао Овлашћење да покрене поступак промене. Подношење захтева за одустајање не гарантује Кориснику да ће процес промене бити могуће зауставити.</p> <p>У случају протеча рока за одустајање или у случају да поступак промене није било могуће зауставити, Корисник који је одлучио да одустане од промене, може покренути нови поступак промене рачуна или лично предузети потребне радње.</p>

Рокови	<p>Нова банка шаље Претходној банци све потребне информације из Овлашћења (по потреби и копију или оригинал Овлашћења) у року од 2 (два) пословна дана од датума пријема Овлашћења.</p> <p>Претходна банка шаље Новој банци листу услуга које се преносе у року од 5 (пет) пословних дана од дана пријема захтева.</p> <p>Нова банка предузима потребне радње наведене у Овлашћењу и према примљеној листи услуга које се преносе у року од 5 (пет) пословних дана од дана пријема листа услуга које се преносе.</p> <p>Пословни дан је сваки дан од понедељка до петка, искључујући дане државних празника који се празнују нерадно.</p>
Начин подношења приговора / вансудско решавање спорова	<p>Корисник подноси приговор на један од следећих начина:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ предајом приговора банци у писаној форми кроз канале за предају приговора (нпр. интернет презентација, адреса електронске поште, итд.), ▪ доставом притужбе Народној банци Србије уколико банка у прописаном року није одговорила или Корисник није задовољан одговором банке, ▪ покретањем поступка посредовања.² <p>Банка ће писмено одговорити Кориснику на уредно примљени приговор најкасније у року од 15 (петнаест) дана од дана његовог пријема.</p>
Контакт за информације о услузи промене рачуна	<ul style="list-style-type: none"> ▪ експозитуре Банке ▪ Контакт центар, позивом на број телефона: +381 11 3202 100 ▪ адреса електронске поште: info@raiffeisenbank.rs
Трошкови везани уз услугу промене платног рачуна	
Накнаде	<p>Пружалац платних услуга дужан је да Кориснику на његов захтев, без накнаде, достави или учини лако доступним информације о постојећим трајним налозима и директним задужењима које Корисник има код тог пружаоца платних услуга.</p> <p>Претходна банка је дужна да Кориснику или Новој банци без накнаде достави:</p> <ul style="list-style-type: none"> - листу постојећих трајних налога и доступне информације о сагласностима за директна задужења, чије извршење је Корисник тражио да пренесе на нови платни рачун, - доступне информације о виšekратним пријемним трансферима одобрења и директним задужењима код којих је сагласност дата примаоцу плаћања или пружаоцу платних услуга примоца плаћања, а која су извршена на платном рачуну Корисника у претходних 13 (тринаест) месеци. <p>За услуге преноса платног рачуна, осим услуга наведених у претходном ставу, пружаоци платних услуга могу наплатити Кориснику који није потрошач накнаду која мора бити разумна, у складу са стварним трошковима и не може бити виша од просечних накнада које се за те услуге наплаћују другим корисницима платних услуга.</p>

² Ако је Корисник незадовољан одговором на приговор или му тај одговор није достављен у прописаном року, спорни однос се може решити у вансудском поступку – поступку посредовања.