

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA RAIFFEISEN BANKE AD BEOGRAD ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA FIZIČKIM LICIMA

Ovim Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga klijentima fizičkim licima (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) Raiffeisen banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) uređuje otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa (tekući i drugi platni račun), prava i obaveze Banke i fizičkih lica u poslovanju sa platnim računima, promenu platnog računa, otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama, uslove i način obavljanja platnih usluga, način izvršavanja platnih transakcija, digitalno bankarstvo, 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 Opštih uslova poslovanja je Tarifa naknada za usluge platnog prometa fizičkim licima (u daljem tekstu: Tarifa) koja sadrži sve vrste i visine naknada i troškova koje banka naplaćuje od klijenta kod izvršavanja platnih transakcija i vršenja platnih usluga. Tarifa sadrži i Terminski plan (koji definiše vreme prijema naloga i vreme izvršenja naloga).

Banka klijentu prilikom otvaranja platnog računa, uz Opšte uslove poslovanja, uručuje i Tarifu kao njen sastavni deo.

Banka klijentu prilikom otvaranja platnog računa, uz Opšte uslove poslovanja i Tarifu, stavlja na raspolaganje i Korisničko uputstvo i bezbednosna pravila za korišćenje digitalnog bankarstva, ukoliko se klijent opredeli i za korišćenje usluga digitalnog bankarstva i u tom smislu podnese zahtev za korišćenje tih usluga i Korisničko uputstvo za višenamenske uređaje.

Opšti uslovi poslovanja sa Tarifom i Korisničko uputstvo i bezbednosna pravila za korišćenje digitalnog bankarstva i Korisničko uputstvo za višenamenske uređaje istaknuti su u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs)

### Osnovni podaci o Banci su:

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

Poslovno ime banke – Raiffeisen banka a.d. Beograd

Sedište – Đorđa Stanojevića 16, 11070 Beograd – Novi Beograd

Matični broj – 17335600

Poreski broj – 100000299

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

SWIFT adresa – RZBSRSBG

Internet stranica banke: [www.raiffeisenbank.rs](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 (u daljem tekstu: NBS), Kralja Petra 12, 11000 Beograd, u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

U ovim Opštim uslovima poslovanja sledeći pojmovi imaju značenja:

- **Klijent** - fizičko lice koje ima otvoren tekući račun kod Banke, koristi platnu uslugu kod Banke, u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili je koristilo tu uslugu ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga;
- **Platilac** - fizičko lice koje ima tekući račun u Banci (vlasnik računa) i na teret svog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platni račun- fizičko lice koje izdaje platni nalog;
- **Izdavalac** - označava pružaoca platnih usluga koji pruža platiocu platnu uslugu izdavanja platnog instrumenta;
- **Prihvatilac** - označava pružaoca platnih usluga koji trgovcu pruža uslugu prihvatanja platnih instrumenata za instant transfer odobrenja (u daljem tekstu: platni instrument) na osnovu kojih ovaj pružalac platnih usluga omogućava trgovcu izvršavanje instant transfera odobrenja koje je platilac inicirao upotrebom platnog instrumenta na prodajnom mestu trgovca;
- **Transfer odobrenja** - platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija na teret svog platnog računa, uključujući i izdavanje trajnog naloga, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos platne transakcije.
- **Trgovac** - primalac plaćanja koji je određen kao primalac novčanih sredstava koja su predmet instant transfera odobrenja na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca;

- **Primalac plaćanja** - lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- **Platni račun** - račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija; može biti tekući ili drugi platni račun;
- **Tekući račun** - platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija na teret i u korist računa; može biti dinarski i devizni tekući račun;
- **Izdavanje čekova** - Banka klijentu (vlasniku dinarskog tekućeg računa) može da izda ček kojim klijent daje saglasnost za izvršenje platne transakcije sa svog platnog računa - dinarskog tekućeg računa;
- **Novčana sredstva** - označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;
- **Gotov novac** - označava novčanice i kovani novac;
- **Usluge povezane sa platnim računom** - označavaju sve usluge koje se odnose na otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa, uključujući uslugu koja omogućava uplatu gotovog novca na račun, uslugu koja omogućava isplatu gotovog novca sa računa, uslugu prenosa novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun i to transferom odobrenja, i dozvoljeno prekoračenje računa;
- **Platni nalog** - instrukcija platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu usluga kojim se zahteva izvršenje platne transakcije; a prema obliku plaćanja može da bude: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos;
- **Nalog za instant transfer** - označava nalog za prenos u platnom sistemu u elektronskom obliku koji je pripremljen radi izvršavanja platnog naloga;
- **Jedinstvena identifikaciona oznaka** - označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje klijentu i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog klijenta i/ili njegovog tekućeg računa. U smislu ovih Opštih uslova poslovanja broj tekućeg računa se smatra jedinstvenom identifikacionom oznakom;
- **Platni instrument** - personalizovano sredstvo ili skup postupaka ugovorenih između klijenta i Banke, koji se primenjuje za iniciranje naloga za plaćanje i/ili uvid u stanje i promet po računu (platne kartice, PIN, korisničko ime i dr.);
- **Platni instrument za instant transfer odobrenja** - označava svaki platni instrument koji platilac upotrebljava za izdavanje platnog naloga (npr. aplikativni softver za mobilno bankarstvo);
- **Platna transakcija** - uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao 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 inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;
  - **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;
- **Instant transfer odobrenja** - domaća platna transakcija u dinarima koja se izvršava transferom odobrenja koji platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun primaoca plaćanja izvršava na način i u rokovima utvrđenim ovim opštim uslovima poslovanja;
- **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), posjedovanja (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;
- **Osetljivi podaci o plaćanju** - označavaju svaki podatak, uključujući personalizovane sigurnosne elemente, koji se može iskoristiti za izvršenje preventivnih radnji, pri čemu u slučaju aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osetljive podatke o plaćanju;
- **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);
- **Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu** - platni nalog koji platilac na teret svog platnog računa izdaje upotrebom platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca;
- **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;

Međunarodna platna transakcija i domaća platna transakcija u devizama može biti realizovana koristeći sledeće kanale/platne šeme: SWIFT, SEPA i Međunarodni i međubankarski devizni kliring.

- **SEPA (SingleEuroPaymentsArea)** – jedinstveno područje za plaćanje u evrima, odnosno, oblast koja obuhvata zemlje članice Evropske unije i druge države ili teritorije koje su ispunile kriterijume za pristupanje SEPA području, kao i propise Evropske unije, odnosno pravila, prakse, standarde i smernice sadržane u SEPA pravilima za izvršenje platne transakcije, pri čemu se u okviru te oblasti, u skladu sa relevantnim aktima, na međusobno usklađen način, pod jednakim uslovima i jednakim pravila i obavezama, izvršavaju platne transakcije.
- **SEPA platna transakcija** - domaća ili međunarodna platna transakcija u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge koje je izvršavaju putem transfera odobrenja ili direktnog zaduženja u evrima u okviru SEPA područja, a koja je incirana u skladu sa SEPA pravilima, odnosno u evrima sa definisanim podacima o primaocu plaćanja (IBAN račun) i opcijom troškova SHA.
- **SEPA platna šema** - jedinstven skup pravila, praksi i standarda i/ili operativnih smernica za izvršenje platnih transakcija koje su dogovorili pružaoci platnih usluga radi izvršavanja platnih transakcija. Raiffeisen banka omogućava izvršavanje SEPA transfera odobrenja u skladu sa pravilima SEPA platne šeme za ovu vrstu transakcija, koju je uspostavio Evropski savet za plaćanja (European Payment Council - EPC), pravilima EBA STEP 2 sistema, kao i važećim propisima kojima se uređuje devizni poslovanje i sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma.  
Spisak SEPA zemalja se može naći na linku: <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/document-library/other/epc-list-sepa-scheme-countries>
- **SEPA transfer odobrenja (SEPA Credit Transfer - SCT)** – platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija za zaduženje svog platnog računa, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos te platne transakcije ili tih platnih transakcija.
- **SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication)** – globalna mreža za razmenu finansijskih poruka među finansijskim institucijama koja omogućuje sigurno, standardizovano i pouzdano slanje informacija o platnim transakcijama, nezavisno od lokacije banaka ili drugih učesnika u sistemu, putem SWIFT poruka i u skladu sa međunarodnim standardom.
- **Međunarodni i međubankarski devizni kliring** - kliring sistem u devizama Narodne banke Srbije omogućava izvršavanje transakcija u evrima između banaka učesnica u Srbiji, Bosni i Hercegovini i Crnoj Gori sa definisanim podacima o primaocu plaćanja (IBAN račun) i opcijom troškova SHA. Lista banaka učesnica u međunarodnom i međubankarskom deviznom kliringu se nalazi na linku u prilogu: [https://www.nbs.rs/export/sites/NBS\\_site/documents/platni-sistem/banke\\_u\\_medjunarodnom\\_pp.pdf](https://www.nbs.rs/export/sites/NBS_site/documents/platni-sistem/banke_u_medjunarodnom_pp.pdf)
- **IBAN (International Banking Account Number)** - međunarodni standardizovani format broja bankovnog računa koji olakšava identifikaciju računa u međunarodnim i domaćim platnim transakcijama. Sastoji se od koda zemlje, kontrolnih cifara i osnovnog broja računa.
- **Pozitivan saldo na dinarskom tekućem računu**- pozitivno stanje na računu koje ne uključuje dozvoljeno prekoračenje računa;
- **Raspoloživo stanje na dinarskom tekućem računu** - pozitivno stanje na računu, koje uključuje iznos dozvoljenog prekoračenja računa;
- **Dozvoljeno prekoračenje računa** – iznos sredstava koje Banka stavlja na raspolaganje na dinarskom tekućem računu klijenta na osnovu ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa a koja klijent može koristiti kada na računu više nema sopstvenih novčanih sredstava;
- **Lista reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom** – dokument čiju sadržinu utvrđuje Narodna banka Srbije, koji sadrži između deset i dvadeset reprezentativnih usluga kao najčešće korišćenih usluga u vezi s platnim računom za koje klijenti plaćaju naknade, a koje nudi najmanje jedan pružalac platnih usluga u republici Srbiji;
- **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;
- **Izveštaj o naplaćenim naknadama** – dokument koji se dostavlja klijentu najmanje jednom godišnje i koji sadrži podatke o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom i primenjenim kamatnim stopama i ukupnom iznosu kamate, ako je Banka naplaćivala i /ili plaćala kamatu u izveštajnom periodu za pojedine usluge povezane s platnim računom;
- **Poslovni dan** – je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom klijentu; vreme prijema naloga i vreme izvršenja naloga definisano je u Terminskom planu;
- **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 stranca 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.
- **Info Portal** je digitalizovana usluga koja omogućava klijentima Raiffeisen banke pregled obaveštenja dostavljenih putem elektronskih kanala (imejl, sms, inboks, notifikacija i dr) sa linkom na određeni dokument kao i ostalih obaveštenja i dostupne, opšte dokumentacije (obraci, tarife, opšti uslovi, upustva, šabloni).
- **Potpisne pločice** – predstavljaju tehničko rešenje za upotrebu dinamičkog biometrijskog potpisa na elektronskoj tabli kao trajnom nosaču podataka i na

raspolaganju su klijentima, za potpisivanje određene dokumentacije koja podrazumeva fizičko prisustvo klijenta u poslovnim prostorijama Banke. Navedeno rešenje omogućava da se klijent ne potpisuje svojeručno na svim dokumentima u odgovarajućem broju primeraka, već, nakon što se prethodno upoznao sa sadržinom istih u predugovornoj fazi ili na elektronskoj tabli, jednim potpisom na potpisnoj pločici obezbedi potpis na svim dokumentima, na kojima je predviđen potpis klijenta.

**U smislu Zakona o osiguranju depozita, depozit je, dinarsko ili devizno potraživanje od banke koje proizilazi iz novčanog depozita, uloga na štednju, bankarskog tekućeg računa ili drugog novčanog računa, kao i bilo koje druge privremene situacije koja nastaje usled obavljanja redovnih bankarskih poslova, a na osnovu kog nastaje zakonska ili ugovorna obaveza banke na povraćaj sredstava.**

Depoziti položeni kod Banke, osigurani su u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita. Iznos osiguranog depozita u smislu Zakonom o osiguranju depozita je iznos do EUR 50.000 po klijentu u Banci, koji se za dinarske depozite, devizne depozite položene u evrima i devizne depozite položene u ostalim valutama, utvrđuje u svemu prema navedenom zakonu o osiguranju depozita.

Zakon o osiguranju depozita uređuje obavezno osiguranje depozita fizičkih lica, preduzetnika, mikro, malih i srednjih pravnih lica kod banaka, radi zaštite depozita tih lica u slučaju stečaja ili likvidacije banke i očuvanja stabilnosti finansijskog sistema. U skladu sa Zakonom o osiguranju depozita Banka je dužna da sve depozite fizičkih lica, preduzetnika, mikro, malih i srednjih pravnih lica osigura kod Agencije za osiguranje depozita. U skladu sa Zakonom o osiguranju depozita osnovan je poseban fond – fond za osiguranje depozita radi obezbeđenja sredstava za osiguranje depozita i isplate osiguranih iznosa i drugih troškova nastalih u vezi sa obezbeđenjem sredstava za osiguranje depozita i isplate osiguranih iznosa. Fondom za osiguranje depozita upravlja Agencija za osiguranje depozita.

Osigurani depozit između ostalog ne obuhvata i depozite lica povezanih s bankom, u smislu zakona kojim se uređuju banke.

## 1. VRSTE PLATNIH 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;
- usluge prenosa novčanih sredstava s 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, pri čemu se na prava i obaveze Banke i klijenta u vezi sa platnim transakcijama koje se izvršavaju korišćenjem platne kartice u fizičkom obliku na bankomatima i POS terminalima primenjuju Opšti uslovi Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje debitnih kartica fizičkim licima, odnosno Opšti uslovi Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje kreditnih kartica fizičkim licima, a sa kojima se klijenti mogu upoznati u ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs).
- korišćenjem debitne platne kartice u fizičkom obliku (DinaCard / Visa) na višenamenskim uređajima za samousluživanje pri čemu se na prava i obaveze Banke i klijenta u vezi sa platnim transakcijama primenjuju ovi opšti uslovi;
- korišćenjem debitne platne kartice u digitalnom obliku koja je registrovana u ApplePay, RaiPay ili GarminPay aplikaciji, pri čemu se na prava i obaveze Banke i klijenta u vezi sa platnim transakcijama primenjuju Opšti uslovi poslovanja koji se primenjuju na izdavanje debitnih kartica klijentima fizičkim licima.

d) Usluga izvršavanja novčanih doznaka primljenih i poslatih preko Western Union-a bez otvaranja tekućeg računa za primaoca plaćanja.

Klijent kod Banke može koristiti i digitalno bankarstvo koje omogućava obavljanje domaćih platnih transakcija na daljinu u dinarima - plaćanje i prenos novčanih sredstava sa računa na račun, pregled obavljenih transakcija, uvid u stanje računa i dr, dodatno, putem mobilnog bankarstva može da vrši plaćanja i prenos novčanih sredstava sa deviznog tekućeg računa na platni račun u inostranstvu.

Digitalno bankarstvo obuhvata:

- Elektronsko bankarstvo (Raiffeisen online-ROL)
- Mobilno bankarstvo (Moja mBanka)
- REA - Raiffeisen Elektronska Asistentkinja
- SMS obaveštenja

Klijent kod Banke, ukoliko koristi debitnu platnu karticu Banke (DinaCard / Visa) u fizičkom obliku, može koristiti i višenamenski uređaj za samousluživanje koji mu omogućava pristup svim računima (koje ima otvorene kod Banke i računima po kojima je ovlašćen ili po kojima ima izdatu dodatnu platnu debitnu karticu), kao i korišćenje platnih usluga (domaće platne transakcije). Debitna platna kartica (DinaCard / Visa) uz unos PIN-a kartice u ovom slučaju služi isključivo za autentifikaciju klijenta. Platne transakcije koje klijent obavlja putem ovog uređaja ne spadaju u transakcije koje klijent obavlja na bankomatima banke i na koje se primenjuju Opšti uslovi poslovanja koji se primenjuju na izdavanje debitnih kartica klijentima fizičkim licima.

Višenamenski uređaj može da koristi radi podizanja gotovine i lica (koje pri tom ne mora da bude klijent Banke) i bez upotrebe platne debitne kartice Banke, na način i pod uslovima definisanim u Korisničkom uputstvu za višenamenske uređaje i Korisničkom uputstvu i bezbednosnim pravilima za korišćenje digitalnog bankarstva koja su istaknuta u svim ekspoziturama Banke, na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs) i na stranici aplikacije elektronskog bankarstva za fizička lica Banke.

Višenamenski uređaj može da koristi radi uplate dinara na račun fizičkog lica u Raiffeisen banci lica koje pri tom ne mora da bude klijent Banke, kao i gotovinskih izmirenja rata kredita i kreditnih kartica Banke) i bez upotrebe platne debitne kartice Banke, na način i pod uslovima definisanim u Korisničkom uputstvu za korišćenje višenamenskih uređaja koje je dostupno u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs).

Klijent i Banka mogu ugovoriti korišćenje dodatnih usluga u vezi sa izvršavanjem domaćih platnih transakcija u dinarima i devizama, 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.

### 1.1. PRIMARNI KANALI ZA OBAVLJANJE PLATNIH USLUGA

Korišćenje višenamenskog 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 višenamenskim uređajima. Sa podatkom o tome da li konkretna ekspozitura ima blagajnu i/ili višenamenski uređaj kao i koje je radno vreme blagajne, klijenti se mogu upoznati u ekspoziturama Banke, kao i na internet stranici Banke:

<https://www.raiffeisenbank.rs/sr/stanovnistvo/lokacije.html>. Platne usluge isplate gotovog novca sa računa i uplate gotovog novca na račun koje su omogućene na višenamenskim uređajima Banke su uplata i isplata dinara i evra, uz autentifikaciju debitnom platnom karticom za fizička lica (DinaCard / Visa) uz unos PIN-a kartice, u okviru limita i na način i pod uslovima definisanim u Korisničkom uputstvu za korišćenje višenamenskih uređaja, koje je dostupno u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke:

<https://www.raiffeisenbank.rs/digitalne-usluge/visenamenski-uredaji/>

Na višenamenskom uređaju se vrši i podizanje dinara bez upotrebe platne debitne kartice Banke, na način i pod uslovima definisanim u Korisničkom uputstvu za višenamenske uređaje i Korisničkom uputstvu i bezbednosnim pravilima za korišćenje digitalnog bankarstva koje je istaknuto u svim ekspoziturama Banke, na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs) i na stranici aplikacije elektronskog bankarstva za fizička lica Banke <https://www.raiffeisenbank.rs/digitalne-usluge/>, kao i uplata dinara na račun fizičkog lica u Banci od strane klijenta ili lica koje ne mora da bude klijent Banke, kao i gotovinsko izmirenje rata kredita i duga nastalog korišćenjem kreditnih kartica Banke, bez upotrebe platne debitne kartice Banke, u okviru limita, na način i pod uslovima definisanim u Korisničkom uputstvu za korišćenje višenamenskih uređaja koje je dostupno u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke: <https://www.raiffeisenbank.rs/digitalne-usluge/visenamenski-uredaji/>

Korišćenje aplikacija mobilnog/elektronskog bankarstva ili višenamenskog uređaja Banke su primarni kanal za obavljanje usluga prenosa novčanih sredstava s računa, odnosno na račun, za sve vrste platnih usluga prenosa sredstva koje su na njima omogućene, dok se ostale platne usluge prenosa novčanih sredstava s računa, odnosno na račun obavljaju u ekspozituri Banke koja radi sa blagajnom, u okviru radnog vremena blagajne.

Platne usluge prenosa novčanih sredstava s računa, odnosno na račun koje su omogućene korišćenjem aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva Banke, su prenos dinara i efektivnog stranog novca u okviru ličnih računa klijenta, prenos dinara u okviru računa po kojima je klijent ovlašćen, bezgotovinsko izmirenje rata kredita i duga nastalog korišćenjem kreditnih kartica Banke, prenos sredstava u dinarima i efektivni na račun fizičkog ili pravnog lica, koje pri tom ne mora da bude klijent Banke, kao i kupovina ili prodaja efektivnog strang novca u korist ličnog računa ili računa po kome klijent ima ovlašćenje, a u okviru propisanih limita, na način i pod uslovima definisanim u Korisničkom uputstvu i bezbednosnim pravilima za korišćenje digitalnog bankarstva, koje je dostupno u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke <https://www.raiffeisenbank.rs/digitalne-usluge/>

Platne usluge prenosa novčanih sredstava s računa, odnosno na račun čije je obavljanje omogućeno na višenamenskim uređajima Banke, uz autentifikaciju debitnom platnom karticom za fizička lica, su prenos dinara i evra u okviru ličnih računa klijenta, prenos dinara u okviru ličnih i računa po kojima je klijent ovlašćen, bezgotovinsko izmirenje rata kredita i duga nastalog korišćenjem kreditnih kartica Banke, prenos sredstava u dinarima na račune fizičkih ili pravnih lica, koji pri tom ne mora da bude klijent Banke, kao i bezgotovinska kupovina i prodaja evra, u okviru propisanih limita, na način i pod

uslovima definisanim u Korisničkom uputstvu za korišćenje višenamenskih uređaja koje je dostupno u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke: <https://www.raiffeisenbank.rs/digitalne-usluge/visenamenski-uredaji/>

## 2. DOSTAVLJANJE INFORMACIJA U PREDUGOVORNOJ FAZI

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 dostavljanjem teksta Opštih uslova poslovanja sa Tarifom, nacrt Ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i Pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom, odnosno Pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom - paketom usluga (na obrascu propisanom od strane Narodne banke Srbije). Pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom koji Banka uručuje klijentu sadži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga koje Banka ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku uslugu. Sva dokumenta se klijentu dostavljaju bez naknade putem imejla ili uručenjem u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge. Klijent ima rok od tri dana od dana dostavljanja da prihvati predložene uslove i zaključi Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa odnosno Okvirni ugovor, dok u slučaju ugovaranja tekućeg računa na daljinu ovaj rok iznosi sedam dana. 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.

Klijent (rezident) može (ukoliko već nema otvoren dinarski tekući račun u Banci), sa Bankom da zaključi na daljinu i Okvirni ugovor čiji je predmet otvaranje i vođenje dinarskog tekućeg računa, u kom slučaju se otvaranje računa vrši bez fizičkog prisustva Klijenta u Banci, na daljinu. Takođe, klijent - rezident može (ukoliko već nema otvoren devizni tekući račun u Banci), sa Bankom da zaključi na daljinu i Okvirni ugovor čiji je predmet otvaranje i vođenje deviznog tekućeg računa, i u tom slučaju se otvaranje računa vrši bez fizičkog prisustva Klijenta u Banci, na daljinu.

Ukoliko se zaključenje Ugovora o otvaranju dinarskog ili deviznog tekućeg računa kao i otvaranje istih vrši na daljinu, tada se informisanje klijenta o platnim uslugama

u predugovornoj fazi, pre zaključenja ugovora na daljinu, obavlja se u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Ugovaranje i zaključenje ugovora na daljinu je dostupno klijentima rezidentima – fizičkim licima koja poseduju identifikaciona dokumenta izdata u Republici Srbiji.

