

INFORMACIJE U VEZI SA OTVARANJEM I KORIŠĆENJEM PLATNOG RAČUNA SA OSNOVNIM USLUGAMA

(primena od 19.08.2022. godine)

Narodna banka Srbije je Odlukom o platnom računu sa osnovnim uslugama („Službeni glasnik RS“, br. 89/2022) bliže uredila pravo potrošača na platni račun sa osnovnim uslugama, vrste usluga koje taj račun obuhvata i ograničenja visine naknada koje banka može da naplati u vezi sa tim računom.

1. PRAVO POTROŠAČA NA PLATNI RAČUN SA OSNOVNIM USLUGAMA

Raiffeisen banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) će potrošaču - fizičkom licu, koji ima zakoniti boravak u Republici Srbiji, a nema otvoren platni račun (dinarski tekući račun) u Banci ili drugoj banci, na njegov zahtev omogućiti otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama - dinarskog tekućeg računa sa osnovnim uslugama, poštujući pozitivne propise Republike Srbije.

U smislu Zakona o platnim uslugama, zakonit boravak u Republici Srbiji označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu sa propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice, ili na osnovu međunarodnog ugovora.

Banka potrošaču može da otvori platni račun sa osnovnim uslugama rezidenta ili nerezidenta poštujući pozitivne propise Republike Srbije, pod uslovom da klijent preda Banci potpisani Zahtev za otvaranje računa (na obrascu Banke) i uz zahtev podnese dokument kojim se utvrđuje identitet podnosioca zahteva (lična karta, pasoš ili druga važeća isprava sa fotografijom), kao i druga dokumenta u skladu sa propisima, i sa Bankom zaključi okvirni ugovor.

Pod potrošačem se smatra i potrošač koji kod banke ima otvoren platni račun koji služi isključivo za prikupljanje sredstava za otplatu kredita, odnosno servisiranje kredita ili održavanje kredita ili kao sredstvo obezbeđenja, kao i potrošač koji ima otvoren namenski račun kod banke u svrhu isplate novčanih sredstava stečenih na osnovu posebnih propisa (npr. jednokratna novčana pomoć svim punoletnim građanima), a koji se ne koristi za izvršavanje drugih platnih transakcija.

Pod potrošačem se smatra i potrošač koji kod banke ima otvoren platni račun, a koji zatraži otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama uz istovremeno podnošenje zahteva za zatvaranje svih drugih platnih računa u banci, osim računa iz prethodnog stava.

Ugovaranje dodatnih usluga Banke nije uslov za otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama. Platni račun sa osnovnim uslugama je platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima. Ovaj račun klijent može da koristi za prijem zarade/penzije. Račun ne može da se koristi u paketu usluga.

Osnovne usluge koje se odnose na navedeni račun obuhvataju:

1. usluge koje se odnose na otvaranje, vođenje i gašenje računa;
2. usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun i isplatu gotovog novca sa platnog računa na šalterima, bankomatima i višenamenskom uređaju;
3. usluge izvršavanja platnih transakcija, tj. prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun i to:
 - (1) direktnim zaduženjem;
 - (2) korišćenjem platne kartice, platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici i platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca u smislu odluke kojom se uređuju opšta pravila za izvršavanje instant transfera odobrenja, uključujući korišćenje ovih platnih instrumenata za plaćanja putem interneta;
 - (3) transferom odobrenja, uključujući trajni nalog i instant transfer odobrenja, na osnovu platnog naloga

izdatog na šalteru banke, u okviru elektronskog ili mobilnog bankarstva ili putem odgovarajućih uređaja bez obzira na to da li je reč o internim ili eksternim prenosima na račune potrošača i preduzetnika ili pravnih lica i nezavisno od načina iniciranja ovih transfera (npr. korišćenje ugovorene oznake korisnika platnih usluga ili standardizovane dvodimenzionalne oznake – QR kod);

4. uspostavljanje i korišćenje usluge elektronskog ili mobilnog bankarstva;
5. izdavanje i korišćenje Dina debitne platne kartice;
6. dostavljanje obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama, tzv. "push" notifikacije u okviru mobilnog bankarstva, a u slučaju priliva zarade/ penzije i putem SMS poruke;

Uz platni račun sa osnovnim uslugama, Banka može na zahtev klijenta izdati i VISA Debit platnu karticu.

Potrošač može da izvršava neograničeni broj platnih transakcija u vezi sa osnovnim uslugama. Potrošač transakcije može da izvršava u prostorijama Banke i/ili putem interneta.

Banka je dužna da na zahtev potrošača otvori platni račun sa osnovnim uslugama, ili da taj zahtev odbije, bez odlaganja, a najkasnije u roku od deset poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva.

Uz platni račun sa osnovnim uslugama potrošač može sa Bankom ugovoriti i dodatne usluge ukoliko ispunjava uslove. Ugovaranje dodatnih usluga nije uslov za otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama.

