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 tesktu: 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.

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

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

Kontakt podaci:

i-mejl: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;
- **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;
- **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 i nedozvoljeno prekoračenje računa;

- **Platni nalog ili Nalog za plaćanje -** instrukcija koju klijent podnosi Banci, a kojom se traži 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 utvrdjuje 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, koje klijent primenjuje za iniciranje naloga za plaćanje i/ili uvid u stanje i promet po računu (platne kartice, PIN, korisničko ime, lozinka 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;
- **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;
- **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 prihvat 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 izmedju rezidenata i nerezidenata, kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama;
- **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 ppovezane 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 stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora.

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 dpozita.

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:

a) otvaranje, vođenje i gašenje tekućeg računa;

b) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s računa i uplatu gotovog novca na račun;

c) 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.

- korišćenjem debitne platne kartice u fizičkom obliku (DinaCard /Visa/ MasterCard) 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 u dinarima - elektronsko plaćanje i prenose novčanih sredstava sa računa na račun, pregled obavljenih transakcija, uvid u stanje računa i dr, sa udaljene lokacije preko elektronskih interaktivnih komunikacionih kanala.

Digitalno bankarstvo obuhvata:

- Elektronsko bankarstvo
- Mobilno bankarstvo
- Telefonsko bankarstvo
- REA - Raiffeisen Elektronska Asistentkinja
- IVR (govorni automat)
- SMS servis

Klijent kod Banke, ukoliko koristi debitnu platnu karticu Banke (DinaCard/Visa/Mastercard) 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 /Mastercard) 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 lice (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 koje je istaknuto u svim ekspoziturama Banke, na internet stranici Banke 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 lice 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**.**

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.

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 - Paket tekućim računom (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 i-mejla 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.

Ukoliko se zaključenje ugovora o otvaranju dinarskog tekućeg računa i otvaranje tog računa 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.

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 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 VODJENJE 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 računu i usluge povezane s platnim računom.

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

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 odnosno okvirnog ugovora čiji je predmet otvaranje dinarskog 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 može zaključiti i na daljinu u kom slučaju za otvaranje računa na daljinu važi:

1. Otvaranje dinarskog tekućeg računa na daljinu kod Banke je moguće ukoliko je klijentu taj račun potreban za realizaciju kredita koji klijent sa Bankom ugovara na daljinu i ukoliko klijent u momentu podnošenja zahteva za taj kredit nema već otvoren račun u Banci.

2. Otvaranje dinarskog tekućeg računa na daljinu kod Banke (u daljem tekstu: iRačun), nevezano za realizaciju kredita koji klijent sa Bankom ugovara na daljinu je moguće 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 iRačuna podnese i zahtev za izdavanje debitnih platnih kartica na daljinu: DinaCard i VISA Debit kartice. Kod zaključenja ugovaranja o izdavanju i korišćenju kartice na daljinu Banka Korisniku izdaje Visa Debit i DinaCard debitnu karticu isključivo u digitalnom obliku.

Ugovaranje otvaranja dinarskog 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 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 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 mininalno dva elementa za identifikaciju klijenta (dvofaktorska autentifikacija).
Upotrebom međunarodnog standarda za kreiranje elektonskog 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)1 i primenom kvalifikovanog vremenskog žiga garantuje se autentičnost ugovora, tačno vreme elektronskog potpisa i nemogućnost naknadnih izmena.
Ugovorna dokumentacija će klijentu nakon elektronskog potpisivanja biti prosleđena na i-mejl adresu.
Ugovor na daljinu se zaključuje na srpskom jeziku.
Komunikacija između klijenta i Banke tokom trajanja ugovornog odnosa zasnovanog ugovorom na daljinu se obavlja na srpskom jeziku, elektronskom poštom.
U vezi sa zaključenjem ugovora na daljinu klijent može imati trošak korišćenja interneta koji plaća pružaocu usluge korišćenja interneta.
Klijent ima pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa od Banke zahteva da mu se bez odlaganja dostavi primerak zaključenog ugovora na daljinu u papirnoj formi.
Izvršenje ugovora na daljinu može početi pre isteka roka za odustanak od tog ugovora samo ako klijent to izričito zahteva.

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 računi rasplaže 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 međunardnom 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.