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 fizičkim licima, Tarife naknada za usluge platnog prometa fizičkim licima koja je sastavni deo Opštih uslova poslovanja, nacrta Ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa 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.

## 3. OTVARANJE I VOĐENJE TEKUĆEG RAČUNA

Banka klijentima (rezidentima i nerezidentima) 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 računom i usluge povezane s platnim računom.

Naknade koje Banka primenjuje na usluge otvaranja, vođenja i gašenja računa prikazane su u Tarifii.

Banka klijentima otvara račune na osnovu zahteva za otvaranje tih računa (zahtev podnet Banci u pismenoj formi mora biti potpisan od strane podnosioca zahteva, zahtev podnet Banci elektronskim putem ne mora biti potpisan), provere urednosti od strane Banke dokumentacije propisane kao obavezne za otvaranje računa kod banaka, saglasno propisima i zaključenog Okvirnog ugovora.

Pored zaključenja Ugovora o otvaranju dinarskog tekućeg računa ili deviznog tekućeg računa odnosno Okvirnog ugovora čiji je predmet otvaranje dinarskog tekućeg računa ili deviznog tekućeg računa u papirnoj formi koja podrazumeva fizičko prisustvo klijenta u predugovornoj fazi i pri potpisivanju ugovorne dokumentacije, klijent

(rezident) kod Banke Okvirni ugovor čiji je predmet otvaranje dinarskog tekućeg računa ili deviznog tekućeg računa može zaključiti i na daljinu u skladu sa ovim OUP. Ugovaranje otvaranja dinarskog tekućeg računa 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.

Okvirni ugovor za otvaranje dinarskog tekućeg računa ili deviznog tekućeg računa na daljinu 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** 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:

- 1) kvalifikovani elektronski potpis Raiffeisen banke a.d. Beograd;
- 2) napredni elektronski potpis klijenta;
- 3) kvalifikovani vremenski žig.

Napredni elektronski potpis klijenta je na nedvosmislen način povezan sa klijentom kroz odgovarajuću autentifikaciju korišćenjem navedenih kanala digitalnog bankarstva (elektronsko bankarstvo - Raiffeisen online-ROL ili aplikacije za mobilno bankarstvo) ili 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 imejl 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 ne može zahtevati ispunjenje obaveze klijenta po osnovu ugovora na daljinu pre isteka roka za odustanak od ugovora.

Ukoliko klijent započne proces apliciranja za dinarski tekući račun putem ugovaranja na daljinu, ali se naknadno opredeli da zaključenje tog ugovora ipak izvrši ličnim prisustvom u filijali, Banka tada informisanje klijenta u predugovornoj fazi obavlja u skladu sa Zakonom o platnim uslugama.

**Tekući račun** može biti dinarski i devizni, dinarski se vodi u domicilnoj valuti (dinarima), a devizni u stranoj valuti sa kursne liste Banke.

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

Klijent koji želi da otvori račun kod Banke može to da uradi lično, a može da ovlasti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun sa Bankom zaključi Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa odnosno Okvirni ugovor, kao i da raspolaže sredstvima na njegovom računu. U ovom slučaju Banka otvara račun, odnosno omogućava raspolaganje sredstvima na računu na osnovu ovlašćenja punomoćnika koji je overio nadležni organ, Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računu klijent može izdati ovlašćenom licu i u prostorijama Banke.

Ovlašćenje za otvaranje tekućeg računa i raspolaganje sredstvima na računu koji je overio nadležni organ u skladu s propisima, u trenutku dostavljanja Banci ne može biti starije od dve godine. Ovlašćenja, koja se Banci dostavljaju, moraju biti na srpskom jeziku ili na stranom jeziku uz dostavljeni prevod na srpski jezik od strane sudskog tumača.

Ovlašćeno lice je dužno da uz ovlašćenje Banci stavi na uvid isprave na osnovu kojih se utvrđuje identitet vlasnika računa, identitet ovlašćenog lica i drugu potrebnu dokumentaciju.

Banka tekući račun može otvoriti i maloletnom fizičkom licu na osnovu ugovora koji u ime i za račun tog lica potpisuje njegov zakonski zastupnik i utvrđuje identitet zastupnika.

Banka otvara račun fizičkom licu i na osnovu sudskog ili upravnog akta, u kom slučaju Ugovor o otvaranju tog računa zaključuje ovlašćeno lice iz tog akta. Za lica pod starateljstvom Ugovor o otvaranju računa zaključuje lice koje je rešenjem starateljskog organa određeno za staratelja, odnosno lice iz izvršnog sudskog rešenja.

Stariji maloletnik koji radi (npr. preko omladinske zadruge) može samostalno da otvori dinarski tekući račun rasplaze sredstvima sa računa, ali ne može da dobije čekove ni da zaključi sa Bankom ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa.

Radi raspolaganja sredstvima na tekućem računu u ekspozituri Banke, kod Banke se deponuju potpisi vlasnika računa i lica ovlašćenih za raspolaganje tim sredstvima ukoliko ih ima, a kojim će se potpisivati obrasci platnih naloga.

Pri postupku otvaranja tekućeg računa, Banka je dužna utvrdi identitet klijenta i sprovede ostale postupke koji su u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma u Republici Srbiji. Banka ima pravo da traži i drugu dokumentaciju skladu sa vlastitim potrebama ili propisima koji su na snazi u vreme zaključenja ugovora.

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

Banka zadržava pravo da odbije otvaranje tekućeg računa klijentu bez navođenja posebnog obrazloženja. Izuzetno, Banka je dužna da u slučaju odbijanja zahteva za otvaranje računa sa osnovnim uslugama bez odlaganja, u pismenoj formi i bez naknade, dostavi podnosiocu zahteva obaveštenje o odbijanju i razlozima odbijanja, osim ako je to obaveštenje zabranjeno propisom.

U postupku procene rizika i analize prihvatljivosti klijenta, banka ima pravo da ne otvori račun klijentu:

- ukoliko utvrdi da se klijent nalazi na zvaničnim listama sankcionisanih lica u skladu sa lokalnom i /ili međunarodnom regulativom
- ukoliko postoje sumnje da se račun otvara u svrhu pranja novca i/ili finansiranja terorizma
- ukoliko klijent ne dostavi podatke i dokumentaciju koji bi Banci omogućili identifikaciju klijenata i sprovođenje analize i procene klijenta u skladu sa propisima iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma
- ukoliko prilikom identifikacije klijenta u skladu sa FATCA sporazumom, klijent odbije da dostavi odgovarajuću FATCA dokumentaciju na osnovu koje se utvrđuje FATCA status klijenta.

Podatke o otvorenim tekućim računima Banka vodi u sopstvenoj evidenciji, a iste u skladu sa propisima dostavlja u Jedinstveni registar računa kojeg vodi Narodna banka Srbije. Podaci iz Jedinstvenog registra računa nisu javno dostupni i na njih se primenjuju odredbe Zakona i propisi kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Teukući računi klijenata podležu kontroli nadležnih organa u skladu sa važećom zakonskom regulativom.

### 3.1. OTVARANJE PLATNOG RAČUNA – DINARSKI TEKUĆI RAČUN REZIDENTA

**a) Dinarski tekući račun u okviru paketa** - Banka, klijentu (rezidentu) za prijem zarade / penzije, otvara dinarski tekući račun u okviru jednog od sledećih paketa usluga:

- **Može Start paket tekući račun**
- **Može Ekstra paket tekući račun**
- **Može Sve paket tekući račun**

ili u okviru Premium paketa iz tačke 3.3.1, odnosno Paket tekućeg računa privatnog bankarstva iz tačke 3.3.2. Opštih uslova poslovanja.

U okviru paketa usluga klijentu se izdaje debitna kartica VISA DEBIT za iniciranje platnih transakcija sa tog računa. Ukoliko je klijent u momentu otvaranja računa već korisnik osnovne VISA DEBIT kartice kod Banke tada tu karticu mora koristiti u okviru paketa usluga zajedno sa računom. U okviru Može Sve paketa usluga klijent umesto Visa DEBIT kartice može koristiti i VISA GOLD MASS debitnu karticu za iniciranje platnih transakcija sa tog računa.

Dinarski tekući račun u okviru paketa usluga Banka otvara pod uslovom da klijent preda Banci potpisani Zahtev za otvaranje računa (na obrascu Banke), 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 klijent sa Bankom zaključi Okvirni ugovor kojim se uređuju uslovi za

otvaranje, vođenje i gašenje računa, kao i pisani sporazum kojim se definišu međusobna prava i obaveze u okviru paketa usluga.

Po ovom računu, Banka klijentu može izdati čekove i odobriti dozvoljeno prekoračenje računa ukoliko klijent ispunjava uslove. Ukoliko klijent ispunjava uslove za dozvoljeno prekoračenje računa, klijent i Banka zaključuju Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa kojim će se utvrditi iznos novčanih sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje klijentu i uslovi pod kojima će se koristiti dozvoljeno prekoračenje. O uslovima odobravanja pozajmice klijent se može upoznati kroz Opšte uslove poslovanja Banke koji uređuju odobravanje kredita i pozajmice klijentima fizičkim licima i koji su istaknuti u svim ekspoziturama i na Interenet stranici Banke.

Banka klijentu za vođenje paketa naplaćuje mesečnu naknadu. Naknada dospeva za plaćanje poslednjeg dana u mesecu. Visina naknade iskazana je u Tarifi.

U okviru Može Ekstra paketa usluga, pored dinarskog tekućeg računa i debinih kartica, klijent je u obavezi da koristi devizni tekući račun, odnosno u okviru Može Sve paketa usluga dva ili više deviznih tekućih računa. Ukoliko klijent nema otvoren devizni tekući račun/e potrebno je da taj račun/e otvori kod banke.

U okviru gore navedenih paketa usluga Banka klijentu izdaje i platnu debitnu karticu DinaCard.

**b) Dinarski tekući račun rezidenta** – Banka, klijentu (rezidentu), otvara dinarski tekući račun za druge namene (različite od prijema zarade/penzije) 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 kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa.

Po ovom računu, Banka klijentu može izdati čekove i odobriti dozvoljeno prekoračenje računa ukoliko klijent ispunjava uslove. Ukoliko klijent ispunjava uslove za dozvoljeno prekoračenje računa, klijent i Banka zaključuju Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa kojim će se utvrditi iznos novčanih sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje klijentu i uslovi pod kojima će se koristiti dozvoljeno prekoračenje. O uslovima odobravanja dozvoljenog prekoračenja po računu klijent se može upoznati kroz Opšte uslove poslovanja Banke koji uređuju kreditno poslovanje sa klijentima fizičkim licima i koji su istaknuti u svim ekspoziturama i na Interenet stranici Banke.

Banka klijentu za vođenje ovog računa naplaćuje mesečnu naknadu. Naknada dospeva za plaćanje

poslednjeg dana u mesecu. Visina naknade iskazana je u Tarifi.

**c) Dinarski tekući račun rezidenta** – Banka klijentu (rezidentu), otvara dinarski tekući račun na daljinu ukoliko mu je taj račun potreban za realizaciju kredita koji klijent sa Bankom ugovara na daljinu i ukoliko u momentu podnošenja zahteva za taj kredit nema već otvoren dinarski tekući račun u Banci. Klijent može započeti proces apliciranja putem ugovaranja na daljinu, ali se naknadno opredeliti da zaključenje ugovora ipak izvrši ličnim prisustvom u filijali. Ovaj račun klijent koristi van paketa usluga.

Po ovom računu Banka klijentu može izdati čekove, i odobriti dozvoljeno prekoračenje računa ukoliko klijent ispunjava uslove. Ukoliko klijent ispunjava uslove za dozvoljeno prekoračenje računa, klijent i Banka zaključuju Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa kojim će se utvrditi iznos novčanih sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje klijentu i uslovi pod kojima će se koristiti dozvoljeno prekoračenje. O uslovima odobravanja dozvoljenog prekoračenja po računu klijent se može upoznati kroz Opšte uslove poslovanja Banke koji uređuju kreditno poslovanje sa klijentima fizičkim licima i koji su istaknuti u svim ekspoziturama i na Interenet stranici Banke.

Banka klijentu za vođenje ovog računa naplaćuje mesečnu naknadu. Naknada dospeva za plaćanje poslednjeg dana u mesecu. Visina naknade iskazana je u Tarifi.

**d) Dinarski tekući račun rezidenta - iRačun** - Banka klijentu (rezidentu), otvara dinarski tekući račun na daljinu ukoliko klijent kod Banke nije imao otvoren dinarski tekući račun u poslednjih 6 meseci posmatrano u odnosu na dan podnošenja zahteva za otvaranje računa na daljinu i ukoliko klijent istovremeno sa podnošenjem zahteva za otvaranje računa podnese i zahtev za izdavanje debitnih platnih kartica na daljinu: DinaCard i Visa Debit u digitalnom i fizičkom obliku.

Klijent može započeti proces apliciranja putem ugovaranja na daljinu, ali se naknadno opredeliti da zaključenje ugovora ipak izvrši ličnim prisustvom u filijali (kako za račun tako i za platne debitne kartice).

Ovaj račun Klijent može koristiti van paketa ili u okviru Premium paketa iz tačke 3.3.1, odnosno Paketa privatnog bankarstva iz tačke 3.3.2. Opštih uslova poslovanja, u kom slučaju Banka i klijent zaključuju pisani sporazum kojim se definišu uslovi pod kojim se koristi račun u okviru navedenih paketa.

Po ovom računu Banka klijentu ne izdaje čekove (izuzev kada se račun koristi u okviru nekog od paketa

iz prethodne tačke), ali može odobriti dozvoljeno prekoračenje računa ukoliko klijent ispunjava uslove. Ukoliko klijent ispunjava uslove za dozvoljeno prekoračenje računa, klijent i Banka zaključuju Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa kojim će se utvrditi iznos novčanih sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje klijentu i uslovi pod kojima će se koristiti dozvoljeno prekoračenje. O uslovima odobravanja dozvoljenog prekoračenja po računu klijent se može upoznati kroz Opšte uslove poslovanja Banke koji uređuju kreditno poslovanja sa klijentima fizičkim licima i koji su istaknuti u svim ekspoziturama i na Internet stranici Banke.

#### **e) Otvaranje platnog računa – Dinarski tekući račun u okviru paketa Klub**

Banka, klijentima mlađim od 26 godina, koji su nezaposleni i imaju status rezidenta, besplatno otvara dinarski tekući račun u okviru paketa Klub. Za otvaranje ovog paketa tekućeg računa klijenti moraju da predaju Banci potpisani Zahtev za otvaranje računa, na obrascu Banke i uz zahtev podnesu 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 zakluče Okvirni ugovor kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa.

Po ovom računu Banka klijentu ne izdaje čekove i ne odobrava dozvoljeno prekoračenje računa.

Banka klijentu neće naplaćivati mesečnu naknadu za vođenje paketa tekućeg računa Klub sve dok klijent ne primi prvu zaradu, ili dok ne navrš 26 godina života. Banka će klijentu koji primi prvu uplatu zarade ili navrš 26 godina života početi da naplaćuje mesečnu naknadu za vođenje ovog paketa tekućeg računa od meseca koji sledi mesecu u kome je klijent primio prvu uplatu zarade odnosno od meseca koji sledi mesecu u kome je klijent navršio 26 godina života, u visini koja bude važila na dan naplate za Dinarski tekući račun rezidenta.

Uz dinarski tekući račun Klub, Banka klijentu može izdati platnu debitnu karticu: DinaCard i/ili Visa Debit.

#### **f) Otvaranje platnog računa – Dinarski tekući račun sa posebnom namenom** (npr. za prijem donacija u humanitarne svrhe, za uplate na ime osnivanja domaćih privrednih društava, za prijem uplata novčanih sredstva nastalih prodajom investicionih jedinica UCITS fondova i AIF kojima upravlja Raiffeisen INVEST a.d. Beograd Društvo za upravljanje otvorenim investicionim fondovima sa javnom ponudom i alternativnim investicionim fondovima ili nastalih prodajom investicionih jedinica dobrovoljnih penzijskih fondova kojima upravlja Raiffeisen FUTURE a.d. Beograd DUDPF, kao i za plaćanje kupovine investicionih jedinica pomenutih fondova iz sredstava

ostvarenih po osnovu napred navedene prodaje investicionih jedinica, za plaćanje naknada i troškova koji nastanu povodom korišćenja platnih kartica čiji je izdavalac Raiffeisen banka a.d. Beograd, i dr. namene) pod uslovom da klijent preda Banci potpisani Zahtev za otvaranje računa, u pisanoj formi, na obrascu Banke i uz zahtev dostavi dokumenta kojim se utvrđuje identitet podnosioca zahteva (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava), kao i druga dokumenta u skladu sa propisima, a ako zahtev podnosi nerezident – i dokument iz koga se može utvrditi mesto njegovog prebivališta ili boravišta u poslednjih godinu dana (pasoš ili druga odgovarajuća isprava), i sa Bankom zakluči Okvirni ugovor kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa. Račun služi isključivo za namenu koja je definisana ugovorom o dinarskom tekućem računu sa posebnom namenom. Ukoliko klijent račun upotrebi za drugu namenu, Banka može raskinuti ugovor i ugasiti račun.

Po ovom računu Banka klijentu ne izdaje čekove i ne odobrava dozvoljeno prekoračenje računa.

Banka klijentu za vođenje ovog računa ne naplaćuje mesečnu naknadu.

**U slučaju raskida Okvirnog ugovora i gašenja dinarskog tekućeg računa** klijent je u obavezi da izmiri sve obaveze po dinarskom tekućem računu (dužan je da vrati iznos eventualno iskorišćenog dozvoljenog prekoračenja računa sa pripadajućom kamatom odnosno svim sporednim potraživanjima i ne može više koristiti dozvoljeno prekoračenje odnosno dužan je da nadoknadi sve obaveze po računu), vrati sve nerealizovane čekove koji su u njegovom posedu, kao i platnu debitnu karticu koja je vezana za račun i obezbedi sredstva neophodna za izmirenje obaveza po čekovima koji su realizovani, a u vreme raskida ugovora nisu dospeli i prispeli na naplatu, kao i da izmiri sve dospеле neplaćene naknade nastale u vezi sa otvaranjem i vođenjem računa odnosno paketa. Ovo važi kako za tekuće račune koji se koriste u paketu tako i za tekuće račune van paketa.

#### **3.2. OTVARANJE PLATNOG RAČUNA – DINARSKI TEKUĆI RAČUN NEREZIDENTA**

Banka, klijentu (nerezidentu) otvara **dinarski tekući račun nerezidenta** pod uslovom da klijent preda Banci potpisani Zahtev za otvaranje računa, u pisanoj formi, na obrascu Banke i uz zahtev dostavi dokument kojim se utvrđuje identitet podnosioca zahteva i dokument iz koga se može utvrditi mesto njegovog prebivališta ili boravišta u poslednjih godinu dana (pasoš ili druga odgovarajuća isprava), prijavu boravka izdatu od strane nadležnog organa u Republici Srbiji, ugovor o radu kod poslodavca registrovanog u Republici Srbiji, i sa Bankom zakluči Okvirni ugovor kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa.

Po ovom računu Banka klijentu ne izdaje čekove i ne odobrava dozvoljeno prekoračenje računa.

Klijent, dinarski tekući račun nerezidenta može da koristi u okviru paketa usluga, u kom slučaju Banka i klijent zaključuju pisani sporazum kojim se definišu uslovi pod kojima se koristi račun u okviru paketa.

Banka Klijentu na ime vođenja paketa naplaćuje mesečnu naknadu. Naknada dospeva za plaćanje poslednjeg dana u mesecu. Visina naknade iskazana je u Tarifi.

**U slučaju raskida Okvirnog ugovora i gašenja dinarskog tekućeg računa** klijent je u obavezi da izmiri sve obaveze po dinarskom tekućem računu sa pripadajućom kamatom odnosno svim sporednim potraživanjima vrati platnu debitnu karticu koja je vezana za račun i da izmiri sve dospеле neplaćene naknade nastale u vezi sa otvaranjem i vođenjem računa odnosno paketa.

### 3.3.1. OTVARANJE PLATNOG RAČUNA – DINARSKI TEKUĆI RAČUN U OKVIRU PREMIUM PAKETA

**Banka, klijentu (rezidentu / nerezidentu) otvara dinarski tekući račun u okviru „Premium paket tekućeg računa“** (u daljem tekstu: Premium paket) pod uslovom da klijent preda Banci potpisani Zahtev za otvaranje računa (na obrascu Banke), 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 klijent sa Bankom zaključi Okvirni ugovor kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa, kao i pisani sporazum kojim se definišu međusobna prava i obaveze u okviru paketa usluga.

Banka će korisniku Premium paketa, obezbediti:

- direktan kontakt sa zaposlenim Odeljenja za premium bankarstvo (u daljem tekstu: Saradnik) koji će ispred Banke biti zadužen da prati potrebe Klijenta u cilju optimalnog unapređenja međusobne poslovne saradnje;
- informisanost Klijenta o aktuelnim uslugama i proizvodima Banke posredstvom Saradnika koji će ispred Banke biti zadužen da prati potrebe Klijenta;
- obavljanje transakcija u Banci po Special tarifi; Banka Tarifu naknada i troškova banke za usluge fizičkim licima – Special (u daljem tekstu: Tarifa – Special) ističe u poslovnim prostorijama i na internet stranici Banke tako da Klijent ukoliko želi da račun koristi u okviru Premium paketa može da se upozna sa tom tarifom. Banka će Klijentu koji sa Bankom zaključi sporazum o korišćenju Premium paketa uručiti važeću Tarifu – Special po kojoj može da obavlja transakcije;
- stručnu i profesionalnu konsultaciju u cilju izbora optimalnog načina realizacije zahteva i potreba Klijenta posredstvom Saradnika zaduženog ispred Banke da prati potrebe Klijenta a u vezi sa proizvodima i uslugama koje klijent koristi kod Banke ili želi da koristi.

Korisnik Premium paketa komunikaciju sa Saradnikom može obavljati upotrebom sredstava komunikacije na

daljinu (uspostavljanjem telefonskog poziva ili video poziva, korišćenjem bilo kojeg raspoloživog elektronskog uređaja sa kamerom, kao što su računar, tablet ili mobilni telefon, putem imejla, SMS-a, kroz inboks/prijemno sanduče u okviru elektronskog i mobilnog bankarstva Banke). Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja korisnik premium paketa je upoznat i saglasan sa činjenicom da Banka može snimati i čuvati međusobnu komunikaciju izvršenu posredstvom sredstava komunikacije na daljinu (telefonski razgovor, slika zvuk, video – zvučni zapis) a koja se obavlja u cilju podnošenja zahteva radi korišćenja proizvoda i usluga Banke i da, u slučaju eventualnog spora između Banke i korisnika Premium paketa, tako snimljeni materijal može poslužiti kao dokazno sredstvo.

Po ovom računu, Banka klijentu-rezidentu može izdati čekove i odobriti dozvoljeno prekoračenje računa ukoliko klijent ispunjava uslove. Ukoliko klijent ispunjava uslove za dozvoljeno prekoračenje računa, klijent i Banka zaključuju Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa kojim će se utvrditi iznos novčanih sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje klijentu i uslovi pod kojima će se koristiti dozvoljeno prekoračenje. O uslovima odobravanja pozajmice klijent se može upoznati kroz Opšte uslove poslovanja Banke koji uređuju odobravanje kredita i pozajmice klijentima fizičkim licima i koji su istaknuti u svim ekspoziturama banka i na Internet stranici Banke.