Pod dodatnim uslugama smatraju se:

1. usluga korišćenja osnovne kreditne kartice;
2. usluga dozvoljenog prekoračenja računa;
3. usluga izdavanja čekova;
4. usluga otvaranja i vođenja deviznog tekućeg računa.

Uz platni račun sa osnovnim uslugama klijent-nerezident može sa Bankom ugovoriti samo dodatnu uslugu otvaranja i vođenja deviznog tekućeg računa.

2. OTVARANJE PLATNOG RAČUNA SA OSNOVNIM USLUGAMA

Banka je dužna da, na zahtev potrošača, otvori platni račun sa osnovnim uslugama ili da taj zahtev odbije, bez odlaganja, a najkasnije u roku od deset poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva. Banka može da odbije zahtev za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama ako potrošač kod druge banke već ima otvoren platni račun koji mu omogućava korišćenje osnovnih usluga, osim ako klijent da izjavu u pismenoj formi i dostavi obaveštenje druge banke o tome da će platni račun biti ugašen. Banka će prethodno proveriti da li potrošač ima otvoren platni račun kod druge banke (uz uslov da je prethodno od potrošača dobila pismenu saglasnost da izvrši proveru) ili, ako ne izvrši ovu proveru, od potrošača će pribaviti izjavu u pismenoj formi o tome da li kod druge banke ima otvoren račun koji mu omogućava korišćenje osnovnih usluga, kao i obaveštenje druge banke da će platni račun biti ugašen ukoliko potrošač kod druge banke već ima takav račun.

Banka će, u slučaju odbijanja zahteva za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama, bez odlaganja, u pismenoj formi i bez naknade, dostaviti podnosiocu zahteva obaveštenje o odbijanju i razlozima odbijanja, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom. U slučaju odbijanja zahteva, Banka će podnosiocu zahteva dostaviti informacije o pravu na prigovor i pritužbu i o mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u vezi sa otvaranjem platnog računa sa osnovnim uslugama.

3. KORIŠĆENJE PLATNOG RAČUNA SA OSNOVNIM USLUGAMA

Potrošač može da izvršava neograničeni broj platnih transakcija u vezi sa navedenim osnovnim uslugama. Potrošač transakcije može da izvršava u prostorijama Banke i/ili putem interneta.

4. NAKNADE U VEZI S PLATNIM RAČUNOM SA OSNOVNIM USLUGAMA

Naknade koje Banka primenjuje na usluge otvaranja, vođenja i gašenja računa, kao i naknade za ostale usluge prikazane su u Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga

fizičkim licima, u delu Tarifa naknada za usluge platnog prometa fizičkim licima. Opšti uslovi poslovanja sa Tarifom dostupni su potrošaču u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke <https://www.raiffeisenbank.rs/opsti-uslovi-poslovanja/>

5. RASKID OKVIRNOG UGOVORA O PLATNOM RAČUNU SA OSNOVNIM USLUGAMA

Potrošač može da raskine okvirni ugovor u bilo kom trenutku, uz otkazni rok od 15 dana koji se računa od dana kada je Banka primila obaveštenje o raskidu, bez navođenja razloga za raskid. Za vreme otkaznog roka, potrošač je dužan da izmiri sva dugovanja prema Banci. Po isteku otkaznog roka i izmirenju svih obaveza prema Banci po osnovu ugovora, platni račun se automatski gasi. O gašenju Banka neće posebno obavestavati potrošača. Potrošač ima pravo da raskine okvirni ugovor i u slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Banka ima pravo da jednostrano raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:

- 1) potrošač je namerno koristio platni račun u protivpravne svrhe
- 2) na platnom računu nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca
- 3) potrošač je pravo na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija
- 4) potrošač je naknadno otvorio drugi platni račun koji mu omogućava da koristi osnovne usluge iz Zakona oplatnim uslugama
- 5) potrošač više nema zakonit boravak u Republici Srbiji

Ako raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili više uslova iz ovetacke pod 2), 4) i 5), Banka će potrošaču bez naknade, u pismenoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostaviti obaveštenje o razlozima za taj raskid, najkasnije dva meseca pre stupanja na snagu tog raskida, osim ako je to obaveštenje zabranjeno zakonom. U ovom obaveštenju Banka će istaći informacije o pravu potrošačana prigovor i pritužbu i mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Ako Banka raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili oba uslova iz ove tačke pod 1) i 3), raskid tog ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova.

6. PRAVO POTROŠAČA NA PRIGOVOR I PRITUŽBU I MOGUĆNOST VANSUDSKOG REŠAVANJA SPORNOG ODNOSA

Potrošač, 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, Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog ugovora.

Prigovor potrošač 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 (i-mejlom). Banka potrošaču ne može naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ukoliko potrošač nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili Banka nije odgovorila na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, potrošač može pre pokretanja sudskog spora podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, u pisanoj formi. Pritužbu potrošač može podneti u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

Ukoliko je potrošač nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili mu Banka nije odgovorila na prigovor u propisanom roku, ima pravo da pokrene postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa - postupak posredovanja podnošenjem predloga Narodnoj banci Srbije, ili da pokrene postupak posredovanja pred drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.