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

3.1. OTVARANJE PLATNOG RAČUNA – DINARSKI TEKUĆI RAČUN REZIDENTA

a) **<u>Otvaranje platnog računa - Dinarski tekući račun u okviru paketa</u> -** Banka, klijentu (rezidentu) za prijem zarade / penzije, otvara dinarski tekući račun u okviru paketa usluga - **„Paket tekući račun“,** u okviru kojeg se klijentu izdaje i debitna kartica VISA DEBIT (ova kartica će se izdavati umesto VISA ELECTRON uz zadržavanje istih funcionalnosti koje ima VISA ELECTRON - izmena je samo u nazivu kartice) za iniciranje platnih transakcija sa tog računa, ili u okviru Premium paketa iz tačke 3.3.1, odnosno Paket tekućeg računa privatnog bankarstva iz tačke 3.3.2. Opštih uslova poslovanja. Ukoliko je klijent u momentu otvaranja računa već korisnik osnovne VISA DEBIT kartice kod Banke tada tu karticu mora koristiti u okviru „Paket tekući račun“ zajedno sa računom. 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 banka 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.

Klijent u okviru ovog paketa usluga može koristiti i druge proizvode i usluge u skladu sa Tarifom.

U okviru „Paket tekućeg računa" Banka klijentu može izdati platnu debitnu karticu: DinaCard i/ili VISA Gold.

b) **Otvaranje platnog računa - Dinarski tekući račun rezidenta van paketa – 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 ne izdaje čekove i ne odobrava dozvoljeno prekoračenje računa.**

c) Dinarski tekući račun (ugovoren na daljinu) iz tačke 3. stav 5. alineja 1. ovih opštih uslova poslovanja klijent koristi van paketa. **Po ovom računu Banka klijentu ne izdaje čekove i ne odobrava dozvoljeno prekoračenje računa.**

Uz dinarski tekući račun (ugovoren na daljinu) - iRačun iz tačke 3. stav 5. alineja 2. ovih opštih uslova, Banka klijentu izdaje platne debitne kartice: DinaCard i Visa Debit. Ovaj račun Klijent ne može da koristi u okviru paketa usluga. **Po ovom računu Banka klijentu ne izdaje čekove i ne odobrava dozvoljeno prekoračenje računa.**

d) **Otvaranje platnog računa – Dinarski tekući račun Klub**

Banka, klijentima sa navršenih 18 godina a mlađim od 26 godina, koji su nezaposleni i imaju status rezidenta, besplatno otvara dinarski tekući račun Klub. Za otvaranje računa ovi 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 zaključe 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 tekućeg računa Klub sve dok klijent ne primi prvu zaradu, ili dok ne navrši 26 godina života. Banka će klijentu koji primi prvu uplatu zarade ili navrši 26 godina života početi da naplaćuje mesečnu naknadu za vođenje ovog 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 Mastercard Debit.

e) **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 kojima upravlja Raiffeisen INVEST a.d. Beograd Društvo za upravljanje otvorenim investicionim fondom 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, 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 zaključi 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 nadokanadi 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 dospele 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), i sa Bankom zaključi 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, ukoliko želi, 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 dospele 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:

- prioritetan tretman u obavljanju poslova sa Bankom;
- direktan kontakt sa zaposlenim Banke 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 zaposlenog Banke 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 zaposlenog Banke zaduženog ispred Banke da prati potrebe Klijenta a u vezi sa proizvodima i uslugama koje klijent koristi kod Banke ili želi da koristi.

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 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 100.000,

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

- Klijent je lice registorvano 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 finansijkom 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 kojim upravlja Raiffeisen INVEST a. d. Beograd Društvo za upravljanje otvorenim investicionim fondom sa javnom ponudom), 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.

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 nadokanadi 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 dospele 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 sarađuje 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.

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 Tarifi.

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 kojim upravlja Raiffeisen INVEST a.d. Beograd Društvo za upravljanje otvorenim investicionim fondom sa javnom ponudom 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 kojim upravlja Raiffeisen INVEST a. d. Beograd Društvo za upravljanje otvorenim investicionim fondom sa javnom ponudom), 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 nadokanadi 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 dospele 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 otvori devizni tekući račun za prijem ino penzije, realizaciju loro/nostro doznaka, plaćanje premija osiguranja društvu za osiguranje putem trajnog naloga, 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), i sa Bankom zaključi okvirni ugovor kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa.

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 moze 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 – Paket tekućeg računa ili Premium paket tekućeg računa, kao i mesečnu naknadu na ime vođenja platnog računa - Deviznog tekućeg računa u okviru paketa u visini navedenoj u Tarifi.

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.