Po ovom računu Banka klijentu-nerezidentu ne izdaje čekove i ne odobrava dozvoljeno prekoračenje računa.

Banka Klijentu za vođenje paketa naplaćuje mesečnu naknadu. Naknada dospeva za plaćanje poslednjeg dana u mesecu. Visina naknade iskazana je u Tarifi.

Izuzetno, Banka Klijentu neće naplatiti naknadu za vođenje Premium paket tekućeg računa ukoliko Klijent, na dan kada se vrši obračun i naplata naknade (poslednji dan u mesecu), ispunjava jedan od sledećih uslova:

-Klijentova primanja po osnovu zarade i po drugim osnovima na njegovom računu u Banci u mesecu za koji se vrši obračun naknade za paket, iznose najmanje RSD 150.000,

-Klijent na depozitnim računima kod Banke i/ili u UCITS fondu ili AIF kojim upravlja Raiffeisen INVEST a.d. Beograd Društvo za upravljanje otvorenim investicionim fondovima sa javnom ponudom i alternativnim investicionim fondovima i/ili na računima finansijskih instrumenata kod Banke, ima najmanje EUR 30.000 ili drugim valutama u navedenoj protivvrednost,

- Klijent je lice registrovano za obavljanje delatnosti u formi preduzetnika, ili je direktor/vlasnik/ lice sa pravom upravljanja u aktivnom privrednom društvu, ili je direktor/vlasnik/ lice sa pravom upravljanja u licu (privredno društvo / preduzetnik) povezanom sa napred navedenim privrednim subjektima koji imaju otvorene tekuće račune u Banci i ostvaren prihod iskazan u

redovnom godišnjem finansijskom izveštaju za poslednju godinu u iznosu većem od EUR 100.000.

Banka za vreme važenja sporazuma o korišćenju Premium paketa, svakog meseca, na dan kada Banka vrši obračun i naplatu naknade, na osnovu raspoloživih podataka (klijentovih računa kod Banke i u UCITS fondu i AIF kojim upravlja Raiffeisen INVEST a.d. Beograd Društvo za upravljanje otvorenim investicionim fondom sa javnom ponudom i alternativnim investicionim fondovima), vrši proveru da li klijent ispunjava neki od navedenih uslova po osnovu kojih je oslobođen plaćanja naknade.

Ukoliko Banka proverom utvrdi da Klijent ispunjava neki od navedenih uslova, Banka klijentu u mesecu u kojem ispunjava uslov neće naplatiti mesečnu naknadu za vođenje Premium paketa.

Ukoliko Banka proverom utvrdi da Klijent u mesecu u kojem vrši proveru više ne ispunjava ni jedan od navedenih uslova, Banka Klijentu u tom mesecu i naredna dva meseca neće obračunavati i naplatiti naknadu za vođenje Premium paketa. Sa naplatom nakande za vođenje paketa Banka će početi po isteku navedenog perioda.

U mesecu u kojem Klijent ponovo ispuni bilo koji od navedenih uslova, Banka neće naplatiti naknadu za vođenje Premium paketa.

Klijent u okviru ovog paketa usluga može koristiti i druge proizvode i usluge u skladu sa Tarifom – Special. Banka Tarifu naknada i troškova banke za usluge fizičkim licima – Special ističe u ekspoziturama i na internet stranici Banke.

U okviru Premium paketa Banka klijentu od debitnih kartica može izdati DinaCard i/ili VISA Gold i/ili VISA Platinum i/ili Visa Infinite.

**U slučaju raskida Okvirnog ugovora i gašenja dinarskog tekućeg računa** klijent je u obavezi da izmiri sve obaveze po dinarskom tekućem računu (dužan je da vrati iznos eventualno iskorišćenog dozvoljenog prekoračenja računa sa pripadajućom kamatom odnosno svim sporednim potraživanjima i ne može više koristiti dozvoljeno prekoračenje odnosno dužan je da nadoknadi sve obaveze po računu), vrati sve nerealizovane čekove koji su u njegovom posedu, kao i platnu debitnu karticu koja je vezana za račun i obezbedi sredstva neophodna za izmirenje obaveza po čekovima koji su realizovani, a u vreme raskida ugovora nisu dospeli i prispeli na naplatu, kao i da izmiri sve dospеле neplaćene naknade nastale u vezi sa otvaranjem i vođenjem računa odnosno paketa.

### **3.3.2. OTVARANJE PLATNOG RAČUNA – DINARSKI TEKUĆI RAČUN U OKVIRU PAKETA PRIVATNOG BANKARSTVA**

**Banka, klijentu (rezidentu / nerezidentu) otvara dinarski tekući račun u okviru „Paket tekućeg računa**

**privatnog bankarstva“** (u daljem tekstu: Paket privatnog bankarstva) pod uslovom:

- da klijent preda Banci potpisani Zahtev za otvaranje računa (na obrascu Banke), 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 klijent sa Bankom zaključi Okvirni ugovor kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa, kao i pisani sporazum kojim se definišu međusobna prava i obaveze u okviru paketa usluga;
- da klijent, u momentu kada Banci podnosi Zahtev za otvaranje dinarskog tekućeg računa, ima kod Banke otvoren devizni tekući račun, ili ukoliko klijent nema otvoren devizni tekući račun, potrebno je da taj račun otvori kod Banke
- da sa Bankom zaključi Okvirni ugovor kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa i pisani sporazum za korišćenje Paketa privatnog bankarstva.

Banka će klijentu - korisniku Paketa privatnog bankarstva, obezbediti:

- prioritetan tretman u obavljanju poslova sa Bankom;
- pružanje usluga klijentu u prostorijama Banke predviđenim za pružanje usluga Privatnog bankarstva;
- pravo da u obavljanju poslova sa Bankom klijent saraduje direktno sa zaposlenim Banke (u daljem tekstu: Privatni bankar) koji će ispred Banke biti zadužen da prati potrebe klijenta; klijent će informacije o Privatnom bankaru dobiti po zaključenju sporazuma za korišćenje Paketa privatnog bankarstva;
- informisanost klijenta o aktuelnim uslugama i proizvodima Banke, stručnu i profesionalnu konsultaciju u cilju izbora optimalnog načina realizacije zahteva i potreba klijenta a u vezi sa proizvodima i uslugama koje klijent koristi kod Banke ili želi da koristi, posredstvom Privatnog bankara;
- obavljanje transakcija u Banci po Tarifi privatnog bankarstva; Banka Tarifu naknada i troškova banke za usluge fizičkim licima – Privatno bankarstvo (u daljem tekstu: Tarifa – Privatno bankarstvo) ističe u prostorijama Banke predviđenim za pružanje usluga Privatnog bankarstva i na Internet stranici Banke tako da klijent ukoliko želi da račun koristi u okviru Paketa privatnog bankarstva može da se upozna sa tom tarifom. Banka će klijentu koji sa Bankom zaključi sporazum o korišćenju Paketa privatnog bankarstva uručiti važeću Tarifu – Privatnog bankarstva po kojoj može da obavlja transakcije;
- mogućnost korišćenja kreditnih proizvoda po „Gold“ tarifi Banke. Banka „Gold“ tarifu ističe u prostorijama Banke predviđenim za pružanje usluga Privatnog bankarstva i na Internet stranici Banke tako da klijent ukoliko želi da račun koristi u okviru Paketa privatnog bankarstva može da se upozna sa tom tarifom. Banka će klijentu koji sa Bankom zaključi sporazum o

korišćenju Paketa privatnog bankarstva uručiti važeću „Gold“ tarifu za korišćenje kreditnih proizvoda.

Korisnik Paketa privatnog bankarstva komunikaciju sa Privatnim bankarom može obavljati upotrebom sredstava komunikacije na daljinu (uspostavljanjem telefonskog poziva ili video poziva, korišćenjem bilo kojeg raspoloživog elektronskog uređaja sa kamerom, kao što su računar, tablet ili mobilni telefon, putem imejla, SMS-a, kroz inboks/prijemno sanduče u okviru elektronskog i mobilnog bankarstva Banke). Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja Korisnik Paketa privatnog bankarstva je upoznat i saglasan sa činjenicom da Banka može snimati i čuvati međusobnu komunikaciju izvršenu posredstvom sredstava komunikacije na daljinu (telefonski razgovor, slika zvuk, video – zvučni zapis) a koja se obavlja u cilju podnošenja zahteva radi korišćenja proizvoda i usluga Banke i da, u slučaju eventualnog spora između Banke i korisnika Paketa privatnog bankarstva, tako snimljeni materijal može poslužiti kao dokazno sredstvo.

Po ovom računu, Banka klijentu - rezidentu može izdati čekove i odobriti dozvoljeno prekoračenje računa ukoliko klijent ispunjava uslove. Ukoliko klijent ispunjava uslove za dozvoljeno prekoračenje računa, klijent i Banka zaključuju Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa kojim će se utvrditi iznos novčanih sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje klijentu i uslovi pod kojima će se koristiti dozvoljeno prekoračenje. O uslovima odobravanja pozajmice klijent se može upoznati kroz Opšte uslove poslovanja Banke koji uređuju odobravanje kredita i pozajmice klijentima fizičkim licima i koji su istaknuti u svim ekspoziturama banka i na Interenet stranici Banke.

Po ovom računu Banka klijentu - nerezidentu ne izdaje čekove i ne odobrava dozvoljeno prekoračenje računa.

Banka klijentu za vođenje Paketa privatnog bankarstva naplaćuje mesečnu naknadu. Naknada dospeva za plaćanje poslednjeg dana u mesecu. Visina naknade iskazana je u Tarifima.

Izuzetno, Banka klijentu neće naplatiti naknadu za vođenje Paketa privatnog bankarstva ukoliko klijent, na dan kada Banka vrši obračun i naplatu naknade (poslednji dan u mesecu), ispunjava jedan od sledećih uslova:

- klijentova primanja po osnovu zarade i po drugim osnovima na njegovom računu u Banci u mesecu za koji se vrši obračun naknade za paket, iznose najmanje EUR 10.000 u dinarskoj protivvrednosti obračunato po zvaničnom srednjem kursu ili drugoj valuti u navedenoj protivvrednosti,
- klijentova prosečna mesečna primanja po osnovu zarade i po drugim osnovima na njegovom računu u Banci za prethodna tri meseca, su iznosila EUR 10.000 u dinarskoj protivvrednosti obračunato po zvaničnom srednjem kursu,
- klijent na depozitnim računima kod Banke i/ili u UCITS fondu ili AIF kojim upravlja Raiffeisen INVEST a.d.

Beograd Društvo za upravljanje otvorenim investicionim fondovima sa javnom ponudom i alternativnim investicionim fondovima i/ili na računima finansijskih instrumenata kod Banke, ima najmanje EUR 200.000 ili u drugoj valuti u navedenoj protivvrednosti.

Banka za vreme važenja sporazuma o korišćenju Paketa privatnog bankarstva, svakog meseca, za vreme važenja sporazuma, na dan kada Banka vrši obračun i naplatu naknade, na osnovu raspoloživih podataka (klijentovih računa kod Banke i u UCITS fondu ili AIF kojim upravlja Raiffeisen INVEST a. d. Beograd Društvo za upravljanje otvorenim investicionim fondom sa javnom ponudom i alternativnim investicionim fondovima), vrši proveru da li klijent ispunjava neki od navedenih uslova po osnovu kojih je oslobođen plaćanja naknade.

Ukoliko Banka proverom utvrdi da klijent ispunjava neki od navedenih uslova, Banka klijentu u mesecu u kojem ispunjava uslov neće naplatiti mesečnu naknadu za vođenje Paketa privatnog bankarstva.

Ukoliko Banka proverom utvrdi da klijent, u mesecu u kojem Banka vrši proveru, ne ispunjava ni jedan od navedenih uslova, Banka klijentu u tom mesecu i naredna dva meseca („grejs period“) neće obračunavati i naplatiti naknadu za vođenje Paket privatnog bankarstva paketa. Sa naplatom naknade za vođenje paketa Banka će početi po isteku navedenog perioda. Klijent ima pravo na „grejs period“ samo jednom u periodu od 36 meseci. (Period od 36 meseci počinje da se računa od prvog meseca u kome klijent ne bude ispunjavao jedan od navedenih uslova).

U mesecu u kojem Klijent ponovo ispuni bilo koji od navedenih uslova, Banka neće naplatiti naknadu za vođenje Paketa privatnog bankarstva.

Za naplatu dospele neplaćene naknade za Paket privatnog bankarstva, Banka može da koristi sredstava na dinarskom računu, odnosno deviznom tekućem računu iz tog paketa, ukoliko na dinarskom računu nema dovoljno sredstava. U slučaju naplate iz sredstava na deviznom tekućem računu Banka će primeniti srednji kurs Narodne banke Srbije na dan naplate.

Klijent u okviru ovog paketa privatnog bankarstva može koristiti i druge proizvode i usluge u skladu sa Tarifom – Privatno bankarstvo.

U okviru Paketa privatnog bankarstva Banka klijentu od debitnih kartica izdaje Visa Infinite, a može izdati i DinaCard i/ili VISA Gold i/ili VISA Platinum.

**U slučaju raskida Okvirnog ugovora i gašenja dinarskog tekućeg računa** klijent je u obavezi da izmiri sve obaveze po dinarskom tekućem računu (dužan je da vrati iznos eventualno iskorišćenog dozvoljenog prekoračenja računa sa pripadajućom kamatom odnosno svim sporednim potraživanjima i ne može više koristiti dozvoljeno prekoračenje odnosno dužan je da nadoknadi

sve obaveze po računu), vrati sve nerealizovane čekove koji su u njegovom posedu, kao i platnu debitnu karticu koja je vezana za račun i obezbedi sredstva neophodna za izmirenje obaveza po čekovima koji su realizovani, a u vreme raskida ugovora nisu dospeli i prispeli na naplatu, kao i da izmiri sve dospеле neplaćene naknade nastale u vezi sa otvaranjem i vođenjem računa odnosno paketa.

### **3.4. OTVARANJE PLATNOG RAČUNA – DEVIZNI TEKUĆI RAČUN**

Banka klijentu (rezidentu/nerezidentu) može da otvoriti devizni tekući račun za prijem ino penzije, realizaciju loro/nostro doznaka, plaćanje premija osiguranja društvu za osiguranje putem trajnog naloga, radi plaćanja ili naplaćivanja kupoprodajne cene u devizama po osnovu prodaje nepokretnosti u Republici Srbiji, za naplatu obaveza po kreditima u stranoj valuti, za uplate akontacija i dnevnica za službena putovanja, za otvaranje SNAP računa studentima u okviru programa razmene studenata za put u Ameriku, korisnicima Klub tekućih računa, kao i devizne tekuće račune sa posebnom namenom (npr. za prijem donacija u humanitarne svrhe, za osnivanje domaćih privrednih društava i dr. namene) pod uslovom da klijent preda Banci potpisani Zahtev za otvaranje računa, u pisanoj formi, na obrascu Banke i uz zahtev dostavi dokumenta kojim se utvrđuje identitet podnosioca zahteva (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava), kao i druga dokumenta u skladu sa propisima, a ako zahtev podnosi nerezident – i dokument iz koga se može utvrditi mesto njegovog prebivališta ili boravišta u poslednjih godinu dana (pasoš ili druga odgovarajuća isprava), prijavu boravka izdatu od strane nadležnog organa u Republici Srbiji, ugovor o radu kod poslodavca registrovanog u Republici Srbiji, i sa Bankom zaključi Okvirni ugovor kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa.

#### **3.4.1. OTVARANJE PLATNOG RAČUNA – DEVIZNI TEKUĆI RAČUN REZIDENTA UGOVOREN NA DALJINU (Devizni iRačun)**

Banka može klijentu – rezidentu otvoriti devizni tekući račun na daljinu (u daljem tekstu: Devizni iRačun) korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, bez fizičkog prisustva klijenta – rezidenta u poslovnim prostorijama Banke.

Otvaranje deviznog tekućeg računa na daljinu kod Banke je moguće ukoliko klijent (rezident) kod Banke nije imao otvoren devizni tekući račun u poslednjih 6 meseci posmatrano u odnosu na dan podnošenja zahteva za otvaranje računa na daljinu. Prilikom podnošenja zahteva za otvaranjem Deviznog iRačuna, klijent (rezident) nema mogućnost istovremenog podnošenja zahteva za izdavanje debitnih platnih kartica na daljinu uz navedeni račun već to može učiniti naknadno, podnošenjem zahteva za izdavanje VISA Debit i/ili Dina Card, odnosno

zaključiti sa Bankom ugovor o izdavanju i korišćenju debitne kartice u poslovnim prostorijama Banke.

Dodatno, ukoliko je klijent – rezident već korisnik debitne platne kartice Banke, istu može povezati sa Deviznim iRačunom u skladu sa Opštim uslovima poslovanja koji se primenjuju na izdavanje debitnih kartica klijentima fizičkim licima.

Klijent – rezident, ukoliko želi, Devizni iRačun može da koristi u okviru paketa usluga, u tom slučaju Banka i klijent zaključuju pisani sporazum kojim se definišu uslovi pod kojim se koristi račun u okviru paketa.

### **3.5. OTVARANJE PLATNOG RAČUNA - DEVIZNI TEKUĆI RAČUN U OKVIRU PAKETA**

**Banka, klijentu (rezidentu/nerezidentu) devizne tekuće račune (izuzev deviznih računa pod tačkom 3.4.), otvara pod uslovom:**

- da Klijent preda Banci potpisani Zahtev za otvaranje računa, u pisanoj formi, na obrascu Banke i uz zahtev dostavi dokumenta kojima se utvrđuje identitet podnosioca zahteva (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava), kao i druga dokumenta u skladu sa propisima, a ako zahtev podnosi nerezident – i dokument iz koga se može utvrditi mesto njegovog prebivališta ili boravišta u poslednjih godinu dana (pasoš ili druga odgovarajuća isprava), i
- da Klijent, u momentu kada Banci podnosi Zahtev za otvaranje deviznog tekućeg računa, ima otvoren kod Banke paket proizvoda i usluga,
- da klijent sa Bankom zaključi Okvirni ugovor kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa i pisani sporazum za korišćenje paketa usluga.

Van paketa usluga, devizni tekući račun otvoren pod uslovima iz ove tačke Klijent kod Banke ne može da koristi.

Klijent je dužan da Banci plaća mesečnu naknadu za vođenje platnog računa - paketa usluga kao i mesečnu naknadu na ime vođenja platnog računa - Deviznog tekućeg računa u okviru paketa u visini navedenoj u Tarifi. Mesečna naknada na ime vođenja platnog računa – Deviznog tekućeg računa u okviru paketa usluga se ne naplaćuje za devizni račun u okviru Može Ekstra paketa tekućeg računa i Paketa privatnog bankarstva odnosno za 2 (dva) ili više deviznih računa u okviru Može Sve paketa tekućeg računa.

Banka Klijentu na ime vođenja deviznog tekućeg računa u okviru paketa usluga naplaćuje mesečnu naknadu. Naknada dospeva za plaćanje poslednjeg dana u mesecu.

Za naplatu dospelih dugovanja Banka će, u skladu sa klijentovim ovlašćenjem, koristiti sredstava sa klijentovog dinarskog računa odnosno ostalih računa klijenta kod Banke.

Ukoliko klijent ugasi paket usluga mora istovremeno da ugasi i devizni tekući račun iz tog paketa. Ukoliko to klijent ne učini, Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor na osnovu koga mu je otvoren devizni tekući račun uz otkazni rok od dva meseca koji se računa od dana kada je klijent primio obaveštenje o raskidu i ugasi devizni tekući račun.

**Banka će klijentu**, koji podnese zahtev za otvaranje deviznog tekućeg računa a u momentu podnošenja Zahteva za otvaranje tog računa ima kod Banke otvoren dinarski tekući račun i taj račun već koristi kao ranije formirani paket - „Paket tekući račun“ otvoren zaključno sa 23.03.2016. godine, omogućiti da devizni tekući račun otvori van paketa.

### 3.6. OTVARANJE PLATNOG RAČUNA SA OSNOVNIM USLUGAMA - PLATNI RAČUN SA OSNOVNIM USLUGAMA

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, poštujući pozitivne propise Republike Srbije.

Pod potrošačem iz prethodnog stava smatra se 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 iz stava 1. ove tačke smatra se i potrošač koji kod banke ima otvoren platni račun, a koji zatraži zatvaranje svih drugih platnih računa u banci, osim računa iz stava 2. ove tačke.

Banka, potrošaču, može da otvori **platni račun sa osnovnim uslugama** rezidenta ili nerezidenta pod uslovom da 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 zaključni Okvirni ugovor.

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 u smislu podtačke (2) ove odredbe, 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 iz ove tačke. 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.

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

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;

Ukoliko potrošač ispunjava uslove za izdavanje osnovne kreditne kartice, potrošač i Banka zaključuju Ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, u skladu sa Opštim uslovima poslovanja Banke koji se primenjuju na izdavanje kreditnih kartica klijentima fizičkim licima i koji su istaknuti u svim ekspoziturama i na internet stranici Banke.

Ukoliko potrošač ispunjava uslove za dozvoljeno prekoračenje računa, potrošač i Banka zaključuju Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa u skladu sa Opštim uslovima poslovanja Banke koji se primenjuju u kreditnom poslovanju sa klijentima fizičkim licima i koji su istaknuti u svim ekspoziturama i na internet stranici Banke.

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

#### **4. IZMENE PO RAČUNIMA**

Klijent je dužan da odmah obavesti Banku o svakoj promeni podataka koji su od interesa za uspostavljeni poslovni odnos – otvoreni platni račun (promena imena i prezimena, promena adrese prebivališta, odnosno adrese stanovanja (kontakt adrese) ukoliko se adresa stanovanja (kontakt adresa) razlikuje od adrese prebivališta navedene u klijentovoj ličnoj karti, ili Klijent nema prebivalište.

Naknadno obaveštenje o promeni imena i prezimena, adrese prebivališta, adrese stanovanja (kontakt adrese) Klijent je dužan da uputi Banci pisanim putem i dostavi dokaz o tome.

Naknadno obaveštenje o promeni imejl adrese i o promeni načina dostavljanja obaveštenja o navedenim promenama Klijent može uputiti Banci usmeno preko

Kontakt centra Banke, imejlom na adresu [contact@raiffeisenbank.rs](mailto:contact@raiffeisenbank.rs), poštom, neposredno u ekspozituri Banke, u okviru aplikacije mobilnog bankarstva.

Klijent je dužan da o promeni svog statusa rezidentnosti obavesti Banku pisanim putem i dostavi dokaz o tome, najkasnije u roku od 7 dana od dana nastanka promene.

Promene podataka koje se vrše na zahtev klijenta Banka će izvršiti na dan prijema takvog zahteva, a najkasnije narednog 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 njegovoj ličnosti radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi s platnim uslugama.

#### **5. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU I INFORMACIJE ZA KLIJENTA PRE I NAKON IZVRŠENJA POJEDINAČNE PLATNE TRANSAKCIJE**

##### **5.1. Raspolaganje sredstvima na računu**

Sredstvima na računu može raspolagati vlasnik računa, ovlašćeno lice, zakonski zastupnik ili staratelj vlasnika računa.