<u>Klijentu koji želi da otvori devizni tekući račun radi plaćanja ili naplaćivanja kupoprodajne cene u devizama po osnovu prodaje nepokretnosti u Republici Srbiji, Banka otvara taj račun pod uslovom:</u>

- 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 moze 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 kod Banke otvoren dinarski tekući račun, ili
- ukoliko klijent nema otvoren dinarski tekući račun, potrebno je da taj račun otvori kod Banke, pre otvaranja deviznog tekućeg računa, i
- da navedene račune (dinarski tekući račun i devizni tekući račun) koristi kod Banke isključivo kao proizvode u paketu – "Paket proizvoda", i
- da sa Bankom zaključi okvirni ugovor kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa i pisani sporazum za korišćenje „Paket proizvoda".

Van „Paket proizvoda", devizni tekući račun koji je otvoren za plaćanje ili prijem kupoprodajne cene u stranoj valuti klijent kod Banke ne može da koristi.

Klijent je dužan da Banci plaća mesečnu naknadu za vođenje „Paket proizvoda" u visini navedenoj u Tarifi. Za naplatu dospele neplaćene naknade za „Paket proizvoda", 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.

Ukoliko klijent ugasi dinarski tekući račun iz „Paket proizvoda" 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.

Ukoliko klijent ugasi devizni tekući račun iz „Paket proizvoda", tada dinarski tekući račun iz tog paketa može da nastavi da koristi van paketa uz obavezu da Banci plaća mesečnu naknadu na ime vođenja tog računa u visini koja važi na dan kada nastavlja da koristi taj račun van paketa, a ukoliko klijent koristi i dozvoljeno prekoračenje računa, dozvoljeno prekoračenje nastavlja da koristi pod uslovima koji za dozvoljeno prekoračenje važe van paktea. U tom slučaju na iznos iskorišćenog dozvoljenog prekoračenja Banka će početi da obračunava kamatu po stopi utvrđenoj ugovorom o dozvoljenom prekoračenju koji je na snazi u vreme kada klijent nastavlja da koristi dinarski tekući račun van paketa.

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 - DINARSKI TEKUĆI 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 – dinarskog tekućeg računa sa osnovnim uslugama, poštujući pozitivne propise Republike Srbije.

Banka, potrošaču, može da otvori **dinarski tekući 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 zaključi 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.

Po ovom računu klijent ne može da dobije čekove i ne može da dobije dozvoljeno prekoračenje računa. 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. uluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na račun;
3. usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s računa na šalterima ili bankomatima i višenamenskom uređaju;
4. usluge izvršavanja platnih transakcija, tj. prenosa novčanih sredstava s računa, odnosno na račun, i to:
   - direktnim zaduženjem,
   - korišćenjem DinaCard debitne platne katice, uključujući plaćanja putem interneta,
   - transferom odobrenja, uključujući trajni nalog, na šalterima banke i korišćenjem interneta.

Ugovaranje dodatnih usluga Banke nije uslov za otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama.

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 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.

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 i-mejl adrese i o promeni načina dostavljanja obaveštenja o navedenim promenama Klijent može uputiti Banci usmeno preko Kontakt centra Banke, i-mejlom na adresu contact@raiffeisenbank.rs, poštom, neposredno u ekspozituri Banke.

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 fizickom obliku:

- ubacivanjem kartice u višenamenski uređaj (DinaCard /Visa /Mastercard) uz unos PIN-a,
- beskontaktnim prinošenjem kartice u fizičkom obliku (DinaCard /Visa /Mastercard) 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 lice koje je rešenjem starateljskog organa određeno za staratelja, odnosno lice 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, ovlašcenog 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 i-mejlom 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 i-mejlom smatra se da je isti uredno dostavljen ako je poslat na poslednju Banci poznatu i-mejl 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, 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 obavesati 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 raćuna (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 raćuna (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 umanji 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.
- primaoce 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 kaonovi pružalac platnih usluga uz obaveštenje dostavlja i kopiju ili primerak ovlašćenja. Ako Banka ne raspolaže svim informacijama potrebnim za obaveštavanje, Banka može od prethodnog pružaoca platne usluge ili klijenta zahtevati dostavljanje tih informacija U slučaju da klijent odluči da primaocima plaćanja neposredno dostavi informacije, Banka je dužna u tom slučaju da u roku od pet poslovnih dana u pismenoj formi, na obrascu Banke, dostavi klijentu podatke o novom računu i danu utvrđenom u ovlašćenju od kada će Banka kao novi pružalac platnih usluga početi da pruža platne usluge u vezi sa novim računom.

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

U skladu sa Zakonom o platnim uslugama 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 pisanog zahteva vlasnika računa, zakonskog zastupnika mal. 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 bez saglasnosti klijenta po kome nije bilo prometa u periodu od 24 meseca neprekidno. 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 fizicki 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, mobilno bankarstvo, telefonsko bankarstvo - Call Centar Servis, IVR (govorni automat), SMS servis, kao i uslugu Raiffeisen Elektronska Asistentkinja (u daljem tekstu: Rea).

Za korišćenje digitalnog bankarstva klijent Banci podnosi zahtev. Klijent zahtev može da podnese u pisanoj formi (na obrascu Banke), putem telefona (pozivanjem Kontakt

centra Banke), u okviru procesa ugovaranja finansijskih usluga na daljinu.

Korisnik usluga digitalnog bankarstva (elektronsko bankarstvo, mobilno bankarstvo, telefonsko bankarstvo – Call Centar Servis, Rea, IVR (govorni automat), SMS servis 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 u Banci. Korisnici usluga digitalnog bankarstva mogu postati i lica koja su od strane klijenta ovlašćena za korišćenje usluga digitalnog bankarstva (sem za korisnike usluge Rea).

Klijent može da koristi digitalno bankarstvo (elektronsko bankarstvo, 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.

Za potrebe korišćenja telefonskog bankarstva – Call Centar Servis i govornog automata – IVR Banka dostavlja klijentu LIB na adresu stanovanja (kontakt adresu), preporučenom pošiljkom uz prethodnu saglasnost klijenta koju daje pozivanjem Kontakt centra Banke na br. 011/3202-100.

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 postave bilo koje pitanje u vezi sa uslugama i proizvodima Banke, obrate se za pomoć u vezi sa korišćenjem proizvoda i usluga Banke, zakažu sastanak sa zaposlenim Banke u vezi sa proizvodima i uslugama 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 mobilnog i telefonskog bankarstva klijent može da obavlja domaće platne transakcije 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.

Klijent može da obavlja navedene platne transakcije koristeći odgovarajuće elemente za autentifikaciju klijenta – proveru i potvrdu klijentovog identiteta.

Klijent Banke preko Rea-a može da obavlja platne transakcije koristeći odgovarajuće elemente za dvofaktorsku autentifikaciju klijenta – proveru i potvrdu klijentovog identiteta. Ova usluga biće omogućena klijentima Banke koji na svojim uredjajima (telefon i računar) imaju instalirane potrebne aplikacije za komunikaciju putem telefona ili računara i internet konekciju. Klijent može izvršiti autentifikacija u sistemu prateći uputstva dobijena u toku komunikacije sa Reom.

Klijentima Banke, nakon što se identifikuju, biće omogućeno da putem Rea-e obavljaju domaće platne transakcije u dinarima, vrše uvid u stanje otvorenih računa i kartica u Banci, kao i ostale usluge koje su dostupne putem Raiffeisen on-line aplikacije i omogućene putem Rea.

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.

Putem IVR (govorni automat) i SMS servisa klijent može da dobije informaciju o stanju otvorenih računa.

Za proveru i potvrdu korisničkog identiteta prilikom pristupa elektronskom bankarstvu, klijent koristi korisničko ime i lozinku, dok za pristup mobilnom bankarstvu koristi PIN, lični identifikacioni broj. Korisničko ime i lozinku 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.

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

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

Za izvršavanje menjačkih transakcije 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.

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, i na stranici aplikacija elektronskog bankarstva za fizička lica. Informacije Banka može dostavljati klijentu i slanjem obaveštenja putem SMS i i-mejl poruka. Predmetne informacije klijentu su dostupne u ekspoziturama Banke i putem Kontakt centra Banke. Klijent može u svakom trenutku da otkaže korišćenje usluga lično u ekspozituri Banke. Ovlašćeno lice može da otkaže 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 obveštenja, 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 ucini, 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 otkaže klijentu korišćenje digitalnog bankarstva, ukoliko klijent ne poštuje odredbe ovih opštih uslova poslovanja, Korisničkog uputstva i bezbednosnih pravila za korišćenje digitalnog bankarstva.

Banka ne snosi odgovornost za štetu koja nastane za klijenta do trenutka prijave gubitka, krade ili sumnje na zloupotrebu identifikacionih sredstava ili mobilnog telefona.