Prilikom raspolaganja sredstvima na računu u ekspozituri Banke, lice koje obavlja transakciju dužno je da Banci da na uvid važeći identifikacioni dokument i karticu računa i/ili debitnu karticu koja klijentu služi i kao identifikacioni dokument ukoliko je na njoj embosiran broj računa.

Prilikom raspolaganja sredstvima na računu od strane klijenta - vlasnika računa ili ovlašćenog lica (uplate, isplate, plaćanja, prenosi, menjački poslovi) korišćenjem višenamenskog uređaja, autentifikacija klijenta se vrši debitnom platnom karticom Banke u fizičkom obliku:

- ubacivanjem kartice u višenamenski uređaj (DinaCard / Visa) uz unos PIN-a,
- beskontaktnim prinošenjem kartice u fizičkom obliku (DinaCard / Visa) uz unos PIN-a kartice.

Banka će izvršavati platne transakcije i obavljati usluge uplate, isplate ili prenose sredstava na osnovu naloga vlasnika računa, odnosno ovlašćenog lica ukoliko isti postoji ili zakonskog zastupnika maloletnog vlasnika računa, staratelja za lica pod starateljstvom, u okviru raspoloživog stanja računa.

Vlasnik računa je dužan da vodi vlastitu evidenciju poslovanja po računu, kao i da se postara da na istom ima dovoljno raspoloživih sredstava za realizaciju datih naloga za plaćanje.

Banka može vlasniku računa (rezidentu) odobriti dozvoljeno prekoračenje računa u skladu sa važećim internim aktima Banke, u kom slučaju klijent i Banka zaključuju Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa

kojim će se utvrditi rok i uslovi pod kojima će se dozvoljeno prekoračenje koristiti.

Raspoloživim stanjem na računu mogu raspolagati vlasnik računa i ovlašćeno lice ukoliko isto postoji, zakonski zastupnik maloletnog vlasnika računa, za lica pod starateljstvom lica koje je rešenjem starateljskog organa određeno za staratelja, odnosno lica iz izvršnog sudskog rešenja.

Ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na računu vlasnik računa daje, menja ili opoziva isključivo u pisanom obliku. Pisana obaveštenja vezana za dato punomoćje klijent može uručiti Banci na šalteru Banke. Punomoćje, njegova izmena i opoziv, ukoliko se sačinjavaju van Banke, moraju biti overeni od strane nadležnog organa, u skladu sa pozitivnim propisima.

Vlasnik računa određuje ovlašćena lica za raspolaganje sredstvima sa računa i pravovremeno izveštava Banku o svim izmenama u vezi sa istim. Obim raspolaganja sredstvima je u okviru raspoloživog stanja na računu. U raspolaganju sredstvima na računu ovlašćeno lice ne može imati veća prava od vlasnika računa.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju štete koja može da bude prouzrokovana kada klijent propusti da Banci dostavi blagovremenu informaciju o ukidanju, izmenama i ograničenjima u vezi sa ovlašćenjima po računu.

Za sve propuste i radnje lica ovlašćenog za raspolaganje sredstvima na računu odgovoran je klijent.

Izvršene platne transakcije vlasnika računa, ovlašćenog lica - zakonskog zastupnika maloletnog vlasnika računa, odnosno staratelja za lica pod starateljstvom, Banka evidentira na nivou računa u formi izvoda i dužna je da vlasniku računa obezbedi ažurne i tačne podatke. Izvod se formira jednom mesečno, početkom meseca za prethodni kalendarski mesec, ukoliko postoji promena po računu. Izvod o stanju i promenama na računu/računima otvorenim kod Banke, odnosno naknadne informacije o izvršenim platnim transakcijama kroz izvod se dostavljaju klijentu jednom mesečno, na način za koji se opredelio prilikom otvaranja računa ili naknadnim zahtevom, s tim da se klijent može opredeliti da mu se dostavljanje izvrši poštom na adresu stanovanja (kontakt adresu) ili imejlom i na pisani zahtev klijenta na šalteru Banke, u kom slučaju je klijent dužan da na šalteru izvode i druga obaveštenja preuzima redovno, poštujući ugovorenu dinamiku za dostavu izvoda. U slučaju dostave izvoda poštom smatra se da je isti uredno dostavljen ako je poslat na poslednju Banci poznatu adresu stanovanja (kontakt adresu) koju Banka ima u svojoj evidenciji. Ukoliko se dostavlja imejlom smatra se da je isti uredno dostavljen ako je poslat na poslednju Banci poznatu imejl adresu klijenta koju Banka ima u svojoj evidenciji.

## 5.2. Raspolaganje sredstvima na računu korisnika devizne penzije

Vlasnik računa – korisnik devizne penzije koji je imenovao ovlašćeno lice za raspolaganje sredstvima po računu, u obavezi je da svaku 6 penziju podiže lično. Ukoliko vlasnik računa - korisnik devizne penzije nije u mogućnosti da dođe u banku nakon 6 meseci, kako bi lično podigao sredstva, isplata penzije se može izvršiti ovlašćenom licu, uz dostavljanje Potvrde/Uverenja o životu vlasnika računa – korisnika devizne penzije, koje ne može biti starije od 7 dana. Ukoliko korisnik nije u mogućnosti da dostavi Potvrdu/Uverenje iz objektivnih razloga (otežano kretanje, bolničko lečenje, rehabilitacija i sl.) za Banku je prihvatljivo i da reidentifikaciju korisnika izvrši upotrebom sredstava komunikacije na daljinu (uspostavljanjem telefonskog poziva ili video poziva sa korisnikom, korišćenjem bilo kojeg raspoloživog elektronskog uređaja sa kamerom, kao što su računar, tablet ili mobilni telefon).

## 5.3. Informacije za klijenta pre i nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije

Banka će klijentu, pre izvršenja pojedinačne platne transakcije koju inicira, na njegov zahtev dostaviti informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene.

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

- referentnu oznaku ili druge podatke koji klijentu omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja, odnosno platioca,
- iznos platne transakcije,
- iznos naknade ukoliko se klijentu naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije sa računa,
- iznos kamate koju plaća klijent, ako se ta kamata plaća,
- ako se vrši zamena valute – sve neophodne informacije o kursu zamene valuta koji je pri izvršenju platne transakcije koristila Banka, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute,
- datum valute zaduženja tekućeg računa, odnosno datum prijema platnog naloga, kao i datum valute odobrenja tekućeg računa, odnosno datum kada su sredstva stavljena na raspolaganje primaocu plaćanja.

Banka će klijentu, na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, u formi izvoda, dostavljati informacije o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama.

**Banka će klijentu** kod jednokratne platne transakcije, pre zaključenja ugovora o toj transakciji, učiniti dostupnim sledeće informacije: podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je klijent dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga, rok za izvršenje platne transakcije, vrstu i visinu naknada ako se naknade naplaćuju klijentu, kursu zamene valuta ako se vrši zamena. Navedene informacije Banka će

pružiti klijentu u obliku platnog naloga koji sadrži ove informacije.

**Banka će klijentu**, odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije, učiniti dostupnim informacije: referentnu oznaku ili druge podatke koji klijentu omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja, iznos platne transakcije, iznos naknade ukoliko se klijentu naplaćuje, datum prijema platnog naloga, ako se vrši zamena valute – kurs zamene valuta.

Klijent je u obavezi da vodi računa o izvodima po računu dobijenim od Banke i da ih redovno pregleda, kao i da o svakom neslaganju ili osporavanju podnese reklamaciju Banci odmah, a najkasnije u roku od 7 dana od dana kada je Banka klijentu učinila dostupnim izvod po računu. Banka će ispitati svako neslaganje na koje klijent ukaže, obezbediti relevantne informacije, i u zavisnosti od njih, izvršiti potrebna usaglašavanja i korekcije na računu. Ukoliko ne dobije izvod na dogovoreni način i u predviđenom roku, klijent je u obavezi da o tome obavesti Banku.

## 6. INFORMISANJE KLIJENTA KOD MEĐUNARODNIH PLATNIH TRANSAKCIJA I PLATNIH TRANSAKCIJA U VALUTI DRUGIH DRŽAVA

U slučaju međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti drugih država, Banka nije dužna da klijentu pre zaključenja ugovora o platnim uslugama dostavi, odnosno učini lako dostupnim informacije u vezi sa rokom za izvršenje platne transakcije pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja u drugoj državi, ako u trenutku zaključenja ugovora ne raspolaže tim informacijama. Banka će klijentu pružiti informacije o očekivanom vremenu izvršenja platne transakcije.

## 7. USLUGA PROMENE PLATNOG RAČUNA

Pružalac platnih usluga dužan je da korisniku platnih usluga koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga omogući promenu platnog računa u istoj valuti.

Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu ovlašćenja korisnika platnih usluga, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodnog 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 dostavi ovlašćenje. 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 ovlašćenju, 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.

### 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:

- dostavi 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,
- dostavi 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,
- odbije izvršenje platne transakcije po osnovu prijemnih transfera odobrenja i direktnih zaduženja počev od dana utvrđenog u ovlašćenju i o razlozima odbijanja obavestiti 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, ako klijent nema neizmirenih obaveza po tom računu i ako su izvršene radnje, na zahtev klijenta:

- 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.
  - primaocima plaćanja koji iniciraju platnu transakciju za direktno zaduženje olatnog 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 nalogima i direktnim zaduženjima koje klijent ima kod Banke.

U skladu sa Zakonom o platnim uslugama pružalac platnih usluga je dužan da bez odlaganja nadoknadi štetu koja je pričinjena korisniku platnih usluga tokom promene platnog računa, usled nepostupanja u skladu sa zakonom, s tim da pružalac platnih usluga nije odgovoran za štetu u slučaju više sile nastale tokom promene platnog računa koja ga je sprečila da izvrši obaveze utvrđene zakonom a vezane za promenu platnog računa. Banka će klijentu Informacije u vezi sa promenom platnog računa, na njegov zahtev, dostaviti bez naknade.

## 8. GAŠENJE PLATNIH RAČUNA

Gašenje računa Banka vrši:

- na osnovu zahteva vlasnika računa u pisanoj formi, zakonskog zastupnika maloletnog vlasnika računa, odnosno staratelja za lica pod starateljstvom; novčana sredstva sa ugašenog računa Banka prenosi na račun naveden u zahtevu za gašenje, odnosno vrši isplatu vlasniku računa staratelju za lica pod starateljstvom, u gotovom novcu u skladu sa zahtevom ili ugovorom, u valuti u kojoj se račun vodi;
- bez zahteva vlasnika računa, na osnovu izvršnog sudskog rešenja zbog smrti vlasnika računa; momentom saznanja o smrti vlasnika računa Banka vrši blokadu računa;
- bez zahteva vlasnika računa, u skladu sa važećim propisima;
- u slučaju iz tačke 7 ovih Opštih uslova;
- u slučaju raskida ugovornog odnosa.

Banka zadržava pravo da izvrši gašenje tekućeg računa, po kojem nije bilo prometa u periodu od 24 meseca neprekidno, bez saglasnosti i obaveštavanja klijenta. Ovakav račun se smatra neaktivnim. Prometom po računu ne podrazumeva se pripis kamate (ukoliko Banka kamatu obračunava) ili naplata naknade, troškova. U slučaju gašenja neaktivnog računa, ugovor na osnovu koga je taj račun otvoren prestaje da važi.

Na gašenje platnog računa sa osnovnim uslugama - dinarski tekući račun sa osnovnim uslugama iz tačke 3.6. ovih Opštih uslova poslovanja u slučaju da na tom računu nije izvršena ni jedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca, primenjuju se odredbe iz tačke 28.5. ovih Opštih uslova poslovanja.

Banka će odbiti zahtev vlasnika računa za gašenje računa ukoliko je račun predmet izvršenja u skladu sa važećim propisima.

Ukoliko Klijent želi da ugasi račun, mora da izmiri sve svoje obaveze prema Banci po osnovu računa, vrati Banci sve nerealizovane čekove koji su u njegovom posedu, kod Banke uplati sredstva u visini realizovanih čekova koji u momentu kada želi da ugasi račun nisu dospeli i prispeli

na naplatu, kao i da vrati Banci platne kartice (koje su fizički izradjene) koje su vezane za taj račun.

U slučaju gašenja računa, Banka će vratiti uplatiocu sve eventualne buduće uplate na ugašeni račun klijenta.

Nakon gašenja računa, Banka klijentu izdaje bez naknade potvrdu da je račun ugašen, zajedno s podatkom da su sve obaveze prema Banci u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem tog računa izmirene. Potvrdu Banka dostavlja klijentu bez odlaganja u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, a klijent može odrediti na koji od ova dva načina je banka dužna da mu ovu potvrdu dostavi.

## 9. DIGITALNO BANKARSTVO

Digitalno bankarstvo obuhvata elektronsko bankarstvo (Raiffeisen online-ROL), mobilno bankarstvo, SMS obaveštenja, kao i uslugu Raiffeisen Elektronska Asistentkinja (u daljem tekstu: REA).

Za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva klijent Banci podnosi zahtev u pisanoj formi (na obrascu Banke), putem telefona (pozivanjem Kontakt centra Banke), u okviru procesa ugovaranja finansijskih usluga na daljinu.

Korisnik usluga digitalnog bankarstva može postati fizičko lice koje otvori ili ima otvoren tekući račun u Banci ili je klijent Banke po drugom osnovu (vlasnik dinarskih/deviznih, depozitnih računa, korisnik platnih kartica, kredita...) i ukoliko registruje broj mobilnog telefona iz domaće mreže mobilnih operatera u Banci. Korisnici usluga digitalnog bankarstva mogu postati i lica koja su od strane klijenta ovlašćena za korišćenje usluga digitalnog bankarstva (osim za korisnike usluge REA).

Klijent može da koristi elektronsko i mobilno bankarstvo nakon što mu Banka pošalje aktivacioni kod neophodan za aktiviranje aplikacija za elektronsko i mobilno bankarstvo, a u okviru procesa ugovaranja finansijskih usluga na daljinu nakon izvršene video identifikacije i potpisivanja ugovora naprednim elektronskim potpisom. Aktivacioni kod se šalje klijentu u vidu SMS poruke na broj telefona u domaćoj mreži mobilnih operatera, a koji je registrovan u Banci.

Ukoliko klijent želi da koristi usluge REA-e potrebno je da kontaktira banku na željenom kanalu jednostavnim slanjem poruke, odnosno upita. Nije potrebno podnositi zahtev u ekspozituri ili Kontakt centru.

Korišćenjem usluge REA klijentima Banke i fizičkim licima koja nisu klijenti Banke je omogućeno da dobiju odgovore na pitanja u vezi sa Raiffeisen bankom, putem chatbot-a koji koristi veštačku inteligenciju.

Klijenti Banke i fizička lica koja nisu klijenti Banke, putem usluge REA, slanjem poruke preko aplikacija na kojima je dostupna ili webchat poruke mogu da postavе bilo koje pitanje u vezi sa uslugama i proizvodima Banke, obrate se

za pomoć u vezi sa korišćenjem proizvoda i usluga Banke,, pronađu najbližu filijalu i bankomat ili dobiju neku drugu relevantnu podršku, i to na veoma brz i jednostavan način, sa svog mobilnog telefona ili računara.

Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja klijent potvrđuje da je upoznat i saglasan sa činjenicom da Banka može snimati telefonski razgovor sa klijentom koji se obavlja u cilju podnošenja zahteva radi korišćenja digitalnog bankarstva i da, u slučaju eventualnog spora između Banke i klijenta, tako snimljeni razgovor može poslužiti kao dokazno sredstvo.

Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja klijent prihvata obim i sadržaj usluga koje može da obavlja putem digitalnog bankarstva.

Putem elektronskog i mobilnog bankarstva klijent može da obavlja domaće platne transakcije na daljinu u dinarima (bezgotovinska plaćanja i prenos novčanih sredstava sa računa i na račun), vrši pregled izvršenih platnih transakcija, vrši uvid u stanje otvorenih računa u Banci. Putem mobilnog bankarstva može da vrši i prenos novčanih sredstava s deviznog tekućeg računa na platni račun u inostranstvu. Klijent može da obavlja navedene platne transakcije koristeći odgovarajuće elemente za pouzdanu autentifikaciju klijenta. Detaljan obim i sadržaj usluga elektronskog i mobilnog bankarstva klijentu je dostupan u Korisničkom uputstvu i bezbednosnim pravilima za korišćenje digitalnog bankarstva koje je istaknuto u svim ekspoziturama Banke, na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs) i na stranici za pristup aplikaciji elektronskog bankarstva za fizička lica Banke.

Za proveru i potvrdu korisničkog identiteta prilikom pristupa elektronskom bankarstvu, klijent koristi korisničko ime i opciju Pouzdana autentifikacija putem mobilnog bankarstva, dok za pristup mobilnom bankarstvu koristi PIN, lični identifikacioni broj. Korisničko ime odnosno PIN klijent sam kreira u procesu aktivacije aplikacija nakon dobijanja aktivacionog koda.

Na zahtev klijenta, Banka može poslati aktivacioni kod i ovlašćenom licu, čija se ovlašćenja pojedinačno određuju od strane klijenta.

Za pristup mobilnom bankarstvu i potvrdu plaćanja klijent može koristiti otisak prsta ili skeniranje lica. Svaki pristup i potvrda plaćanja otiskom prsta ili skeniranjem lica koje je registrovano na uređaju korisnika smatraće se validnim. Banka ne uzima i ne zadržava biometrijske podatke korisnika.

Klijent može posebno za sebe, a posebno za ovlašćeno lice, definisati sadržaj i obim usluga koje će koristiti sam klijent, odnosno ovlašćeno lice. To može da učini prilikom podnošenja Zahteva ili naknadno.

Za izvršavanje menjačkih transakcija putem digitalnih servisa Banka, na dnevnom nivou, utvrđuje ukupan iznos

sredstava u okviru kog je moguće izvršavanje tih transakcija. U slučaju da je na dan izvršenja transakcije dnevni limit dostignut, Korisnik će moći da izvrši transakciju prvog sledećeg radnog dana. Limiti su navedeni u Korisničkom uputstvu za višenamenske uređaje i Korisničkom uputstvu i bezbednosnim pravilima za korišćenje digitalnog bankarstva koje je istaknuto u svim ekspoziturama Banke, na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs) i na stranici aplikacije elektronskog bankarstva za fizička lica Banke.

Banka može da promeni obim i sadržaj usluga uz korišćenje već postojećeg korisničkog naloga.

Klijent banke preko REA-e može da obavlja domaće platne transakcije na daljinu u dinarima na osnovu predefinisane liste najčešćih izdavaoca računa (struja, infostan i sl.), vrši izmirenje kredita ili kreditne kartice i vrši uvid u stanje računa i kartica u Banci. Ova usluga je omogućena klijentima Banke koji na svojim uređajima (telefon i računar) imaju instalirane potrebne aplikacije za komunikaciju putem telefona ili računara i internet konekciju i registruju se prateći uputstva dobijena u toku komunikacije sa REA-om.

Digitalno bankarstvo klijent ne može da koristi za pružanje platnih usluga drugim fizičkim licima. Neovlašćeno pružanje platnih usluga predstavlja kršenje Zakona o platnim uslugama, zbog čega klijent može da trpi posledice u vidu izrečenih mera od strane Narodne banke Srbije. Navedenim zakonom je propisano, ako se proverom utvrdi da se lice neovlašćeno bavi pružanjem platnih usluga, Narodna banka Srbije donosi rešenje o zabrani obavljanja ovih poslova i istovremeno izriče i novčanu kaznu licu koje se neovlašćeno bavi pružanjem platnih usluga.

Informacije o izmeni usluga, o uvođenju novih usluga, izmeni sadržaja koji se mogu obavljati putem digitalnog bankarstva, izmene uslova korišćenja, Banka objavljuje na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs), i na stranici aplikacija elektronskog bankarstva za fizička lica. Informacije Banka može dostavljati klijentu i slanjem obaveštenja putem SMS, imejl poruka, push notifikacija i inboks poruka (dostupan u okviru aplikacija mobilnog i elektronskog bankarstva). Predmetne informacije klijentu su dostupne u ekspoziturama Banke i putem Kontakt centra Banke. Klijent može u svakom trenutku da otkáže korišćenje usluga lično u ekspozituri Banke. Ovlašćeno lice može da otkáže sve ili neke usluge za koje ima ovlašćenje. Klijent je dužan da bez odlaganja usmeno, a potom i u pisanoj formi obavesti Banku o opozivu punomoćja datog ovlašćenom licu. Obaveštenje o opozivu stupa na snagu od trenutka kada je klijent usmeno, lično ili putem telefona saopštio Banci opoziv. Obaveštenje o opozivu u pisanoj formi klijent je dužan da dostavi Banci u roku od tri dana od dana usmenog obaveštenja, u protivnom snosi svu eventualnu štetu koju pretrpi usled propuštanja.

Korisnik je dužan odmah dostaviti Banci sve promene koje su od važnosti za korišćenje usluge, a ukoliko to ne učini,

valjanim ce se smatrati poslednji relevantni podaci o kojima Banka vodi evidenciju. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što Korisnik Banku nije odmah obavestio o promeni podataka. Banka može bez otkaznog roka da otkáže klijentu korišćenje digitalnog bankarstva, ukoliko klijent ne poštuje odredbe ovih Opštih uslova poslovanja, Korisničkog uputstva i bezbednosnih pravila za korišćenje digitalnog bankarstva.

## 10. PRIJEM PLATNOG NALOGA

Uredno popunjene platne naloge klijent dostavlja u Banku u papirnoj formi ili ih izdaje putem digitalnog bankarstva, ukoliko je korisnik digitalnog bankarstva, ili putem višenamenskog uređaja, odnosno na drugi način koji je posebno ugovoren sa Bankom.

Klijent platni nalog u papirnoj formi ispostavlja u ekspozituri Banke.

Pod uredno popunjenim platnim nalogom podrazumeva se nalog koji sadrži minimum zakonom propisanih elemenata.

Za domaće platne transakcije u dinarima potrebni elementi naloga su:

- ime, prezime i adresa platioca (ako nije pribavljen podatak o adresi, prikuplja se jedan od sledećih podataka: jedinstveni matični broj građana, broj ličnog dokumenta, datum i mesto rođenja ili jedinstvena identifikaciona oznaka; Međutim, nije obavezno prikupljati te podatke, npr. kada se vrši plaćanje poreza, kazni i drugih javnih davanja),
- broj platnog računa platioca,
- ime i prezime, odnosno naziv primaoca plaćanja,
- broj platnog računa primaoca plaćanja,
- iznos, oznaka valute (RSD), šifra plaćanja, datum izvršenja,
- model i poziv na broj odobrenja ukoliko je to propisano ili zahtevano od strane primaoca plaćanja,
- pored navedenog, kod instant transfera odobrenja potreban element je i referenca koja identifikuje transakciju na prodajnom mestu,
- kod naloga za uplatu i naloga za prenos – način izvršenja naloga – hitno,
- potpis.

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

- naziv, matični broj i broj tekućeg računa platioca,
- naziv, broj tekućeg računa ili IBAN i zemlja primaoca plaćanja,
- SWIFT adresa ili pun naziv i zemlja banke primaoca,
- valuta plaćanja i iznos,
- šifra osnova iz šifarnika osnova Narodne banke Srbije,
- opcija troška (OUR/SHA),
- potpis.

Za domaće platne transakcije koje se obavljaju putem digitalnog bankarstva i prenos novčanih sredstava s deviznog tekućeg računa na platni račun u inostranstvu putem aplikacije mobilnog bankarstva, platni nalog, pored navedenih elemenata, treba da sadrži i elemente na osnovu kojih se vrši provera autentičnosti njegovog podnosioca, kao i tačnosti i kompletnosti podataka iz tog naloga i verifikacija naloga u skladu sa Korisničkim uputstvom i bezbednosnim pravilima za korišćenje usluga digitalnog bankarstva.

Za vršenje prenosa novčanih sredstava s deviznog tekućeg računa na platni račun u inostranstvu putem aplikacije mobilnog bankarstva, potrebno je da klijent u banci ima devizni tekući račun sa kog je moguće vršiti prenos novčanih sredstava i dinarski tekući račun, s kog se vrši naplata naknade za izvršenje prenosa u skladu sa Tarifnikom banke.

Visina limita za prenos novčanih sredstava s deviznog tekućeg računa na platni račun u inostranstvu putem aplikacije mobilnog bankarstva, kao i izmene uslova korišćenja ove usluge, Banka objavljuje na internet stranici Banke <http://www.raiffeisenbank.rs> i isti su dostupni u okviru Korisničkog uputstva za fizička lica.

Ukoliko Banka proceni da je za platne naloge izdate putem digitalnog bankarstva potrebna dodatna autentifikacija klijenta (na primer, klijent je izdao platni nalog sa neuobičajenim elementima - neuobičajeno veliki iznos ili neuobičajen primalac), može da odloži izvršavanje platnog naloga do trenutka sprovođenja uspešne dodatne autentifikacije (na primer, Banka poziva klijenta na definisani kontakt telefon). Ova odredba se ne odnosi na platne naloge instant transfera odobrenja na prodajnom mestu.

Smatra se da je Banka primila platni nalog u trenutku kada je on dostavljen ugovorenim sredstvima komunikacije.

Klijent je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na platnom nalogu.

Smatra se da je Banka primila platni nalog:

- 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 višenamenski uređaj, u trenutku dobijanja informacije iz sistema da je transakcija uspešno izvršena.

Ukoliko Banka primi platni nalog na dan koji nije određen kao njen radni dan ili nalog primi nakon vremena za prijem naloga definisanog Tarifom, smatra se da je platni nalog primila narednog radnog dana. 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 plaćanja.

Prijem naloga nije moguć za vreme redovnog i vanrednog tehničkog održavanja sistema Banke.

Klijentov platni račun se ne može zadužiti pre prijema platnog naloga.

## 11. SAGLASNOST KLIJENTA ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Klijent daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre njenog izvršenja.

**Smatra se da je saglasnost za izvršenje platne transakcije data ako je pre izvršenja platne transakcije ispunjen uslov:**

- dostavljeni platni nalog u papirnoj formi, uredno popunjen, potpisan u skladu sa potpisom deponovanim u Banci prilikom otvaranja tekućeg računa i za gotovinsku uplatu predata gotovina,
- platni nalog je izdat Banci putem digitalnog bankarstva u svemu u skladu sa Korisničkim uputstvom i bezbednosnim pravilima za korišćenje usluga digitalnog bankarstva, kao i bezbednosnim pravilima utvrđenim ovim Opštim uslovima poslovanja,
- platni nalog izdat putem višenamenskog uređaja unet od strane klijenta koji se autentifikovao fizički prisutnom debitnom platnom karticom Banke (DinaCard / Visa) uz unos PIN-a.

Saglasnost za izvršenje platne transakcije klijent može dati i preko primaoca plaćanja.

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

Za izvršenje trajnih naloga ili direktnih zaduženja smatra se da je klijent dao saglasnost potpisom Zahteva za naplatu računa putem trajnog naloga/direktnog zaduženja kojim Banku ovlašćuje da na teret klijentovog računa vrši redovna ili povremena plaćanja, na način da:

- Banka sprovodi platnu transakciju u korist primaoca plaćanja prema uslovima koje definiše klijent (račun primaoca plaćanja, iznos plaćanja, vreme trajanja, dinamiku plaćanja). U slučaju bilo kakve promene uslova koje je klijent definisao, klijent je dužan da o tome obavesti Banku. Banka ne preuzima odgovornost za ispravno izvršenje trajnih naloga u slučaju ako je došlo do promene o kojoj klijent nije obavestio Banku.
- Banka plaća klijentove obaveze prema primaocu plaćanja na osnovu podataka (iznos i datum plaćanja) koje Banci dostavi primalac plaćanja (direktno zaduženje).

Platna transakcija za koju je klijent dao saglasnost na jedan od gore navedenih načina smatra se odobrenom platnom transakcijom.

## 12. 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.

Svi nalozi za plaćanja koji ne ispunjavaju bezbedonosne uslove u skladu sa kontrolnim merama Banke za spečavanje neovlašćenih dinarskih platnih transakcija, biće realizovani odmah nakon ispunjenja prethodno navedenog uslova.

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

### 1. RTGS NBS sistem

RTGS (Real-time gross settlement) platni sistem se koristi za izvršavanje platnih transakcija u najkraćem mogućem roku, po osnovu transfera odobrenja i direktnih zaduženja čiji je pojedinačni iznos veći od 300.000 dinara. Nalozi za prenos u RTGS NBS sistemu izvršavaju se radnim danima u vremenu koje je utvrđeno Dnevним terminskim planom rada RTGS NBS sistema.

### 2. Kliring NBS sistem

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

### 3. IPS NBS sistem

IPS predstavlja skraćenicu od reči „Instant plaćanja Srbija“.

Ovaj sistem se koristi za prenos novčanih sredstava u pojedinačnom iznosu do 300.000 dinara između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini. Platilac može inicirati Instant transfer odobrenja i na prodajnom mestu trgovca koji prihvata ovaj način plaćanja, korišćenjem aplikacije mobilnog bankarstva:

- 1) Skeniranjem IPS QR koda koji kreira primalac plaćanja,
- 2) Prikazom IPS QR koda koji kreira platilac

Platilac može da inicira instant transfer odobrenja skeniranjem QR koda prikazanog na prodajnom mestu trgovca ili računu-fakturi primaoca.

Platilac odmah dobija informaciju o izvršenju naloga za instant transfer na prodajnom mestu. Banka, nakon što primi obaveštenje o tome da je izvršen nalog za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, platiocu dostavlja:

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

Platilac može inicirati Instant transfer odobrenja putem aplikacije za mobilno bankarstvo i korišćenjem usluge "Prenesi".

Prenesi plaćanja su instant transferi odobrenja na osnovu ugovorene oznake korisnika platnih usluga. Oznaka predstavlja registrovani broj mobilnog telefona korisnika u sistemu Banke koji je korisnik povezao sa svojim dinarskim tekućim računom.

Korisnik platnih usluga može koristiti uslugu Prenesi u cilju prenosa novčanih sredstava drugim licima poznajući isključivo njihov broj mobilnog telefona. Pre davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije instant transferom odobrenja korišćenjem oznake primaoca plaćanja (broja mobilnog telefona), Banka će platiocu obezbediti uvid u ime i prezime primaoca plaćanja, uključujući i eventualno registrovani nadimak primaoca.

Korisnik platnih usluga može koristiti uslugu Prenesi i u cilju prijema novčanih sredstava od drugih lica, takođe na bazi ugovorene oznake (broja mobilnog telefona primaoca koji je povezan sa njegovim dinarskim tekućim računom). Prilikom registracije za uslugu Prenesi u cilju prijema novca, korisnik potvrđuje broj mobilnog telefona jednokratnom lozinkom poslatom na broj mobilnog telefona registrovanog u sistemu Banke. Banka je odgovorna da oznaka – broj mobilnog telefona, pripada tačno određenom korisniku platnih usluga, kao i da povezivanje oznake – broja mobilnog telefona, sa podacima o korisniku, izvrši prema instrukcijama NBS radi nedvosmislene identifikacije korisnika pri izvršavanju ovog transfera. Korisnik je dužan da, ukoliko promeni broj mobilnog telefona, a koji je registrovao i za Prenesi uslugu, izmenu u najkraćem roku, prijavi Banci na jedan od načina utvrđenih Okvirnim ugovorom. Ukoliko korisnik ne obavesti Banku o promeni ugovorene oznake – broja mobilnog telefona, Banka ima pravo da po saznanju o ovoj promeni onemogući dalje korišćenje te oznake korisnika, odnosno usluge Prenesi.

Registrovanjem svog broja mobilnog telefona za uslugu Prenesi kroz aplikaciju za mobilno bankarstvo korisnik daje saglasnost Banci da njegov registrovani broj

mobilnog telefona i druge neophodne podatke može preneti drugim pružaocima platnih usluga u svrhu realizacije usluge. Saglasnost obuhvata i mogućnost da i druga lica unosom korisnikovog broja mobilnog telefona i iniciranjem Prenesi plaćanja, mogu imati uvid u njegove podatke o ličnosti – ime i prezime.

Pregled svih IPS instant transakcija dostupan je platiocu u internet i mobilnoj aplikaciji Banke odmah nakon izvršenja transakcije:

- na početnoj stranici internet i mobilne aplikacije,
- u pregledu transakcija po računu.

Platilac kroz pregled detalja instant transakcije, odabirom transakcije sa liste može da vidi detalje izvršene transakcije, uključujući i tip instant plaćanja:

- plaćanje QR kodom na prodajnom mestu
- plaćanje QR kodom na internet prodavnici
- plaćanje računa QR kodom
- korišćenjem usluge „Prenesi“.

Banka klijentu putem usluge instant plaćanja omogućava trenutnu realizaciju dinarskih platnih naloga u pojedinačnom iznosu do 300.000 dinara (koji ispunjavaju uslove za prijem i izvršavanje), 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji, uključujući i državne praznike.

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

Uredno popunjeni i potpisani platni nalog za domaću platnu transakciju u dinarima Banka izvršava na dan prijema, uz uslov da na računu Klijenta postoje raspoloživa sredstva na dan izvršenja i ako ne postoje zakonske prepreke za njegovu realizaciju.

Svaki nalog instant plaćanja za koji nema dovoljno raspoloživih sredstava na računu ili ne ispunjava bezbedonosne uslove u skladu sa kontrolnim merama Banke za spečavanje neovlašćenih dinarskih platnih transakcija, biće realizovan odmah nakon ispunjenja prethodno navedenih uslova.

Klijent putem digitalnog bankarstva (osim korišćenjem usluge REA) može da ispostavi platni nalog za domaću platnu transakciju u dinarima sa datumom valute u budućnosti. U ovom slučaju Banka platni nalog izvršava na datum izvršenja naznačen u platnom nalogu, odnosno prvog narednog radnog dana u slučaju da datum izvršenja pada na dan kada Banka ne radi, osim kod naloga instant plaćanja koji se izvršavaju na datum izvršenja iz platnog naloga jer za ove naloge važi pravilo

da se izvršavaju u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini,

Platni nalog izdat Banci putem digitalnog bankarstva kada se podizanje sredstava vrši na višenamenskom uređaju ili šalteru Banke („Mobilni Keš“), izvršava se na način i pod uslovima definisanim u Korisničkom uputstvu za višenamenske uređaje i Korisničkom uputstvu i bezbednosnim pravilima za korišćenje digitalnog bankarstva koje je istaknuto u svim ekspoziturama Banke, na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs), i na stranici elektronskog bankarstva za fizička lica Banke.

Obaveštenje o odobrenju/ zaduženju računa po osnovu izvršenja transakcije putem usluge instant plaćanja će biti dostupno klijentu odmah preko sistema digitalnog bankarstva ili u ekspozituri od strane zaposlenih Banke, a u slučaju priliva zarade/ penzije i putem SMS poruke.

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.

Ispravka podataka za realizovane domaće platne transakcije u dinarima nije moguća.

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.

Uplata gotovog novca vrši se u ekspoziturama Banke, svakog radnog dana, u toku radnog dana, u skladu sa vremenom naznačenim u Tarifom. 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 RSD 600.000, Banka će mu ta sredstva isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana.

Uplatu gotovog novca klijent može izvršiti i putem dvovalutnog višenamenskog uređaja u valutama RSD/EUR, kao i dinarskog višenamenskog uređaja u valuti RSD. Ukoliko klijent zahteva isplatu gotovog novca s tekućeg računa putem višenamenskog uređaja, Banka novac isplaćuje odmah, bez naknade. Na dvovalutnom višenamenskom uređaju su moguće isplate u valutama RSD/EUR, kao i dinarskog višenamenskog uređaja u valuti RSD.

Ukoliko klijent zahteva isplatu gotovog novca s tekućeg računa putem višenamenskog uređaja u iznosu koji je veći od standardnih limita za isplatu na višenamenskom uređaju, a do iznosa koji je Banka dužna odmah da isplati, potrebna je dvofaktorska autentifikacija klijenta,

korišćenjem debitne kartice (Visa//DinaCard) uz unos pratećeg PIN-a, a nakon toga unosom OTP – jednokratne lozinke generisane putem aplikacije mobilnog bankarstva.

Visine limita za sve vrste transakcija na višenamenskim uređajima, uvođenje novih tipova transakcija na višenamenskim uređajima, izmene sadržaja koji se mogu obavljati putem višenamenskih uređaja i izmene uslova korišćenja, Banka objavljuje na internet stranici Banke <http://www.raiffeisenbank.rs> u okviru Korisničkog uputstva za fizička lica.

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.

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

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

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

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

- OUR u slučaju da troškove posredničkih banka 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 EUR 50 i zavisi od iznosa plaćanja;

Ukoliko na platnom nalogu nije navedena opcija troškova, podrazumevana opcija je SHA.

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

Ukoliko dostavljeni platni nalog zadovoljava kriterijume za Međunarodni i međubankarski devizni kliring i SEPA, Banka će nalog izvršiti putem Međunarodnog i međubankarskog deviznog kliringa, ili SEPA platne šeme, bez posebne saglasnosti klijenta. Ukoliko na platnom nalogu kojim se inicira međunarodna platna transakcija nije navedena opcija troškova, podrazumevana opcija je SHA. Ukoliko klijent na nalogu navede opciju BEN, Banka će opciju troškova BEN, izvršavati kao opciju SHA u smislu obračuna naknade, dok će u samoj SWIFT poruci, biti navedena opcija troškova BEN.

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

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti drugih država ne primenjuju se odredbe glave III Zakona o platnim uslugama, i to odredbe: člana 35 o prijemu platnog naloga; člana 36 o odbijanju izvršenja platnog naloga; člana 40 o naknadama pružaoca platnih usluga i posrednika u vezi sa izvršenjem platne transakcije; člana 43 o dostavljanju platnog naloga preko pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja; člana 46 o datumu valute i raspolaganju novčanim sredstvima u slučaju uplate gotovog novca na platni račun; člana 51 o odgovornosti platioca za neodobrenu platnu transakciju; člana 52 o isključenju odgovornosti za neodobrene platne transakcije u elektronskom novcu; člana 54 o odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca

plaćanja; člana 56 o pravima i obavezama pružaoca platnih usluga kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije; člana 57 o odgovornosti posrednika za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju; člana 58 o obavezi utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije; člana 59 o odgovornosti za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije; člana 60 o teretu dokazivanju izvršenju platne transakcije; člana 61 o obaveštenju, odnosno zahtevu kao uslovu za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije; člana 63 o povraćaju iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije; člana 65 o izvršenju platnih transakcija po osnovu platnih instrumenata za plaćanje male novčane vrednosti i člana 66 o izvršenju platnih transakcija po osnovu menica.

Na izvršenje 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.

Banka ima pravo da od klijenta traži dodatne informacije i dokumentaciju u vezi sa platnom transakcijom, ako bi takva obaveza proizlazila iz propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma ili internih akata Banke donetih na osnovu ovih propisa i/ili pravila Raiffeisen grupe. Ukoliko klijent ne dostavi Banci tražene informacije i dokumentaciju, Banka ima pravo da ne izvrši platnu transakciju, odnosno da istu odbije.

Banka ima pravo da izvršava samo one transakcije u vezi sa virtuelnim valutama koje su u skladu sa njenom poslovnom politikom, politikom Raiffeisen grupe i važećim zakonodavstvom.

Prilikom izvršenja platne transakcije, Banka ne snosi odgovornost u slučaju zaustavljanja i/ili zadržavanja transakcije, odnosno zamrzavanja novčanih sredstava usled primene međunarodnih sankcija od strane korespondentnih banaka.

Prilikom primene međunarodnih sankcija u skladu sa standardima Raiffeisen grupe, Banka ima pravo da odbije izvršenje platne transakcije, ukoliko se učesnici transakcije nalaze na listama sankcija (EU, UN, US), odnosno ukoliko se proizvod ili transakcija nalaze na listi zabranjenih, odnosno ukoliko bi izvršenje transakcije moglo imati za cilj pokušaj zaobilazanja i/ili kršenja mera međunarodnih finansijskih sankcija.

Banka ima pravo da odbije izvršenje platne transakcije koja nije u skladu sa propisima i internim aktima kojima se uređuje oblast sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, niti standardima Raiffeisen grupe.

### 13. ODBIJANJE IZVRŠENJA PLATNOG NALOGA (DOMAĆA PLATNA TRANSAKCIJA)

Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji je ispravljan, brisan, ili na drugi način menjan.

Ako klijent u platni nalog koji je predat Banci na realizaciju unese neispravan broj računa primaoca plaćanja ili drugi element naloga, Banka nije odgovorna klijentu, niti primaocu za neizvršenje, odnosno nepravilno izvršenje platne transakcije.

Banka će odbiti izvršenje platnog naloga ukoliko nisu ispunjeni uslovi za izvršenje istog (zbog nepostojanja raspoloživog salda na računu klijenta, 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 klijenta, ako na računu klijenta postoji zabrana raspolaganja sredstvima na računu u skladu sa propisima ili ako postoje drugi zakonski razlozi za odbijanje izvršenja platnog naloga, ako platni nalog unet putem digitalnog bankarstva nije potvrđen na način utvrđen Korisničkim uputstvom i bezbednosnim pravilima za korišćenje digitalnog bankarstva, npr. putem Pouzdane autentifikacije korišćenjem aplikacije mobilnog bankarstva, ukoliko za nalog prethodno nije predefinisano primarnost plaćanja u pisanoj formi u ekspozituri Banke, ukoliko je Banka blokirala platni instrument kojim je nalog dat, i dr.). Takođe, Banka će odbiti izvršenje naloga koji se realizuju kroz IPS platni sistem i iz razloga kada je primaočev pružalac platnih usluga dostavio odgovor da ne prihvata nalog za instant transfer sa razlozima za neprihvatanje tog naloga i/ili je vreme za taj odgovor pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istekao.

Banka neće odbiti izvršenje platnog naloga kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u ugovoru o platnim uslugama, osim ako je drugačije utvrđeno propisom ili kada kod pružaoca platnih usluga postoji razumna sumnja u pogledu verodostojnosti platnog naloga ili pojedinih njegovih elemenata.

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 pri dostavljanju naloga u ekspozituri Banke ili putem digitalnog bankarstva ili prilikom korišćenja višenamenskog uređaja, osim u slučajevima kada je obaveštavanje zabranjeno na osnovu drugih propisa.

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 kao i razlozima odbijanja će biti prosleđena klijentu putem digitalnog bankarstva ili preko jednog od Banci dostupnih kontakt podataka klijenta.

### 14. OPOZIVOST / NEOPOZIVOST NALOGA ZA PLAĆANJE

Klijent ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primila Banka, osim u slučaju kada primljeni nalog za plaćanje još uvek nije realizovan od strane Banke.

Klijent opoziva platni nalog povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija.

Opoziv naloga koji je dat putem digitalnog bankarstva, ukoliko je opoziv moguć, vrši se u skladu Korisničkim uputstvom i bezbednosnim pravilima za korišćenje digitalnog bankarstva.

Opoziv naloga izdatog u papirnoj formi, u slučaju kada je opoziv moguć, klijent vrši podnošenjem zahteva u pisanoj formi, potpisanog u skladu sa potpisom deponovanim u Banci prilikom otvaranja računa. Opoziv klijent može predati u izabranu ekspozituru Banke.

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.

Ukoliko Banka ne uspe da opozove nalog, obavestiće o tome klijenta na jedan od dostupnih kontakt podataka klijenta.

Kada je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja - klijent ne može opozvati platni nalog nakon davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

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.

#### 15. ODGOVORNOST BANKE I KLIJENTA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA I POVRAĆAJ IZNOSA PLATNE TRANSAKCIJE

Ukoliko je Banka, u skladu sa Zakonom, odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju **ne postoji saglasnost klijenta – neodobrenu platnu transakciju** - dužna je da odmah po saznanju, a najkasnije narednog poslovnog dana nakon što je otkrila ili bila obavještena o toj platnoj transakciji, izvrši povraćaj iznosa te transakcije klijentu, osim u izuzetnim slučajevima propisanim Zakonom o platnim uslugama. Banka je u obavezi da klijentov platni 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. Banka je dužna obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa klijenta u vezi sa neodobrenom izvršenom platnom transakcijom bude najkasnije datum kada je platni račun klijenta zadužen za iznos neodobrene izvršene platne transakcije.

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 na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je primila platni nalog.

Ukoliko je Banka, u skladu sa Zakonom, odgovorna za **neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju**, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije klijentu, odnosno da klijentov račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako klijent zahteva pravilno izvršenje platne transakcije. Dodatno, Banka će izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila klijentu i platiti iznos svih kamata na koje klijent ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom. Banka je dužna da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa klijenta u vezi sa nepravilno izvršenom platnom transakcijom najkasnije datum kada je platni račun klijenta zadužen za iznos nepravilno izvršene platne transakcije.

Pravilno izvršena platna transakcija je transakcija koja je izvršena u skladu sa instrukcijama platioca, u iznosu koji je označen na platnom nalogu i u rokovima utvrđenim Zakonom, ovim Opštim uslovima pružanja platnih usluga, odnosno Terminskim planom.

Ako je platni nalog izvršen u skladu sa brojem računa primaoca plaćanja navedenom u dostavljenom nalogu, smatra se da je nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi

na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge elemente navedene u dostavljenom nalogu.

Ako je popunjen netačan broj tekućeg računa primaoca plaćanja u dostavljenom nalogu za izvršenje platne transakcije ili neki drugi neispravan element nalogu, 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 sarađuje 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 platne transakcije zbog netačnog broja tekućeg računa, 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 preneta 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 pravilnim izvršenjem te transakcije.

U slučaju direktnog zaduženja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da platni nalog dostavi Banci u roku koji omogućava da na ugovoren datum dospeća (utvrđeni dan), odobri račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja za iznos platne transakcije.

Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi klijent, a koja nastupi neizvršenjem ili neblagovremenim izvršenjem naloga klijenta u slučajevima prouzrokovanih 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 digitalnog bankarstva koje Banka sprovodi sa ciljem da obezbedi ispravan rad i unapredi postojeće usluge. Obaveštenje o tačnom datumu i vremenu održavanja biće blagovremeno istaknuto na stranici za prijavu u aplikaciju elektronskog bankarstva za fizička lica.