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 elemenat 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 ili usmene potvrde operatera prilikom korišćenja Call Centar Servis aplikacije,
- 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.

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 bezbedonosnim pravilima utvrđenim ovim Opštim uslovima poslovanja,
- platni nalog izdat putem višenamenskog uređjaja unet od strane klijenta koji se autentifikovao fizički prisutnom debitnom platnom karticom Banke (DinaCard /Visa /Mastercard) uz unos PIN-a.

Platni nalog koji klijent ispostavlja usmeno putem Call Centar Servis aplikacije Banka će izvršiti ukoliko utvrdi da su elementi u platnom nalogu, izdatom od strane klijenta, dovoljni za njegovo izvršenje u skladu sa važećim propisima, odnosno da su ispunjeni svi zakonski i drugi neophodni uslovi za njegovo izvršenje, u protivnom Banka će odbiti da izvrši platni nalog i klijenta uputiti da platni nalog ispostavi na drugi odgovarajući način (npr. u pisanoj formi).

Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja klijent je upoznat i saglasan da Banka snima dolazne pozive i usmene naloge klijenta u vezi sa platnim transakcijama, kao i da ih beleži u formi računarskih zapisa i na nosačima zvuka kao audio zapis. Snimci, audio i računarski zapisi koristiće se kao dokaz o izvršenim platnim transakcijama, dokaz u slučaju greške u prenosu sredstava, odnosno reklamacije i dokaz kod utvrđivanja odgovornosti za štetu.

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 Dnevnim 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 njegovo 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, 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 istaknuto u svim ekspoziturama Banke, na internet stranici Banke www.raiffeisenbank.rs. i na stranici elektronskog bankarstva za fizicka 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 slucaju 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 Tarifi. 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, korisćenjem debitne kartice (Visa/Masetr/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" 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 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 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 banka 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 do EUR 50 i zavisi od iznosa plaćanja;

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

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 izvršenje 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 proizilazila 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.

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 SMS koda, OTP – jednokratne lozinke generisane putem aplikacije mobilnog bankarstva, ukoliko za nalog prethodno nije predefinisan primalac plaćanja u pisanoj formi u ekspozituri Banke, ukoliko je Banka blokirala platni instrumet kojim je nalog dat, i dr.). Takođe, Banka će odbiti izvršenje naloge 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 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 može, pre nego sto je nalog izvršen, pisanim putem ili putem digitalnog bankarstva i Kontakt centra Banke (ukoliko je nalog dat putem digitalnog bankarstva) opozvati nalog za plaćanje. 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.

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 izvrši povraćaj iznosa te transakcije klijentu, odnosno 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.

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

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, uz povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila klijentu i plati iznos svih kamata na koje bi klijent imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Ako je 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 elemenat naloga, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. Na zahtev klijenta koji je u platni nalog uneo neispravan račun primaoca plaćanja, Banka će odmah da preduzme sve razumne mere kako bi klijentu bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je dužan da u tom cilju 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 transkciju po osnovu platnog naloga klijenta, sa podacima različitim u odnosu na podatake 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.

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 prouzrokovan 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 zaduzenja 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 u pismenoj formi klijent može dostaviti Banci, na adresu sedišta Banke ili uručenjem, na šalteru Banke.

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 povaraćaj 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 novćanih 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 sarađuju 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. PRILIIVI 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 primljenjih 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.

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 ovalašćuje 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 nloga 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.

21. 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 pružaovu 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 smtri klijenta. Direktno zaduženje automatski prestaje gašenjem računa na teret kojeg se sprovodilo plaćanje.

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 korišenje 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 obaveštavati samo one klijente koji koriste te usluge.

U slučaju izmena Tarife u delu koji se odnosi na dinarske tekuće račune, Banka će o izmenama obaveštavati 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 obaveštavati samo one koji imaju devizni tekući račun.

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, i-mejlom).

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 poslati 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 i/ili nedozvoljeno prekoračenje platnog računa, ako je Banka pružala ovu uslugu u izveštajnom periodu, kao i ukupan iznos naplaćene kamate na dozvoljeno i/ili nedozvoljeno 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 i-mejl 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.

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 nedozvoljenog prekoračenja po dinarskom tekućem računu Banka obračunava i klijentu naplaćuje zakonsku zateznu kamatu; na iznos nedozvoljenog prekoračenja po dinarskom tekućem računu rezidenta nastalog u vezi sa Ugovorom o dozvoljenom prekoračenju računa, zaključenim između Banke i klijenta – rezidenta, Banka će obračunavati kamatu u skladu sa tim ugovorom.