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

Banka se obavezuje da klijentu obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ukoliko je klijent obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 7 dana od dana saznanja o toj platnoj transakciji (danom saznanja smatra se dan kada je Banka klijentu na ugovoreni način učinila dostupnim izvod po računu) i pod uslovom da su to obaveštenje odnosno taj zahtev dostavljeni Banci najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja racuna, u protivnom klijent 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 može dostaviti Banci u pisменоj formi, na adresu sedišta Banke ili uručenjem na šalteru Banke, kao i na imejl adresu [contact@raiffeisenbank.rs](mailto:contact@raiffeisenbank.rs) ili pozivom na broj telefona 011/3202-100.

Ako klijentu nije obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa ovim Opštim uslovima, Banka odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da klijentu obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 13 meseci, ako je klijent obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno

izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

#### **17. 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 da izvrši 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, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona 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.

##### **17.1. Povraćaj novčanih sredstava po osnovu izvršenog instant transfera odobrenja**

Banka kao platiočev pružalac platnih usluga ima pravo da inicira povraćaj novčanih sredstava od primaočevog pružaoca platnih usluga po osnovu izvršenog instant transfera odobrenja (u daljem tekstu: povraćaj instant transfera):

-ako je platiočev platni nalog izvršio više puta,

-ako je platiočev platni nalog izvršio u iznosu većem od iznosa utvrđenog u nalogu,

-ako je nalog izvršio drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u nalogu,

-ako je transfer izvršio greškom usled tehničkih problema,

-može na zahtev platioca inicirati povraćaj instant transfera od primaočevog pružaoca platnih usluga i iz drugih razloga koje je naveo platilac (npr. platilac je izvršio instant transfer odobrenja na pogrešan broj platnog računa primaoca plaćanja, u pogrešnom iznosu i dr.).

Primaočev pružalac platnih usluga dužan je da po osnovu zahteva za povraćaj izvrši povraćaj novčanih sredstava u skladu sa propisima ili da taj zahtev odbije uz navođenje razloga za to odbijanje (npr. ugašen račun primaoca plaćanja, razlozi utvrđeni propisima, već izvršen povraćaj novčanih sredstava po osnovu istog instant transfera odobrenja, primalac plaćanja nije saglasan i dr.).

Kada Banka zahtev za povraćaj dostavlja na osnovu zahteva platioca a primaočev pružalac platnih usluga odbije taj zahtev – Banka će platiocu, na njegov pismeni zahtev, odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su mu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

### **17.2. Povraćaj iznosa izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu**

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

- 1) platilac je dobio jasnu informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen a trgovac negira da je dobio te informacije, usled čega nije isporučio robu ili uslugu;
- 2) platilac negira prijem tj. isporuku robe ili usluge nakon izvršenog plaćanja na prodajnom mestu Trgovca.

Platilac može izdavaocu da podnese zahtev za iniciranje povraćaja novčanih sredstava odmah po saznanju o zaduženju njegovog računa, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja računa.

Pre iniciranja zahteva za povraćaj, izdavalac je dužan da utvrdi da li je zahtev platioca osnovan u smislu navedenih razloga, da li je pravilno izvršio platiočev zahtev za plaćanje na prodajnom mestu, kao i da pribavi od platioca i dokaz da se platilac obratio trgovcu u vezi s neisporučenom robom ili uslugom (ukoliko platilac negira prijem tj. isporuku robe ili usluge nakon izvršenog plaćanja na prodajnom mestu). Ako je izdavalac utvrdio da je zahtev platioca osnovan i da je pravilno izvršio platiočev zahtev za plaćanje na prodajnom mestu –

izdavalac dostavlja Banci kao prihvatiocu zahtev za povraćaj

i dužan je da najkasnije narednog radnog dana od dana dostavljanja zahteva za povraćaj Banci kao prihvatiocu dostavi i dokumentaciju i dokaze kojima raspolaže u vezi s tim zahtevom za povraćaj.

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

Ukoliko je Banka izdavalac i kao izdavalac odgovorna za nepravilno izvršenje platiočevog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu usled čega trgovac nije isporučio robu/uslugu, tada se na postupanje Banke primenjuju odredbe ovih Opštih uslova koje se odnose na odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao platilac.

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

Radi nesmetane, sigurne i efikasne upotrebe platnog instrumenta kojim se izdaje zahtev za plaćanje na prodajnom mestu, izdavalac i prihvatilac preduzimaju sve razumne mere i međusobno saraduju u vezi sa upotrebom ovog platnog instrumenta, rešavanjem zahteva za povraćaj po osnovu ove upotrebe, kao i ispravkama eventualnih grešaka na strani platioca i trgovca koje se ne odnose na zahtev za povraćaj po osnovu te upotrebe.

### **18. PRILIVI NA TEKUĆI RAČUN**

Banka će bez odlaganja primaocu plaćanja odobriti sredstva na njegovom tekućem računu ili ako primalac plaćanja nema tekući račun kod Banke (u slučaju isplate novčanih doznaka primljenih preko Western Union-a), sredstva mu staviti na raspolaganje:

- 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 ili stavljanje sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja.

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

Platne transakcije upućene u korist tekućeg računa klijenta izvršavaju se tako što se odobrava tekući račun klijenta koji je naveden kao račun korisnika u platnom nalogu. Banka može, ali se ne obavezuje da vrši proveru ispravnosti drugih elemenata navedenih u nalogu.

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

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

Za prilive iz SEPA platne šeme, nakon prijema osnova naplate od klijenta, Banka će izvršiti storno prvobitno proknjiženog osnova naplate i proknjižiti priliv sa dostavljenim osnovom naplate.

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

Ukoliko klijent ne želi da prihvati proknjiženi (delimično ili u celosti) priliv iz SEPA platne šeme, potrebno je da ispostavi nalog Banci za povraćaj sredstava pošiljaocu.

Za prilive primljene preko drugih kanala, koji nisu stavljeni klijentu na raspolaganje, instrukciju za povraćaj klijent može dostaviti upućivanje e-maila sa registrovane adrese na e-mail adresu [claims@raiffeisenbank.rs](mailto:claims@raiffeisenbank.rs).

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

Ukoliko Banka proceni da klijent ne postupa u skladu sa propisima, uključujući i obaveze koje proizilaze iz propisa

kojima se uređuje platni promet sa inostranstvom, Banka je dužna da preduzme odgovarajuće mere prema tom klijentu, uključujući i identifikovanje tog klijenta kao rizičnog, primenu pojačanih mera praćenja poslovnog odnosa, ograničavanje ili onemogućavanje izvršavanja platnih transakcija, prijavu Narodnoj Banci Srbije a u određenim slučajevima čak i da raskine poslovni odnos sa tim klijentom.

U slučaju gašenja računa klijenta kod Banke, domaća platna transakcija neće biti izvršena, već će sredstva biti vraćena platiočevom 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 i domaćih platnih transakcije u valuti drugih država 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.

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

Banka će, bez saglasnosti klijenta i bez platnog naloga, zadužiti tekući (dinarski ili devizni) račun klijenta:

- u postupku izvršenja koji se vodi nad tim klijentom, u skladu sa zakonom;
- u slučaju pogrešno odobrene domaće platne transakcije u dinarima na tekući račun klijenta Banke, a na osnovu dostavljenih dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga (druga banka). Primljena sredstva, Banka će bez odlaganja odmah vratiti (preneti kao povraćaj) platiočevom pružaocu platnih usluga;
- u slučaju korekcije greške Banke nastale u izvršenju transakcija platnog prometa, pogrešnih knjiženja zaduženja ili odobrenja računa;
- po osnovu naplate svih dospelih neizmirenih iznosa glavnice, kamate, provizija i troškova koje klijent duguje Banci po osnovu pojedinačnih ugovora koji su ili će biti zaključeni sa Bankom, ako je takav način naplate ugovoren. Naplatu dospelih obaveza klijenta Banka prvo pokušava da naplati sa dinarskog tekućeg računa klijenta u Banci, a ukoliko klijent nema dinarski tekući račun u Banci ili nema dovoljno sredstava na računu Banka svoja potraživanja naplaćuje delimično ili u celosti sa deviznih tekućih računa klijenta u Banci. U slučaju naplate potraživanja sa deviznog tekućeg računa Banka će primeniti zvanični srednji kurs NBS, važeći na dan naplate;
- u drugim slučajevima propisanim zakonom.

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

## 20. POSLOVANJE SA TRAJNIM NALOZIMA

Trajni nalog podrazumeva da pružalac platnih usluga u skladu sa instrukcijom platioca izvršava redovne periodične prenose unapred određenih /odredivih iznosa novčanih sredstava s računa platioca na drugi račun.

Klijent (platilac) može Banci podneti Zahtev za naplatu sa računa putem trajnog naloga na posebnom pisanom obrascu Banke, kojim Banku ovlašćuje da na teret njegovog računa izvršava redovna ili povremena plaćanja, tako što realizuje platnu transakciju u korist primaoca plaćanja prema uslovima koji su definisani potpisanim posebnim pisanim ovlašćenjem. Klijent trajnim nalogom unapred daje Banci saglasnost da zaduži odnosno zadužuje njegov račun u korist određenog primaoca plaćanja, za tačno određeni iznos, uz definisanu dinamiku plaćanja, uz mogućnost određenog broja ponavljanja plaćanja, na određeno vreme ili do opoziva.

Banka će izvršavati trajni nalog u skladu sa uslovima definisanim od strane klijenta. Ako definisani dan za plaćanje trajnog naloga nije radni dan Banke, plaćanje će se izvršiti prvog narednog radnog dana. Klijent je u obavezi da obezbedi sredstva na računu za plaćanje po trajnom nalogu u vreme izvršenja istog. Banka izvršava trajni nalog samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće definisanog iznosa plaćanja u celosti.

U slučaju bilo kakve promene po uslovima koje je klijent definisao trajnim nalogom, klijent je u obavezi da pismeno obavesti Banku. Trajni nalog prestaje da važi istekom roka na koji je dat, otkazom od strane klijenta ili Banke, u slučaju smrti klijenta. Trajni nalog automatski prestaje gašenjem računa na teret kojeg se sprovodilo plaćanje.

### 20.1. DIREKTNO ZADUŽENJE

Direktno zaduženje podrazumeva da primalac plaćanja inicira prenos novčanih sredstava s računa platioca na svoj račun, na osnovu saglasnosti koju je platilac dao tom primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja. Na osnovu tako inicirane platne transakcije, pružalac platnih usluga platioca prenosi novčana sredstva primaocu plaćanja na datum ili datume koji/koje su platilac i primalac plaćanja međusobno ugovorili, pri čemu su novčana sredstva koja se prenose najčešće u promenljivom iznosu. Klijent je u obavezi da obezbedi sredstva na računu za plaćanje po direktnom zaduženju u vreme izvršenja istog. Banka izvršava direktna zaduženja samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće plaćanja u celosti.

Platilac saglasnost za zaduženje računa daje Banci potpisivanjem Zahteva za naplatu sa računa putem direktnog zaduženja, na posebnom pisanom obrascu Banke. Direktno zaduženje prestaje da važi istekom roka na koji je dat, otkazom od strane klijenta ili Banke, u slučaju smrti klijenta. Direktno zaduženje automatski

prestaje gašenjem računa na teret kojeg se sprovodilo plaćanje.

## 21. SEFOVI

Pod sefom se podrazumeva sigurnosna metalna (čelična) pregrada smeštena u trezoru Banke ili posebno izgrađenom i obezbeđenom prostoru Banke, a koji se stavlja Korisniku na korišćenje. U sefu se mogu čuvati vrednosni predmeti i dokumenti, osim zapaljivih, eksplozivnih i predmeta sličnog svojstva, predmeta čije je držanje zabranjeno zakonom, kao i predmeta podloženih biološkom kvaru i raspadanju.

Korisnik sefa odgovara Banci za svaku štetu prouzrokovanu zbog nedozvoljenog korišćenja sefa, pa i u slučaju kada nije bio upoznat sa opasnim svojstvima predmeta čuvanja u sefu. Korisnik sefa se u prostorijama sefa može zadržati samo onoliko koliko mu je potrebno da sef otvori, stavi novi ili proveri postojeći sadržaj sefa i isti ponovo zatvori (ali ne duže od 15 minuta).

Period zakupa sefa ne može biti kraći od 3 (tri) meseca niti duži od 24 (dvadesetčetiri) meseca. U slučaju obnavljanja aktivnih ugovora, period zakupa se zadržava u skladu sa ugovorenim uslovima. Naknada za korišćenje sefa zavisi od tipa sefa i perioda zakupa iskazana je u Tarifama. Korisnik sefa može da nastavi da koristi sef i po proteku roka (produži zakup sefa), bez zaključenja aneksa Ugovora, ukoliko Korisnik sefa ili Banka pisanim putem ne otkazu dalje korišćenje sefa. U ovom slučaju Korisnik sefa nastavlja da koristi sef sa istim rokom trajanja na koji je ugovor inicijalno zaključen i produžava se istom dinamikom, sve dok Korisnik ili Banka, ne otkazu dalje korišćenje istog. Za svaki novi period korišćenja sefa (zakup sefa) Korisnik je dužan da Banci plati jednokratno naknadu za korišćenje sefa koja je na snazi prvog dana novog roka korišćenja, a prema važećoj Tarifi. Ukoliko Korisnik sefa naknadu ne plati u roku od 15 dana od dana početka novog perioda korišćenja, Banka će tu naknadu naplatiti odmah po isteku navedenog roka (po isteku 15-og dana) iz sredstava depozita odnosno iz sredstava sa drugih računa Korisnika sefa kod Banke ukoliko sredstva depozita nisu dovoljna za namirenje.

Korisnik sefa je dužan da na dan zaključenja ugovora o sefu, uplati kod Banke novčana sredstva u dinarima kao depozit prema važećoj Tarifi, a na ime obezbeđenja obaveza Korisnika sefa povodom korišćenja sefa. Na navedena novčana sredstva Banka ne obračunava i ne plaća kamatu.

U slučaju gubitka ključeva od sefa (oba ili jednog), trošak izrade novog ključa ili otvaranja sefa i zamenu brave (u slučaju gubitka oba ključa) snosi Korisnik sefa. Pod ovim troškovima se podrazumevaju troškovi angažovanja i usluge profesionalnog bravara, po izboru Banke, a prema mestu nalazišta sefa.

Ukoliko Korisnik sefa iz bilo kog razloga ne izvrši obavezu u pogledu plaćanja naknade za korišćenje sefa, a Banka

nije u mogućnosti da naplatu izvrši iz sredstva depozita ili drugih računa Korisnika sefa u Banci, ili Korisnik sefa po isteku zakupa ne vrati ključeve od sefa (oba ključa) i ne omogući Banci korišćenje sefa, niti to učini po pozivu Banke, odnosno pismenom obaveštenju o raskidu ovog ugovora, Banka ima pravo da zahteva otvaranje sefa sudskim putem.

Ostala prava i obaveze u pogledu zakupa sefa su bliže definisana Ugovorom o zakupu sefa.

## 22. NAKNADA ZA USLUGE

Za izvršavanje platnih usluga Banka klijentu obračunava i naplaćuje naknade i troškove navedene u Tarifi. Za klijente koji koriste digitalno bankarstvo naknade vezane za njihovo korišćenje su takođe navedene u Tarifi.

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

U slučaju izmena Tarife u delu koji se odnosi na usluge digitalnog bankarstva, Banka će o izmenama obavestavati samo one klijente koji koriste te usluge. U slučaju izmena Tarife u delu koji se odnosi na dinarske tekuće račune, Banka će o izmenama obavestavati samo one klijente koji imaju dinarski tekući račun, odnosno, u slučaju izmena Tarife u delu koji se odnosi na devizne tekuće račune, Banka će o izmenama obavestavati samo one koji imaju devizni tekući račun. U slučaju izmena Tarife u delu koji se odnosi na sefove, Banka će o izmenama obavestavati samo one klijente koji koriste sefove.

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 klijenta istovremeno s dostavljanjem predloga izmene obavestiti o njegovom pravu da pre dana početka primene predložene izmene raskine ugovorni odnos, bez plaćanja naknade i drugih troškova ako ne prihvata taj predlog. Banka će predlog izmene klijentu dostaviti u pisanoj formi (poštom, imejlom).

Za međunarodne platne transakcije, kao i za domaće transakcije u valuti drugih država, naknadu obračunava i naplaćuje na dan prijema platnog naloga.

Trošak inostrane banke klijent je dužan da plati na dan prijema platnog naloga, odnosno na dan odobrenja klijentovog računa ukoliko su u pitanju čekovi u stranoj valuti poslani na inkaso naplatu.

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

Naknade iz Tarife, koje su iskazane u stranoj valuti, obračunavaju se po srednjem kursu NBS na dan obračuna.

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.

### Izveštaj o naplaćenim naknadama

Banka će klijentu, za vreme važenja Okvirnog ugovora, najmanje jednom godišnje, i to najkasnije 1. marta tekuće godine za prethodnu kalendarsku godinu, bez naknade, dostavljati izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane sa platnim računom koje je Banka pružila klijentu u toku kalendarske godine (u daljem tekstu: izveštaj o naplaćenim naknadama).

Izuzetno od prethodnog stava, u slučaju gašenja platnog računa, Banka će klijentu, nakon gašenja tog računa, bez odlaganja dostaviti izveštaj o naplaćenim naknadama koji se odnosi na taj platni račun, za period do dana njegovog gašenja, i to najkasnije u roku od 30 dana od dana gašenja platnog računa.

Izveštaj o naplaćenim naknadama sadržaće sve naknade koje je Banka naplatila klijentu za usluge koje pružila klijentu i podatke o primenjenim kamatnim stopama i ukupnom iznosu kamate, ako je Banka naplaćivala i/ili plaćala kamatu u izveštajnom periodu za pojedine usluge povezane s platnim računom, visinu kamatne stope na dozvoljeno prekoračenje platnog računa, ako je Banka pružala ovu uslugu u izveštajnom periodu, kao i ukupan iznos naplaćene kamate na dozvoljeno prekoračenje u ovom periodu, odnosno podatke utvrđene važećim propisima.

Izveštaj o naplaćenim naknadama sastavlja se na srpskom jeziku, na obrascu propisanom od strane Narodne banke Srbije.

Izveštaj o naplaćenim naknadama Banka klijentu može da dostavi na jedan od sledećih načina:

- preko imejl adrese koju je klijent učinio dostupnom Banci,
- poštom, na poslednju Banci poznatu adresu stanovanja (kontakt adresu) koju Banka ima u svojoj evidenciji,
- putem aplikacije elektronskog bankarstva, odnosno aplikacije za mobilno bankarstvo, ukoliko je klijent korisnik elektronskog, odnosno mobilnog bankarstva,
- slanjem SMS-a sa linkom na Izveštaj o naplaćenim naknadama na broj mobilnog telefona koji je klijent učinio dostupnim banci,
- na način na koji su se klijent i Banka dogovorili za dostavu mesečnog izvoda po tekućem računu,
- uručenjem u ekspozituri Banke.

Banka će klijentu na njegov zahtev dostaviti Izveštaj o naplaćenim naknadama na papiru.

### 23. 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. Važeća kursna lista dostupna je u svim ekspoziturama Banke, kao i na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs).

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

### 24. KAMATA

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

Na iznos dospelih, a neizmirenih obaveza prema Banci, Banka obračunava i klijentu naplaćuje zakonsku zateznu kamatu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Izuzetno, u slučaju da je ugovorena kamata veća od zakonske zatezne kamate, Banka će primenjivati ugovorenu kamatu.

### 25. KOMUNIKACIJA BANKE SA KLIJENTOM I INFORMISANJE KLIJENATA

Sve informacije vezane za ove opšte uslove poslovanja klijent može dobiti u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke, kao i na lični zahtev prilikom namere izvršenja platne transakcije.

Banka je dužna da na dan zaključenja Ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa odnosno Okvirnog ugovora klijentu uruči važeće Opšte uslove poslovanja i ostala dokumenta koja čine njihov sastavni deo.

Banka informacije klijentu pruža dostavljanjem teksta Opštih uslova poslovanja i dokumenata koji čine njihov sastavni deo i Ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, putem imejla ili uručanjem u poslovnim prostorijama Banke.

Klijent ima pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Opštih uslova poslovanja odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, na papiru, mejlom ili drugom trajnom nosaču podataka.

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 zaključivanje ugovora 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 tokom trajanja ugovornog odnosa ima pravo da zahteva od Banke kopiju zaključenog Okvirnog ugovora odnosno kopiju svih dokumenata koji ga čine, u papirnoj formi.

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 (odnosno na način o kome se naknadno izjasnio) u formi izvoda po računu, koji sadrži početno i krajnje stanje po računu i podatke o platnim naložima na teret i u korist računa za određeni radni dan, za vlasnike dinarskih tekućih računa kojima je odobreno dozvoljeno prekoračenje izvod sadrži podatke predviđene Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, odnosno izvod sadrži sve neophodne podatke. O dospelim, a neizmirenim obavezama prema Banci, roku u kome je potrebno da ih izmiri i zateznoj kamati koja se primenjuje na ove obaveze, Banka će obavestiti Klijenta kroz posebno obaveštenje ili izvod. Način dostave izvoda po računu može da bude:

- preko imejl adrese koju je klijent za tu svrhu učinio dostupnom Banci,
- poštom,
- preko šaltera banke, na izričit zahtev klijenta.

Banka informacije o računima ili aktuelnim uslugama klijentu može učiniti dostupnim i putem digitalnog bankarstva, ukoliko je klijent korisnik digitalnog bankarstva.

O izabranom načinu komunikacije sa Bankom i/ili o promeni prethodno dogovorenog načina komunikacije klijent može obavestiti Banku usmeno preko Kontakt centra Banke, imejlom na adresu: [contact@raiffeisenbank.rs](mailto:contact@raiffeisenbank.rs), poštom ili neposredno u ekspozituri Banke.

Ukoliko klijent želi elektronsku komunikaciju sa Bankom, o tome može da obavesti Banku putem sms-a i to kao odgovor na sms koji Banka, sa broja 3737, pošalje Klijentu.

Obaveštenja ili reklamacije u vezi sa mesečnim izvodima po računima, neodobrenim, neizvršenim i/ili neuredno izvršenim transakcijama vlasnik računa može uputiti Banci:

- pisanim putem, na šalteru Banke,
- poštom na adresu sedišta Banke

- na imejl adresu [contact@raiffeisenbank.rs](mailto:contact@raiffeisenbank.rs)

Banka će Klijenta u vezi sa obavezama iz ugovora obavještavati: putem telefona, SMS poruka, putem elektronskog i mobilnog bankarstva, korišćenjem automatizovanih sistema pozivanja koji funkcionišu bez učešća ljudi (npr. uređaj za automatsko pozivanje ili automatsko slanje elektronske pošte), elektronskom poštom ili drugim sredstvima komunikacije na daljinu koja omogućavaju individualnu komunikaciju s klijentom (korišćenjem aplikacija i društvenih mreža kao što su Viber, WhatsApp, Facebook i dr.), chat-om, preko internet portala, poštom - dostavljanjem pisama. Banka, može da koristi jedno od navedenih sredstava komunikacije ili njihovu kombinaciju;

Pismene opomene Banka šalje u slučaju kašnjenja sa izmirivanjem novčanih obaveza od 9/31/70/100 dana od dospeća obaveze, jednom mesečno, po istoj vrsti opomene.

## 26. ZAŠTITNE MERE U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNIH TRANSAKCIJA

Klijent je dužan da koristi platni instrument i platne usluge u skladu sa Opštim uslovima poslovanja.

Klijent je naročito dužan da, neposredno nakon prijema platnog instrumenta, preduzme sve razumne i odgovarajuće mere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih elemenata tog platnog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj, lozinku, korisničko ime, PIN).

Klijent, koji koristi platne usluge Banke putem višenamenskog uređaja, dužan je da preduzme sve razumne mere za zaštitu platne debitne kartice koja mu služi za autentifikaciju, da čuva karticu (u fizičkom obliku ili digitalnom) i tajnost PIN-a, te preduzme sve potrebne mere, kako bi onemogućio da kartica i/ili PIN dođu u posed trećeg lica. Klijent je dužan da čuva karticu i tajnost PIN-a od neovlašćenog pristupa, krađe i nepravilne upotrebe. Klijent je posebno dužan da se pridržava sledećih sigurnosnih mera pri čuvanju i upotrebi kartice i PIN-a: klijent mora čuvati karticu i u svakom trenutku znati gde se ona nalazi; uništiti obaveštenje o PIN-u, PIN treba memorisati i držati odvojeno od kartice; PIN se mora čuvati u tajnosti i isti se ne sme otkrivati trećim licima; prilikom unosa PIN-a na višenamenskom uređaju treba sačuvati privatnost, rukom ili na drugi način onemogućiti uvid u isto drugim licima; kartica se ne sme davati drugom licu na korišćenje; kartica u fizičkom obliku mora biti potpisana od strane klijenta. U slučaju da Klijent sumnja ili ustanovi da je neko saznao njegov PIN, potrebno je da odmah blokira karticu putem aplikacije mobilnog bankarstva ili da odmah kontaktira Kontakt centar Banke i zatraži blokadu kartice. U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, kartice, odnosno gubitka sigurnosnih elemenata platnog instrumenta ili u slučaju narušavanja bezbednosti korišćenja digitalnog bankarstva, klijent je dužan da o tome odmah obavesti Banku na imejl adresu [contact@raiffeisenbank.rs](mailto:contact@raiffeisenbank.rs) i broj

telefona 011/3202-100. Prijavu Banci klijent može učiniti u svakom trenutku.

Klijent ili ovlašćeno lice, koji putem digitalnog bankarstva obavlja platne transakcije, dužan je da se pridržava sledećih bezbednosnih pravila:

- klijent ili ovlašćeno lice je dužan da na uređajima sa kojih će koristiti usluge digitalnog bankarstva obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem i softver, kao i program za antivirusnu zaštitu sa podešenim redovnim ažuriranjem, a preporučuje se i upotreba personalnog „firewall“ programa;

- na uređajima sa kojih će se koristiti usluge digitalnog bankarstva ne smeju se onemogućiti bezbednosne mere koje je ugradio proizvođač (putem nedozvoljene modifikacije operativnog sistema uređaja, kao što je postupak „jail break“-a ili „root“-ovanje).

- da za pristupanje aplikaciji elektronskog bankarstva koristi aktuelnu verziju Web pretraživača, i podesi da se program automatski ažurira;

- da ne koristi opciju da njegov Web pretraživač pamti korisničko ime koje koristi za rad sa aplikacijom elektronskog bankarstva.

- da ne odgovara na poruke (SMS ili putem društvenih mreža), zahteve u „pop-up“ prozorima, imejlovima ili koje na drugi način dobije putem Interneta (nekada i prividno u ime Banke), a u kojima se traži da otkrije osetljive (korisničko ime za elektronsko bankarstvo, PIN za pristup mobilnoj aplikaciji, PIN ili CVV platne kartice, ili broj platne kartice) i poverljive lične informacije ili podatke finansijske prirode. Banka nikada od klijenta neće tražiti da dostavlja gore navedene osetljive podatke putem SMS poruka, imejla, društvenih mreža ili generalno interneta. Zvanične i validne poruke od banke mogu sadržati samo linkove koji vode na adrese na domenu banke ([raiffeisenbank.rs](http://raiffeisenbank.rs)) ili na zvanične kanale Raiffeisen banke na društvenim mrežama koji su navedeni na internet stranici banke ([www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs));

- da ne potvrđuje zahteve za pouzdanu autentifikaciju putem mobilnog bankarstva, ukoliko klijent sam nije inicirao pristup elektronskom bankarstvu ili platnu transakciju putem elektronskog bankarstva, ili druge aktivnosti koje zahtevaju potvrdu pouzdanom autentifikacijom.

- da se pri korišćenju digitalnog bankarstva pridržava Korisničkog uputstva i bezbednosnih pravila za korišćenje digitalnog bankarstva ([rol.raiffeisenbank.rs](http://rol.raiffeisenbank.rs));

- da Banci prijavi svaki gubitak ili krađu mobilnog uređaja, kao i promenu vlasnika telefonskog broja, ukoliko se on koristi za primanje SMS koda (aktivacionog koda za aktivaciju mobilnog i elektronskog bankarstva), kod obavljanja transakcija plaćanja preko aplikacije elektronskog bankarstva, odnosno ukoliko je na njemu

instalirana aplikacija za mobilno bankarstvo. U suprotnom Banka ne snosi odgovornost u slučajevima eventualne zloupotrebe;

- da čuva tajnost korisničkog imena koje koristi za elektronsko bankarstvo, kao i PIN koji koristi za pristup aplikaciji mobilnog bankarstva, kako ne bi došli u posed neovlašćenih lica. Ukoliko klijent sumnja ili ustanovi da drugo lice ima informaciju o njegovom korisničkom imenu, potrebno je da ga bez odlaganja promeni kreiranjem novog korisničkog naloga. U slučaju neovlašćenog korišćenja aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva klijent može sam da izvrši blokiranje mobilne aplikacije, a ukoliko to nije u mogućnosti, dužan je da odmah obavesti Banku. Ona će odmah postupiti po prijavi klijenta, i u zavisnosti od zahteva klijenta, može blokirati korisnički nalog za aplikaciju elektronskog bankarstva, odnosno deaktivirati prijavljeni broj mobilnog telefona za dalju upotrebu digitalnog bankarstva ili blokirati mobilnu aplikaciju. Banka će ponovo, kada prestanu razlozi za blokadu, na zahtev klijenta (zahtev klijent podnosi lično na šalteru Banke ili pozivanjem Kontakt centra) omogućiti korišćenje usluga.

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 zloupotrebljen.

Klijent snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene zbog prevarnih radnji klijenta ili ovlašćenog lica ili neispunjavanja obaveza utvrđenih u ovoj tački usled namere ili krajnje nepažnje.

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

Klijent neće snositi gubitke koji proističu iz neodobrenih platnih transakcija u sledećim slučajevima:

- ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu,
- ako su platne transakcije izvršene nakon što je obavestio Banku o gubitku sigurnosnih elemenata platnog instrumenta, da je platni instrument ukraden ili zloupotrebljen,
- ako klijent nije mogao otkriti gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta pre izvršenja neodobrene platne transakcije
- ako Banka ne zahteva pouzdanu autentifikaciju korisnika, kada klijent pristupa platnom računu preko interneta, inicira elektronsku platnu transakciju ili putem sredstva za komunikaciju na daljinu izvršava bilo koju

aktivnost koja može imati uticaj na ispoljavanje rizika od prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi sa izvršenjem platne transakcije,

- ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog Banke,

osim ukoliko ti gubici nisu nastali usled neispunjenja njegove obaveze pridržavanja bezbednosnih pravila iz ovih Opštih uslova, kao i u drugim slučajevima propisanim Zakonom o platnim uslugama.

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, usled kvara telefonskih linija, telefonskog aparata klijenta ili ovlašćenog lica, usled zloupotrebe informacija koje su dobijene prisluškivanjem telefonskih linija ili GSM saobraćaja (kao što su SMS poruka, GPRS i slično) od strane neovlašćenih lica, usled bezbednosnih propusta na personalnim računarima klijenta (pojava neželjenog softvera, virusa, „trojanaca“ i sl.)

Banka utvrđuje ukupan limit za izvršavanje platnih naloga za domaće platne transakcije u dinarima putem digitalnog bankarstva.

Limit, u okviru koga je moguće izvršiti maksimalan iznos domaćih platnih transakcija u dinarima je definisan načinom autorizacije odnosno potvrde platnog naloga, u skladu sa Korisničkim uputstvom i bezbednosnim pravilima za korišćenje digitalnog bankarstva. Limit se utvrđuje za period od sedam dana. Navedeni period se računa počev od dana dostavljanja naloga za plaćanje, unazad, ne računajući u taj period i dan kada je nalog dostavljen. Na dan kada klijent dostavi nalog za plaćanje Banka utvrđuje da li je sa tim nalogom iscrpljen limit utvrđen za sedam dana. Ukoliko je limit iscrpljen Banka nalog neće izvršiti u skladu sa Korisničkim uputstvom i bezbednosnim pravilima za korišćenje digitalnog bankarstva.

Limiti za korisnike usluge Rea utvrđeni su takođe Korisničkim uputstvom i bezbednosnim pravilima za korišćenje usluga digitalnog bankarstva.

Prilikom podnošenja Zahteva za digitalno bankarstvo, klijent i Banka ugovaraju limit za plaćanje definisan od strane Banke, u skladu sa Korisničkim uputstvom i bezbednosnim pravilima za korišćenje usluga digitalnog bankarstva. Promenu limita klijent može izvršiti podnošenjem Zahteva za promenu limita, ili u okviru aplikacija za elektronsko i mobilno bankarstvo u skladu sa Korisničkim uputstvom i bezbednosnim pravilima za korišćenje usluga digitalnog bankarstva. Limiti za korisnike usluge Rea su unapred određeni.

Banka neće izvršavati platnu transakciju iznad limita za koji se klijent opredelio na Zahtevu za promenu limita,

putem aplikacija za elektronsko i mobilno bankarstvo, odnosno limita za plaćanje definisanih od strane banke.

Banka može onemogućiti korišćenje platnog instrumenta klijentu, ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta ili ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili kao posledice prevare.

Banka će obavestiti klijenta o nameri blokade platnog instrumenta i o razlozima te blokade putem - elektronske pošte ili pozivanjem, odnosno slanjem SMS poruke na broj telefona koji je klijent dostavio Banci kao kontakt, a ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade platnog instrumenta, to će učiniti odmah nakon blokade. Banka neće obavestiti klijenta o nameri blokade ili blokadi platnog instrumenta ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno, ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi. Banka će ponovo omogućiti korišćenje platnog instrumenta, ukoliko su ispunjeni neophodni uslovi za dalje bezbedno korišćenje konkretnog platnog instrumenta, ili će ga zameniti novim, kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

## 27. 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 čini:

- Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa,
- Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga fizičkim licima,
- Tarifa naknada za usluge platnog prometa fizičkim licima, kao sastavni deo Opštih uslova poslovanja.

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

Banka zadržava pravo izmene i dopune Okvirnog ugovora. O predlogu izmene odnosno dopune Okvirnog ugovora Banka će u pisanoj formi obavestiti klijenta najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene, kako bi klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju ponude.

Izuzetno, ukoliko Banka predlaže promenu naknade za pružanje platnih usluga u korist klijenta, ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena će se primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja klijentu predloga izmena i dopuna odredaba Okvirnog ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu.

O izmenama koje se odnose na usluge digitalnog bankarstva Banka će obavestavati samo klijente - vlasnike tekućih računa 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 izmena odnosno dopune Okvirnog ugovora, klijent može prihvatiti ili odbiti izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, pre predloženog dana početka njihove primene.

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 ugovor bez plaćanja naknade, uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema Banci po računu i vrati Banci sve nerealizovane čekovne blankete koji su u njegovom posedu, kao i fizički izradjene platne kartice koje su vezane za platni račun i obezbedi sredstva neophodna za izmirenje obaveza po čekovima koji su realizovani, a nisu u vreme raskida ugovora dospeli i prispeli na naplatu. Dodatno, Banka će istovremeno sa dostavljanjem predloga o izmenama odnosno dopunama, klijenta obavestiti o njegovom pravu da, ako ne prihvati taj predlog, u bilo kom trenutku pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna odredaba Okvirnog ugovora, raskine ovaj Ugovor i utvrdi dan pre početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo.

## 28. JEDNOSTRANI RASKID OKVIRNOG UGOVORA

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

**28.1. Klijent može raskinuti 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, klijent je dužan da izmiri sva dugovanja prema Banci, i vrati Banci sve nerealizovane čekovne blankete koji su u njegovom posedu, kao i platne kartice koje su vezane za tekući račun i obezbedi sredstva neophodna za izmirenje obaveza po čekovima koji su realizovani, a nisu u vreme raskida ugovora dospeli i prispeli na naplatu.

Po isteku otkaznog roka i izmirenju svih obaveza prema Banci po osnovu ugovora, tekući račun se automatski

gasi. O gašenju Banka neće posebno obavestavati klijenta.

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

Urednom dostavom obavještenja o raskidu ugovora od strane klijenta smatra se slanje izjave na adresu sedišta Banke ili uručenje pisane izjave na šalteru Banke.

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.

**28.2. 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 obavještenje o raskidu.

Za vreme otkaznog roka, klijent je dužan da izmiri svo dugovanja prema Banci, i vrati Banci sve nerealizovane čekovne blankete koji su u njegovom posedu, kao i platne kartice koje su vezane za tekući račun i obezbedi sredstva neophodna za izmirenje obaveza po čekovima koji su realizovani, a nisu u vreme raskida ugovora dospeli i prispeli na naplatu.

Obavještenje o raskidu Okvirnog ugovora Banka upućuje klijentu u pisanoj formi, na adresu klijenta koja je navedena u ugovoru. Ukoliko je adresa stanovanja (kontakt adresa) klijenta različita od adrese iz ugovora, obavještenje o raskidu Banka upućuje klijentu na adresu stanovanja (kontakt adresu) koju je klijent naveo u zahtevu za otvaranje računa odnosno koju je naknadno u pisanoj formi dostavio Banci.

Urednom dostavom izjave o raskidu ugovora smatra se slanje na adresu u skladu sa prethodnim stavom.

**28.3.** Korisnik može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka, ukoliko se Banka ne pridržava odredaba ugovora.

**28.4.** Banka ima pravo da jednostrano raskine Okvirni ugovor bez otkaznog roka:

- ako se ustanovi da je bilo koji dokument, činjenica ili okolnost na osnovu kojih je Banka donela odluku da sa klijentom zaključi ugovor lažan, falsifikovan, ili je Banka u pogledu njihove istinitosti bila dovedena u zabludu,
- ukoliko se klijent za vreme trajanja ugovornog 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 finansiranja terorizma,

- ukoliko prilikom identifikacije klijenta ili naknadnim ažuriranjem podataka u skladu sa FATCA sporazumom, klijent odbije da dostavi odgovarajuću FATCA dokumentaciju na osnovu koje se utvrđuje FATCA status klijenta,
- ukoliko utvrdi da se klijent nalazi na zvaničnim listama sankcionisanih lica u skladu sa lokalnom i /ili međunarodnom regulativom, odnosno ukoliko se utvrdi da 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, kao i u slučaju učestvovanja u transakcijama koje bi mogle imati za cilj pokušaj zaobilaženja i/ili kršenja mera međunarodnih finansijskih sankcija.

Obavještenje o raskidu Okvirnog ugovora Banka upućuje klijentu u pisanoj formi, u skladu sa ugovorenim kanalom komunikacije: na adresu klijenta navedenu u Okvirnom ugovoru, putem imejla registrovanog u sistemu Banke, slanjem SMS poruke na kontakt telefon klijenta registrovanog u sistemu Banke sa link-om ka Info Portalu Banke na kome klijent može preuzeti obavještenje o raskidu, kroz inboks/prijemno sanduče u okviru elektronskog i mobilnog bankarstva Banke. Banka je slobodna da koristi jedan (bilo koji) ugovoreni kanal komunikacije po sopstvenom nahođenju, pri čemu će elektronski/digitalni kanali imati prednost u odnosu na slanje poštom na adresu klijenta.

Ukoliko je klijent u međuvremenu promenio neki od kontakt podataka ugovoreni kanala komunikacije, a o tome nije obavestio Banku, urednom dostavom obavještenja o raskidu od strane Banke smatra se slanje na poslednje registrovani kanal komunikacije u sistemu Banke. U slučaju da Banci bude poznato da dostavljanje izabranim kanalom komunikacije nije bilo uspešno, Banka će u dobroj veri nastojati da obavesti klijenta i u tom cilju iskoristi i ostale registrovane kanale komunikacije.

**28.5. 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 o platnim 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 tačke 28.5. 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 potrošača na 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 tačke 28.5. pod 1) i 3), raskid tog ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova.

### **29. PRAVO KLIJENTA NA ODUSTANAK OD UGOVORA NA DALJINU ČIJI JE PREDMET OTVARANJE, VOĐENJE I GAŠENJE 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 operativnih poslova za stanovništvo, Odeljenje kreditne administracije za stanovništvo), 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.

### **30. 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 zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Zakon 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, 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 prebivališta odnosno boravišta 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, Ul. Kralja Petra br. 12, 11000 Beograd ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije. Pritužbu korisnik može podneti u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili protoka 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.

Nadležnost suda za rešavanje sporova

Ukoliko Banka i korisnik sve eventualne sporove koji proisteknu iz ugovornog odnosa ne reše sporazumno, mogu se obratiti nadležnom sudu prebivališta, boravišta, odnosno sedišta tuženog.

### **31. 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.

### **32. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opšti uslovi su usvojeni od strane Izvršnog odbora Banke i primenjuju se počev od 05.05.2026. godine.

## TARIFA NAKNADA ZA USLUGE PLATNOG PROMETA FIZIČKIM LICIMA

### I OPŠTE USLUGE POVEZANE S PLATNIM RAČUNOM

<b>1.</b>	<b>Otvaranje tekućeg računa</b>	Bez naknade
<b>2.</b>	<b>Vođenje platnog računa<sup>1</sup></b>	
	Dinarski tekući račun rezidenta <sup>2</sup>	RSD 150 mesečno
	Dinarski tekući račun rezidenta za realizaciju kredita koji se ugovara na daljinu ili ličnim prisustvom u filijali, ukoliko je proces apliciranja započet na daljinu <sup>3</sup>	RSD 150 mesečno
	Dinarski tekući račun rezidenta - iRačun <sup>4</sup>	Bez naknade
	Dinarski tekući račun nerezidenta	Bez naknade
	Devizni tekući račun	Bez naknade
	Devizni iRačun (devizni tekući račun rezidenta ugovoren na daljinu)	Bez naknade
	Devizni tekući račun u paketu <sup>5</sup>	RSD 100 mesečno
	Može Start paket tekući račun <sup>6</sup>	RSD 250 mesečno
	Može Ekstra paket tekući račun	RSD 350 mesečno
	Može Sve paket tekući račun	RSD 450 mesečno
	Paket tekući račun Klub <sup>7</sup>	Bez naknade
	Premium paket tekući račun	RSD 1.000 mesečno
	Paket tekući račun privatnog bankarstva	RSD 10.000 mesečno
	<b>Paket tekući računi koji više nisu u ponudi Banke<sup>8</sup></b>	
	Paket tekući račun	RSD 250 mesečno
	Paket proizvoda <sup>9</sup>	RSD 350 mesečno
<b>3.</b>	<b>Elektronsko bankarstvo</b>	Bez naknade
<b>4.</b>	<b>Mobilno bankarstvo</b>	Bez naknade
<b>5.</b>	<b>Usluge REA-e</b>	Bez naknade
<b>6.</b>	<b>Trajni nalog</b>	Bez naknade
<b>7.</b>	<b>Direktna zaduženja</b>	Bez naknade
<b>8.</b>	<b>Izdavanje čekova</b>	RSD 15 po čeku
<b>9.</b>	<b>Kamatna stopa u slučaju postojanja dospelih a neizmirenih obaveza prema Banci (rezidenta/nerezidenta)<sup>10</sup></b>	U skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga
<b>10.</b>	<b>Gašenje platnog računa</b>	Bez naknade

<sup>1</sup> Naknadu za vođenje dinarskog platnog računa Banka obračunava u mesecu u kojem je evidentiran promet po računu i/ili ukoliko je na dan obračuna naknade raspoloživo stanje sredstava na računu pozitivno.

<sup>2</sup> Ukoliko se dinarski tekući račun otvara u humanitarne svrhe, Banka ne naplaćuje naknadu;

Banka ne naplaćuje naknadu za račun koji se otvara za prijem uplata novčanih sredstva nastalih prodajom investicionih jedinica UCITS fondova i AIF kojima upravlja Raiffeisen INVEST ad Beograd Društvo za upravljanje UCITS fondovima i AIF sa javnom ponudom i prodajom investicionih jedinica dobrovoljnih penzijskih fondova kojima upravlja Raiffeisen FUTURE a.d. Beograd DUDPF, kao i za plaćanje kupovine investicionih jedinica pomenutih fondova iz sredstava ostvarenih po osnovu napred navedene prodaje investicionih jedinica.

<sup>3</sup> Kod računa otvorenih u postupku ugovaranja kredita, Banka sa naplatom naknade za vođenje računa, otpočinje nakon isteka grejs perioda odobrenog ugovorom o tekućem računu, počev od meseca koji sledi mesecu u kome je istekao grejs period.

<sup>4</sup> Naziv računa i uslovi definisani za Dinarski tekući račun rezidenta - iRačun odnose se i na ugovore zaključene pod nazivom iRačun - Dinarski tekući račun rezidenta ugovoren na daljinu do datuma 18.09.2024.

<sup>5</sup> Navedena naknada je u primeni od 01.06.2022. godine i odnosi se na devizne tekuće račune otvorene u okviru paketa tekućih računa koji su bili u ponudi od 23.06.2016. godine do 27.05.2022. godine kao i na devizne tekuće račune koji se otvaraju u okviru Premium paketa tekućeg računa.

<sup>6</sup> "Može Osnovni paket tekući račun" je promenio naziv u „Može Start paket tekući račun“.

<sup>7</sup> Naknada za vođenje platnog računa u slučaju dok klijent ne primi uplatu prve zarade ili dok klijent ne navršši 26 godina života. Banka klijentu koji primi prvu uplatu zarade ili navršši 26 godina života naplaćuje naknadu u visini koja važi za Dinarski tekući račun rezidenta. „Dinarski tekući račun Klub“ je promenio naziv u „Paket tekući račun Klub“.

<sup>8</sup> Paketi tekućih računa nisu u ponudi Banke od 27.05.2022. godine, a iskazana mesečna naknada za vođenje istih se odnosi na već zaključene sporazume kojima su definisana prava i obaveze Korisnika i Banke u vezi sa korišćenjem paketa.

<sup>9</sup> Navedena naknada je u primeni od 01.06.2022. godine.

<sup>10</sup> U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga (ZZKFU), kamatna stopa na iznos duga u dinarima utvrđuje se na godišnjem nivou kao referentna kamatna stopa Narodne banke Srbije, uvećana za šest procentnih poena.