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 i-mejla ili uručenjem 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, putem i-mejla ili na papiru.

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 nalozima 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. Način dostave izvoda po računu može da bude:

- preko i-mejl 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, i-mejlom na adresu contact@raiffeisenbank.rs, poštom, 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 i-mejl adresu contact@raiffeisenbank.rs

Banka će Klijenta u vezi sa obavezama iz ugovora obaveštavati: 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. ličnog identifikacionog broja, lozinke).

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 i-mejl adresu 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 (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 i lozinku koju koristi za rad sa aplikacijom elektronskog bankarstva. Potrebno je da klijent lozinku redovno menja (npr. jednom mesečno) i ne sme da je saopštava drugim licima. Kod kreiranja lozinke ne treba upotrebljavati česte reči, kao ni lične podatke koji se mogu pogoditi (npr. imena dece, datum rođenja, broj telefona,

broj računa i slično). Klijent lozinku ne sme da čuva na svojim mobilnim uređajima;

- da ne odgovara na poruke (SMS ili putem društvenih mreža), zahteve u „pop-up" prozorima, i mejlovima ili koje na drugi način dobije putem Interneta, a u kojima se traži da otkrije osetljive i poverljive lične informacije ili podatke finansijske prirode. Zvanične i validne poruke od banke mogu sadržati samo linkove koji vode na adrese na domenu banke (raiffeisenbank.rs) ili na zvanične kanale Raiffeisen banke na društvenim mrežama koji su navedeni na internet stranici banke (www.raiffeisenbank.rs);

– da se pri korišćenju digitalnog bankarstva pridržava Korisničkog uputstva i bezbednosnih pravila za korišćenje digitalnog bankarstva (rol.raiffeisenbank.rs) ;

– da pri korišćenju telefonskog bankarstva obrati pažnju da njegov razgovor tokom korišćenja usluga ne prisluškuju druga lica, kao i da ne pristupa uslugama telefonskog bankarstva putem uređaja na kojima se razgovori snimaju;

– da Banci prijavi svaki gubitak ili krađu mobilnog uređaja, kao i promenu vlasnika telefonskog broja, ukoliko se on koristi za primanje SMS koda (za autorizaciju transakcije) 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 LIB-a koji koristi za pristup telefonskom bankarstvu, korisničko ime i lozinku 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 je neko saznao njegov LIB, može tražiti od Banke zamenu istog pozivom na br. 011/3202-100. Ukoliko klijent sumnja ili ustanovi da drugo lice ima informaciju o njegovoj lozinki, može je u bilo kom trenutku promeniti ili kreirati novi korisnički nalog. U slučaju neovlašćenog korišćenja aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva klijent može sam da izvrši promenu korisničkog imena i lozinkeili blokiranje mobilne aplikacije, a ukoliko to nije u mogućnosti, dužan je da odmah obavesti Banku. Banka će odmah postupiti po prijavi klijenta, i u zavisnosti od zahteva klijenta, Banka može blokirati korisnički nalog za aplikaciju elektronskog bankarstva, odnosno deaktivirati prijavljeni broj mobilnog telefona za dalju upotrebu digitalnog bankarstva. 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 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 uređjajima sa kojih koristi usluge servisa koristi nelicencirane, nelegalne ili nepodržane aplikacije, Banka ne snosi nikakavu odgovornost za neizvršavanje naloga i druge eventualne štetne posledice.

Nepridržavanje napred navedenih obaveza i bezbednosnih pravila iz ove tačke smatraće se krajnom nepažnjom, u kom slučaju klijent snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrene platne transakcije izvršene zbog takvog postupanja, odnosno propusta klijenta ili ovlašćenog lica.

Klijent neće snositi gubitke koji proističu iz neodobrenih platnih transakcija ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji klijenta ili ovlašćenog lica.

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

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

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 neželjenogsoftvera, 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 bezbedonosnim 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

bezbedonosnim 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, klijentu se dodeljuje 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 bnkarstvo 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.

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 okvirnog ugovora. O predlogu izmene okvirnog ugovora Banka je dužna da obavesti klijenta dva meseca pre predloženog dana početka primene izmena odnosno dopuna, dostavljanjem predloga izmena odnosno dopuna u pisanoj formi (poštom ili slanjem na i-mejl), kako bi klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmena.

O izmenama koje se odnose na usluge digitalnog bankarstva Banka će obaveštavati samo klijente – vlasnike tekućih računa koji su korisnici tih usluga.