### II PLATNI RAČUN SA OSNOVNIM USLUGAMA

1.	Otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama	Bez naknade
<b>2.</b>	<b>Vođenje platnog računa sa osnovnim uslugama*</b>	
2.1.	Platni račun sa osnovnim uslugama rezidenta	RSD 150 mesečno
2.2.	Platni račun sa osnovnim uslugama nerezidenta	RSD 0 mesečno
	U okviru ovog platnog računa moguće je koristiti sledeće usluge:	
	- <i>Elektronsko bankarstvo</i>	
	- <i>Mobilno bankarstvo</i>	
	- <i>Osnovni paket SMS obaveštenja</i>	
	- <i>Izdavanje debitne kartice Dina debitna kartica</i>	
	- <i>Trajni nalog/Direktna zaduženja</i>	
<b>3.</b>	<b>Dodatne usluge uz platni račun sa osnovnim uslugama na zahtev klijenta</b>	
3.1.	<b>Osnovna kreditna kartica**</b> Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice - VISA Classic / VISA WEB	mesečno RSD 230
3.2.	<b>Dozvoljeno prekoračenje računa **</b> Kamata na dozvoljeno prekoračenje računa ***	17,50% godišnja, fiksna, proporcionalni metod
3.3.	<b>Izdavanje čekova **</b>	RSD 15 po čeku
3.4.	<b>Otvaranje i vođenje deviznog platnog računa</b>	Bez naknade
<b>4.</b>	<b>Ostale usluge uz platni račun sa osnovnim uslugama na zahtev klijenta</b>	
4.1.	<b>Izdavanje VISA Debit debitne platne kartice</b> Periodična članarina za korišćenje debitne kartice - VISA DEBIT	Mesečno RSD 100 (osnovna) Mesečna RSD 70 (dodatna)

\* Ostale naknade i troškovi koji nastaju po osnovu transakcija ili usluga koje inicira korisnik platnog računa sa osnovnim uslugama su prikazane u okviru ove Tarife.

\*\* Usluga nije dostupna u okviru platnog računa sa osnovnim uslugama nerezidenta.

\*\*\*Navedena kamatna stopa primenjuje se na ugovore o dozvoljenom prekoračenju zaključene od 01.01.2025. godine. Na ugovore o dozvoljenom prekoračenju koji su zaključeni do 31.12.2024. primenjuje se nominalna kamatna stopa 19.75% (godišnja, fiksna).

### III BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA U DINARIMA U REPUBLICI SRBIJI\*

<b>1</b>	<b>Na šalteru pružaoca platnih usluga – Interni prenos</b>	
	Između dva računa istog vlasnika	Bez naknade
	Između klijenta i Banke	Bez naknade
	Između učesnika u platnom prometu**	0,50%, min RSD 40, max RSD 8.000
	Na višenamenskom uređaju	0,25%, min RSD 20, max RSD 4.000
	po osnovu kupoprodaje nekretnina sa računa kupca na račun prodavca	0,20%, min RSD 1.500, max RSD 8.000
<b>2.</b>	<b>Na šalteru pružaoca platnih usluga - Eksterni prenos</b>	
	Platni nalog**	1,00%, min RSD 80, max RSD 8.000
	Hitan/Instant platni nalog do RSD 300.000 (IPS NBS sistem)	1,00%, min RSD 125
	Na višenamenskom uređaju	0,50%, min RSD 40, max RSD 4.000
	po osnovu kupoprodaje nekretnina sa računa kupca na račun prodavca	0,35%, min RSD 2.500, max RSD 8.000
	Doznakom sa računa fizičkog lica	0,80%, min RSD 1.000, max RSD 40.000
	Prenos na račune fondova kojima upravlja Raiffeisen INVEST ad Beograd Društvo za upravljanje UCITS fondovima i AIF i na račune fondova kojima upravlja Društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom -Raiffeisen Future a.d. Beograd DUDPF	Bez naknade
<b>3.</b>	<b>Korišćenjem usluge elektronskog i/ili mobilnog bankarstva*** – Interni prenos</b>	Bez naknade
<b>4.</b>	<b>Korišćenjem usluge elektronskog i/ili mobilnog bankarstva*** – Eksterni prenos</b>	
	Platni nalog**	Bez naknade
	Hitna/Instant platni nalog do RSD 300.000 korišćenjem usluge elektronskog i/ili mobilnog bankarstva (IPS NBS sistem)****	Bez naknade
	Hitna/Instant platni nalog do RSD 300.000 korišćenjem usluge REA-e (IPS NBS sistem)	Bez naknade
	Hitna/Instant platni nalog do RSD 300.000 na prodajnom mestu i interenet prodavnici (IPS NBS sistem)	Bez naknade

\* Banka ne naplaćuje naknadu za prenos na račun humanitarne organizacije i račun otvoren u humanitarne svrhe.

\*\* Odnosi se na platni nalog do RSD 300.000 (Kliring NBS sistem) i hitan platni nalog preko RSD 300.000 (RTGS NBS sistem).

Odnosi se i na plaćanja sa računa nerezidenata (EDB, telefonski troškovi, plaćanje budžetskim organizacijama, kupovina robe na malo – za potrebe porodičnog domaćinstva itd).

\*\*\* Odnosi se i na naloge ispostavljene korišćenjem usluge REA-e;

Ukoliko se nalog ispostavlja korišćenjem usluge elektronskog ili mobilnog bankarstva sa datumom valute unapred, troškovi koje klijent plaća biće obračunati na dan ispostavljanja naloga.

\*\*\*\* Odnosi se i na hitan/instant nalog do 300.000 RSD ispostavljen korišćenjem opcije IPS skeniraj za plaćanje mesečnih računa izdavaoca korišćenjem usluge mobilnog bankarstva i na instant nalog ispostavljen korišćenjem usluge „Prenesi“.

#### IV BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA S DEVIZNOG TEKUĆEG RAČUNA (SWIFT)

##### Bezgotovinski prenos novčanih sredstava s deviznog tekućeg računa \*

###### 1. Na šalteru pružaoca platnih usluga

na platni račun u inostranstvu	0,80%, min RSD 1.000, max RSD 40.000
na platni račun u inostranstvu po osnovu fakture agencije „SNAP“	0,50%, min RSD 500
na platni račun u Republici Srbiji – Eksterni prenos	0,80%, min RSD 1.000, max RSD 40.000
na platni račun u Republici Srbiji – Interni prenos sa računa nerezidenta	RSD 1.000
na platni račun u Republici Srbiji – Po osnovu premije osiguranja	0,30%, min RSD 100, max RSD 8.000
na platni račun u Republici Srbiji – Interni prenos po osnovu kupoprodaje nekretnina sa računa kupca na račun prodavca u Banci	0,20%, min RSD 1.500, max RSD 8.000
na platni račun u Republici Srbiji – Eksterni prenos po osnovu kupoprodaje nekretnina sa računa kupca na račun prodavca u drugoj banci	0,35%, min RSD 2.500, max RSD 8.000
na platni račun u Republici Srbiji – Eksterni prenos na devizni račun UCITS fondova i AIF kojima upravlja Raiffeisen INVEST ad Beograd Društvo za upravljanje UCITS fondovima i AIF (prenos se izvršava sa opcijom SHARE)	Bez naknade

##### Korišćenjem usluge mobilnog bankarstva

na platni račun u inostranstvu	0,80%, min RSD 1.000, max RSD 40.000
--------------------------------	--------------------------------------

###### 2. Na šalteru pružaoca platnih usluga/korišćenjem usluge mobilnog bankarstva - sa opcijom OUR\*\*

iznos do 12.500,00	EUR 12,50
iznos od 12.500,01 do 25.000,00	EUR 16,50
iznos od 25.000,01 do 50.000,00	EUR 21,50
preko 50.000,00	EUR 28,50

\* Odnosi se na bezgotovinski prenos novčanih sredstava u stranim valutama sa kursne liste Banke s deviznog tekućeg računa;

Banka ne naplaćuje naknadu za prenos na račun humanitarne organizacije i račun otvoren u humanitarne svrhe.

\*\* Za izvršenje doznake sa opcijom OUR naplaćuje se naknada iz tarifnog stava 1. uvećana za troškove iz stava 2.

#### V BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA S DEVIZNOG TEKUĆEG RAČUNA U EVRIMA – SEPA PLATNE TRANSAKCIJE I TRANSAKCIJE U MEĐUBANKARSKOM DEVIZNOM KLIRINGU

##### Bezgotovinski prenos novčanih sredstava s deviznog tekućeg računa u valuti EUR \*

###### 1. Na šalteru pružaoca platnih usluga

na platni račun u inostranstvu	0,50%, min RSD 750, max RSD 30.000
na platni račun u Republici Srbiji – Eksterni prenos	0,50%, min RSD 750, max RSD 30.000
na platni račun u Republici Srbiji – Interni prenos sa računa nerezidenta	RSD 1.000
na platni račun u Republici Srbiji – Po osnovu premije osiguranja	0,30%, min RSD 100, max RSD 8.000
na platni račun u Republici Srbiji – Interni prenos po osnovu kupoprodaje nekretnina sa računa kupca na račun prodavca u Banci	0,20%, min RSD 1.500, max RSD 8.000
na platni račun u Republici Srbiji – Eksterni prenos po osnovu kupoprodaje nekretnina sa računa kupca na račun prodavca u drugoj banci	0,35%, min RSD 2.500, max RSD 8.000

##### Korišćenjem usluge mobilnog bankarstva

na platni račun u inostranstvu	0,50%, min RSD 750, max RSD 30.000
--------------------------------	------------------------------------

\* Banka ne naplaćuje naknadu za prenos na račun humanitarne organizacije i račun otvoren u humanitarne svrhe.

**VI PRIJEM NOVČANIH SREDSTAVA IZ INOSTRANSTVA NA DEVIZNI TEKUĆI RAČUN (SWIFT)**

<b>1.1. Prijem novčanih sredstava iz inostranstva na devizni tekući račun u evrima*</b>	
priliv do EUR 10.000,00	0,40%, min RSD 300
priliv od EUR 10.001,00 do 50.000,00	0,30%
preko EUR 50.000,00	0,20%, max RSD 50.000
1.2. Prijem novčanih sredstava iz inostranstva na devizni tekući račun u evrima po osnovu nemačke penzije	0,23%
<b>2.1. Prijem novčanih sredstava iz inostranstva na devizni tekući račun u ostalim valutama*</b>	
priliv do 10.000,00**	0,40%, min RSD 300
priliv od 10.001,00 do 50.000,00**	0,30%
preko 50.000,00**	0,20%, max RSD 50.000
2.2. Prijem novčanih sredstava iz inostranstva na devizni tekući račun po osnovu američke penzije	USD 8 po svakom loru prilivu nastalom po osnovu uplate penzije
<b>3. Čekovi u stranoj valuti:</b>	
Otkup čeka (osim čeka u valuti USD), odobrenje na devizni račun	1,50%, min. RSD 400
Otkup čeka u valuti USD, odobrenje na devizni račun	1,50%, min. RSD 400 + troškovi ino banke USD 6
Slanje čekova na Inkaso	2,00%, min. RSD 800 + troškovi ino banke***
Vraćen nenaplaćen ček	troškovi ino banke***

\*Odnosi se i na prijem novčanih sredstava iz inostranstva na devizni tekući račun po osnovu penzija upućenih preko banaka administratora (osim nemačke i američke penzije); Za sve prilive deviznih penzija preko banaka administratora ispod EUR 10,00 Banka ne obračunava i ne naplaćuje proviziju;

Banka ne naplaćuje naknadu za prenos na račun humanitarne organizacije i račun otvoren u humanitarne svrhe.

**Provizija se odnosi i na prijem novčanih sredstava iz drugih banaka u zemlji na devizni tekući račun.**

Prijem novčanih sredstava u evrima sa platnog računa u Republici Srbiji UCITS fondova i AIF kojima upravlja Raiffeisen INVEST ad Beograd Društvo za upravljanje UCITS fondovima i AIF na devizni tekući račun u evrima se obavlja bez naknade.

\*\*Procenat provizije je isti za sve valute.

\*\*\*Troškovi ino banke iznose okvirno EUR 50 i zavise od iznosa transakcije.

**VII PRIJEM NOVČANIH SREDSTAVA IZ INOSTRANSTVA NA DEVIZNI TEKUĆI RAČUN U EVRIMA - SEPA PLATNE TRANSAKCIJE I TRANSAKCIJE U MEĐUBANKARSKOM DEVIZNOM KLIRINGU**

<b>1. Prijem novčanih sredstava iz inostranstva na devizni tekući račun u valuti EUR *</b>	
priliv do EUR 10.000,00	0,35%, min RSD 250
priliv od EUR 10.001,00 do 50.000,00	0,25%
preko EUR 50.000,00	0,15%, max RSD 45.000

\* Banka ne naplaćuje naknadu za prenos na račun humanitarne organizacije i račun otvoren u humanitarne svrhe.

**VIII UPLATA GOTOVOG NOVCA NA PLATNI RAČUN\***

<b>Interne transakcije u dinarima</b>	
1. Transakcija između klijenta i Banke	Bez naknade
2. Transakcija između učesnika u platnom prometu	0,50%, min RSD 40, max RSD 8.000
3. Uplata pozajmice osnivača	Bez naknade
4. Uplata od strane fizičkog lica po osnovu ugovora o jemstvu, za obaveze koje pravno lice ima prema Banci	Bez naknade
5. Uplata od strane platioca fizičkog lica koji nije korisnik proizvoda Banke	1,00%, min RSD 80, max RSD 8.000
<b>Eksterne transakcije u dinarima</b>	
1. Platni nalog**	1,00%, min RSD 80, max RSD 8.000
2. Hitan/Instant platni nalog do RSD 300.000 (IPS NBS sistem)	1,00%, min RSD 125
3. Uplata od strane platioca fizičkog lica koji nije korisnik proizvoda Banke**	1,50%, min RSD 100, max RSD 8.000
4. Hitni/Instant platni nalog do RSD 300.000 ispostavljen od strane platioca fizičkog lica koji nije korisnik proizvoda Banke (IPS NBS sistem)	1,50%, min RSD 125
5. Uplata na račune UCITS fondova i AIF kojima upravlja Raiffeisen INVEST ad Beograd Društvo za upravljanje UCITS fondovima i AIF i na račune fondova kojima	Bez naknade

upravlja Društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom -Raiffeisen Futura

#### Transakcije u stranim valutama

1.	Uplata gotovog novca na devizni tekući račun	Bez naknade
2.	Isplata gotovog novca u dinarima i stranoj valuti sa deviznog tekućeg računa	Bez naknade

\* Banka ne naplaćuje naknadu za uplatu na račun humanitarne organizacije i račun otvoren u humanitarne svrhe.

\*\* Odnosi se na platni nalog do RSD 300.000 (Kliring NBS sistem) i hitan platni nalog preko RSD 300.000 (RTGS NBS sistem).

#### IX MENJAČKI POSLOVI

1.	Otkup efektivnog stranog novca	Bez naknade
1.1.	Otkup strane valute korišćenjem usluge digitalnog bankarstva	Bez naknade
2.	Prodaja efektivnog stranog novca	Bez naknade
2.1.	Prodaja strane valute korišćenjem usluge digitalnog bankarstva	Bez naknade
3.	Prodaja efektivnog stranog novca iz sredstava koje klijent dobije iz stambenog kredita realizovanog u Banci	Bez naknade
4.	Konverzija strane valute na zahtev vlasnika računa (radi plaćanja ka inostranstvu)	0,80%, min RSD 300
5.1.	Banka otkupljuje valutu EUR po zvaničnom srednjem kursu, važećem na dan kupovine, od klijenata koji iz tako dobijenih dinarskih sredstava kupuju investicione jedinice Raiffeisen EURO FUTURE dobrovoljnog penzijskog fonda.	
5.2.	Banka prodaje valutu EUR po zvaničnom srednjem kursu, važećem na dan prodaje, klijentima koji su ta dinarska sredstva dobili otkupom investicionih jedinica od strane Raiffeisen EURO FUTURE dobrovoljnog penzijskog fonda.	

#### X SEFOVI

	Dimenzije	Kvartalna cena u RSD
1.1.	61 x 300 x 480	1.600 + PDV = 1.920
1.2.	70 x 264 x 422	1.600 + PDV = 1.920
1.3.	91 x 300 x 480	1.800 + PDV = 2.160
1.4.	110 x 264 x 422	1.800 + PDV = 2.160
1.5.	150 x 264 x 422	2.200 + PDV = 2.640
1.6.	122 x 300 x 480	2.400 + PDV = 2.880
1.7.	152 x 300 x 480	2.400 + PDV = 2.880
1.8.	210 x 264 x 422	2.800 + PDV = 3.360
1.9.	213 x 300 x 480	2.800 + PDV = 3.360
1.10.	304 x 300 x 480	3.400 + PDV = 4.080
1.11.	430 x 264 x 422	3.400 + PDV = 4.080
1.12.	300 x 600 x 480	4.000 + PDV = 4.800
1.13.	365 x 300 x 480	4.000 + PDV = 4.800
1.14.	470 x 264 x 422	4.000 + PDV = 4.800
1.15.	360 x 300 x 480	4.000 + PDV = 4.800
1.16.	365 x 600 x 480	4.000 + PDV = 4.800
1.17.	430 x 584 x 422	4.000 + PDV = 4.800
1.18.	604 x 300 x 480	4.000 + PDV = 4.800
1.19.	470 x 584 x 422	4.800 + PDV = 5.760
1.20.	530 x 264 x 422	5.000 + PDV = 6.000
1.21.	530 x 584 x 422	5.200 + PDV = 6.240
1.22.	608 x 600 x 480	6.000 + PDV = 7.200
1.23.	912 x 300 x 1000	7.000 + PDV = 8.400
1.24.	920 x 300 x 1000	7.000 + PDV = 8.400
1.25.	1824 x 300 x 1000	8.000 + PDV = 9.600
2.	Zamena brave/ključča	Proizvođačka cena + PDV
3.	Garantni depozit	RSD 4.000

#### XI OSTALE USLUGE

1.	Elektronski prenos u cilju podizanja sredstava na višenamenskom uređaju ili šalteru Banke – „Mobilni Keš“	Bez naknade
----	---	-------------

2.	Osnovni paket SMS obaveštenja obuhvata obaveštenja po osnovu događaja: uplata zarade/penzije, priliv iz inostranstva, transakcije po karticama nastale u inostranstvu, dospele a neizmirene obaveze prema Banci.	Bez naknade
3.	Dodatni paket SMS obaveštenja, koji je dostupan isključivo korisnicima paketa tekućeg računa, obuhvata obaveštenja po osnovu događaja: uplata na račun, priliv iz inostranstva, transakcije po karticama, dospele a neizmirene obaveze prema Banci, isplata sa računa, realizacija čeka, trajnog naloga i direktnog zaduženja vezanog za platni račun iz paketa.	RSD 100 mesečno
4.	Dostavljanje izvoda po tekućem računu, jedanput mesečno	Bez naknade
5.1.	Izdavanje potvrda o stanju duga i ugašenom računu/kartici/kreditu	Bez naknade
5.2.	Izdavanje potvrde za oglašavanje nevažećim izgubljenih ček.kartica i čekova	Bez naknade
5.3.	Izdavanje ostalih potvrda na zahtev klijenta	RSD 400
6.	Izdavanje kopije dokumenata po zahtevu klijenta	Bez naknade
7.	SWIFT troškovi	Bez naknade
8.	Trošak pismene opomene za neizmirena dugovanja po tekućem računu	RSD 385 po opomeni
9.	Blokiranje računa	Bez naknade
10.	Isplata po čekovima drugih banaka* *Osnovica za obračun naknade je iznos na koji ček glasi.	3,00% prema Sporazumu banaka

**Kod svih naknada iz Tarife koje su izražene u procentima osnovica za obračun naknade predstavlja iznos transakcije. Naknade iz Tarife koje su iskazane u stranoj valuti obračunavaju se po srednjem kursu NBS na dan obračuna.**

## XII TERMINSKI PLAN

PLATNE TRANSAKCIJE U DINARIMA	VREME PRIJEMA NALOGA	VREME IZVRŠENJA NALOGA
<b>INTERNI PRENOSI</b>		
Nalog predat na šalteru pružaoca usluge	Radno vreme ekspoziture	Istog dana
Nalog do RSD 300.000 (GC) predat korišćenjem višenamenskog uređaja	24 sata dnevno/7 dana u nedelji	Istog dana
Nalog predat korišćenjem usluge digitalnog bankarstva	24 sata dnevno/7 dana u nedelji	Istog dana
<b>EKSTERNI PRENOSI</b>		
<b>Nalog predat na šalteru pružaoca usluge</b>		
Hitan/Instant nalog do RSD 300.000 (IPS)	Radno vreme ekspoziture	Istog dana
Nalog do RSD 300.000 (GC)	Radnim danom do 14:00h	Istog dana
Nalog preko RSD 300.000 (RTGS)	Radnim danom do 14:00h	Istog dana
Nalog do RSD 300.000 (GC) predat korišćenjem višenamenskog uređaja	24 sata dnevno/7 dana u nedelji	Istog dana
<b>Nalog predat putem usluge digitalnog bankarstva</b>		
Hitan/Instant nalog do RSD 300.000 (IPS)	24 sata dnevno/7 dana u nedelji	Istog dana
Nalog do RSD 300.000 (GC)	Radnim danom do 16:00h	Istog dana
Nalog preko RSD 300.000 (RTGS)	Radnim danom do 16:00h	Istog dana
<b>PLATNE TRANSAKCIJE U VALUTAMA</b>		
Nalog predat Banci	Radnim danom do 13:00h	Istog ili narednog radnog dana

- Ukoliko Banka primi platni nalog na dan koji nije određen kao njen radni dan, ili nalog primi nakon vremena za prijem naloga definisanog Termiskim planom smatra se da je platni nalog primila narednog radnog dana.  
Banka zadržava pravo da na dan prijema naloga, a u okviru svojih mogućnosti, izvrši i naloge primljene posle rokova definisanih Termiskim planom.
- Radni dan - dan na koji Banka posluje izuzev subote, nedelje i praznika.
- Radno vreme ekspoziture - vreme određeno za rad sa klijentima koje je definisano za svaku ekspozituru i objavljeno u ekspoziturama Banke i na internet stranici [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs).
- Za međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama poslate putem SWIFT kanala Banka garantuje rok izvršenja, uvažavajući vreme prijema naloga definisano Tarifom do prve banke koja učestvuje u izvršenju naloga sa datumom izvršenja do dva radna dana. Rok odobrenja računa korisnika sredstava može da zavisi od načina usmeravanja plaćanja prema banci primaoca, termiskih planova korespondentskih banaka i banke primaoca.

- Za međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u evrima koje se izvršavaju putem Međunarodnog i međubankarskog kliringa i SEPA platne šeme, Banka garantuje rok izvršenja do prve banke koja učestvuje u izvršenju naloga, sa datumom izvršenja do jednog radnog dana, uvažavajući vreme prijema naloga definisanog Tarifom i uzimajući u obzir terminski plan rada Narodne banke Srbije za kliring, odnosno korespondenta, za SEPA platnu šemu.
  - 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, 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 EUR 50 i zavisi od iznosa plaćanja;
- Ukoliko na platnom nalogu nije navedena opcija troškova, podrazumevana opcija je SHA.