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

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

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

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

Ako klijent nije saglasan sa predloženim izmenama odnosno dopunama, može raskinuti 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 fizicki 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.

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

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 obaveštavati klijenta.

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

Urednom dostavom obaveštenja 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 obaveštenje o raskidu.

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.

Obaveštenje 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, obaveštenje 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 međunardnom regulativom.

Obaveštenje 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, obaveštenje 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.

28.5. 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 nama 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.

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 nepravične 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 proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

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

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

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 21.04.2022. godine.

TARIFA NAKNADA ZA USLUGE PLATNOG PROMETA FIZIČKIM LICIMA

I OPŠTE USLUGE POVEZANE S PLATNIM RAČUNOM

1.	Otvaranje tekućeg računa	Bez naknade
2.	**Vođenje platnog računa**	
	Dinarski tekući račun rezidenta*	RSD 150 mesečno
	Dinarski tekući račun Klub**	Bez naknade
	Dinarski tekući račun rezidenta ugovoren na daljinu za realizaciju kredita koji se ugovara na daljinu***	RSD 150 mesečno
	iRačun (dinarski tekući račun rezidenta ugovoren na daljinu)	Bez naknade
	Dinarski tekući račun nerezidenta	Bez naknade
	Dinarski tekući račun sa osnovnim uslugama rezidenta	RSD 150 mesečno
	Dinarski tekući račun sa osnovnim uslugama nerezidenta	Bez naknade
	Devizni tekući račun	Bez naknade
	Devizni tekući račun u paketu	RSD 350 mesečno
	Paket tekući račun	RSD 250 mesečno
	Paket proizvoda****	RSD 600 mesečno
	Premium paket tekući račun	RSD 1.000 mesečno
	Paket tekući račun privatnog bankarstva	RSD 10.000 mesečno
3.	**Elektronsko bankarstvo**	Bez naknade
4.	**Mobilno bankarstvo**	Bez naknade
5.	**Usluge REA-e**	Bez naknade
6.	**Trajni nalog**	Bez naknade
7.	**Direktna zaduženja**	Bez naknade
8.	**Izdavanje čekova**	RSD 15 po čeku
9.	Kamata u slučaju docnje i nedozvoljenog prekoračenja računa (rezidenta/nerezidenta)	U skladu sa zakonskim odredbama
10.	Gašenje platnog računa	Bez naknade

*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 kojima upravlja Raiffeisen INVEST a.d. Beograd Društvo za upravljanje otvorenim investicionim fondom 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.
**Naknada za vodjenje platnog računa u slučaju dok klijent ne primi uplatu prve zarade ili dok klijent ne navrši 26 godina života. Banka klijentu koji primi prvu uplatu zarade ili navrši 26 godina života naplaćuje naknadu u visini koja važi za Dinarski tekući račun rezidenta.
***Banka za period od 12 meseci počev od otvaranja računa, ne naplaćuje naknadu za vodjenje računa.
****Banka za period od 3 meseca počev od otvaranja računa, ne naplaćuje naknadu za vodjenje "Paket proizvoda" u okviru koga mora da se koristi devizni tekući račun, koji se otvara radi prijema uplate odnosno isplate kupoprodajne cene iz ugovora o kupoprodaji nepokretnosti. Po isteku navedenog perioda, Banka naplaćuje naknadu.

II BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA U DINARIMA U REBUBLICI SRBIJI*

1	**Na šalteru pružaoca platnih usluga – Interni prenos**	
	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
2.	**Na šalteru pružaoca platnih usluga - Eksterni prenos**	
	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 Društvo za upravljanje investicionim fondovima -Raiffeisen Invest a.d. Beograd DZU IF i na račune fondova kojima upravlja Društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom -Raiffeisen Future a.d. Beograd DUDPF	Bez naknade
3.	**Korišćenjem usluge elektronskog i/ili mobilnog bankarstva*** – Interni prenos**	Bez naknade
4.	**Korišćenjem usluge elektronskog i/ili mobilnog bankarstva*** – Eksterni prenos**	
	Platni nalog**	Bez naknade
	Hitan/Instant platni nalog do RSD 300.000 korišćenjem usluge elektronskog i/ili mobilnog bankarstva (IPS NBS sistem)****	Bez naknade
	Hitan/Instant platni nalog do RSD 300.000 korišćenjem usluge REA-e (IPS NBS sistem)	Bez naknade
	Hitan/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, kao i usluge Call Centar Service;
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".

III BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA S DEVIZNOG TEKUĆEG RAČUNA

	Bezgotovinski prenos novčanih sredstava u evrima s deviznog tekućeg računa u evrima*	
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 kojima upravlja Društvo za upravljanje Raiffeisen INVEST ad Beograd (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 i na bezgotovinski prenos novčanih sredstava u drugim 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.

IV PRIJEM NOVČANIH SREDSTAVA IZ INOSTRANSTVA NA DEVIZNI TEKUĆI RAČUN

1.1.	**Prijem novčanih sredstava iz inostranstva na devizni tekući račun u evrima***	
	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%
2.1.	**Prijem novčanih sredstava iz inostranstva na devizni tekući račun u ostalim valutama***	
	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 loro prilivu nastalom po osnovu uplate penzije
3.	**Čekovi u stranoj valuti:**	
	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 kojima upravlja Društvo za upravljanje Raiffeisen INVEST ad Beograd na devizni tekući račun u evrima se obavlja bez naknade.
**Procenat provizije je isti za sve valute.
***Troškovi ino banke iznose okvirno do EUR 50 i zavise od iznosa transakcije.

V UPLATA GOTOVOG NOVCA NA PLATNI RAČUN*

	Interne transakcije u dinarima	
1.	Transakcija izmedju klijenta i Banke	Bez naknade
2.	Transakcija izmedju 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
6.	Uplata od strane vlasnika dinarskog tekućeg računa otvorenog na daljinu - iRačuna	1,00%, min RSD 80, max RSD 8.000
	Eksterne transakcije u dinarima	
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 od strane vlasnika dinarskog tekućeg računa otvorenog na daljinu - iRačuna	1,50%, min RSD 100, max RSD 8.000
6.	Uplata na račune UCITS fondova kojima upravlja Društvo za upravljanje Raiffeisen INVEST ad Beograd i na račune fondova kojima upravlja Društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom -Raiffeisen Futura	Bez naknade
	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).

VI 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.	

VII 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 dogadjaja: uplata zarade/penzije, priliv iz inostranstva, transakcije po karticama nastale u inostranstvu, ulazak u nedozvoljeni minus.	Bez naknade
3.	Dodatni paket SMS obaveštenja, koji je dostupan isključivo korisnicima paket tekućeg računa, obuhvata obaveštenja po osnovu dogadjaja: uplata na račun, priliv iz inostranstva, transakcije po karticama, ulazak u nedozvoljeni minus, 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 na adresu klijenta u zemlji, jednom 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	RSD 200 po strani
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.

VIII TERMINSKI PLAN

PLATNE TRANSAKCIJE U DINARIMA	VREME PRIJEMA NALOGA	VREME IZVRŠENJA NALOGA
INTERNI PRENOSI		
Nalog predat na šalteru pružaoca usluge	Radno vreme ekspoziture	Istog dana
Nalog do RSD 300.000 (GC) predat korišćenjem višenamenskog uredjaja	24 sata dnevno/7 dana u nedelji	Istog dana
Nalog predat korišćenjem usluge digitalnog bankarstva	24 sata dnevno/7 dana u nedelji	Istog dana
EKSTERNI PRENOSI		
Nalog predat na šalteru pružaoca usluge		
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 uredjaja	24 sata dnevno/7 dana u nedelji	Istog dana
Nalog predat putem usluge digitalnog bankarstva		
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
PLATNE TRANSAKCIJE U VALUTAMA	**VREME PRIJEMA NALOGA**	**VREME IZVRŠENJA NALOGA**
Nalog predat na šalteru pružaoca usluge	Radnim danom do 12:00h	Istog dana

- Ukoliko Banka primi platni nalog na dan koji nije određen kao njen radni dan, ili nalog primi nakon vremena za prijem naloga definisanog Terminskim planom smatra se da je platni nalog primila narednog radnog dana.
  Banka zadržava pravo da na dan prijema naloga, a u okviru svojih mogućnosti, izvrsi i naloge primljene posle rokova definisanih Terminskim planom.
- Radni dan - dan na koji Banka posluje izuzev subote, nedelje i praznika.
- Radno vreme ekspoziture - vreme odredjeno za rad sa klijentima koje je definisano za svaku ekpozituru i objavljeno u ekspoziturama Banke i na internet stranici www.raiffeisenbank.rs.
- Za međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama 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 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 banka 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 do EUR 50 i zavisi od iznosa plaćanja;

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