

Na osnovu Zakona o platnim uslugama [Službeni glasnik RS, br. 139/2014 i 44/2018], Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga [Službeni glasnik RS, br. 36/2011 i 139/2014], Zakona o zaštiti podataka o ličnosti [Službeni glasnik RS, br. 87/2018], Institucija elektronskog novca **LED Pay d.o.o. Beograd** [u daljem tekstu: **Institucija**], donosi

## OPŠTE USLOVE POSLOVANJA

### 1 UVOD

1.1 U skladu sa Zakonom o platnim uslugama ovi Opšti uslovi sadrže:

- [a] informacije o pružaocu platnih usluga;
- [b] uslove za korišćenje platnih usluga;
- [c] informacije i podatke o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta;
- [d] informacije o načinu i sredstvima komunikacije između korisnika i pružaoca platnih usluga;
- [e] informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija;
- [f] informacije o zaštiti korisnika platnih usluga;
- [g] izmene i dopune Opštih uslova.

### 2 DEFINICIJE

2.1 Pojmovi u smislu ovih Opštih uslova poslovanja imaju sledeće značenje:

**Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

**Platni nalog** je nalog u papirnom obliku i označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

**Platni račun** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga;

**Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;

**Platni instrument za plaćanja male novčane vrednosti** označava platni instrument koji se, u skladu sa okvirnim ugovorom o planim uslugama, isključivo na izvršavanje pojedinačnih platni instrument koji se, u skladu sa okvirnim ugovorom o platnim uslugama, odnosi isključivo na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija čiji iznos nije veći od 3.000 dinara ili čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 dinara;

**Platni instrument sa mogućnošću dopune** označava platni instrument koji se nakon izdavanja može dopuniti;

**Kartica** označava platnu karticu, kao platni instrument koji omogućava njenom imaću izvršenje platne transakcije, odnosno, omogućava plaćanje roba i usluga na prodajnom mestu trgovca, zatim podizanje gotovog novca u domaćoj valuti kao i korišćenje drugih usluga na POS terminalu, saglasno odredbama konkretnog ugovora koji uređuje izdavanje i korišćenje platne kartice;

**POS terminal** označava uređaj koji omogućava korišćenje kartica, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski;

**PAN** (Primary Account Number) je broj kartice, tj. šesnaestocifreni broj koji se nalazi na licu kartice i predstavlja jedan od sigurnosnih elementa platne kartice. Kod virtuelnih kartica PAN ne mora biti ispisan na licu kartice, već korisniku može biti uručen u formi za koju se Institucija odluči.

**Expiry date** (VALID THRU) ili rok važenja, predstavlja vremenski period posle kojeg platna kartica više ne može biti korišćena i predstavlja jedan od sigurnosnih elemenata platne kartice.

**CVV** je verifikacioni kod kartice, koji sadrži tri cifre, ispisan je na poleđini kartice, i predstavlja jedan od sigurnosnih elemenata platne kartice. Kod virtuelnih kartica CVV ne mora biti ispisan na licu kartice, već korisniku može biti uručen u formi za koju se Institucija odluči

**Korisnik platnih usluga** označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;

**Platilac** označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa - fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;

**Primalac plaćanja** označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

**Potrošač** označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

**Zastupnik** označava pravno lice ili preduzetnika kome je Institucija, na osnovu pisanog ovlašćenja, poverila pružanje jedne ili više platnih usluga (osim usluga izdavanja elektronskog novca).

**Novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;

**Gotov novac** označava novčanice i kovani novac;

**Elektronski novac** označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema Instituciji kao izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko i/ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca;

**Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;

**Jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji; upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa;

**Jednokratna platna transakcija** predstavlja platnu transakciju koja se izvršava bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja;

**Sredstvo za komunikaciju na daljinu** je svako sredstvo koje pružalac i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;

**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 čuvanja;

**Domaća platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;

**Međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države;

**Terminski plan** predstavlja poseban dokument Institucije kojim se definišu vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga, uslovi i način izvršavanja platnih transakcija. Terminski plan je postavljen u svim filijalama Institucije (internim i eksternim) i na internet stranici Institucije.

**Tarifa naknada** označava poseban dokument Institucije, a kojim se definišu sve vrste, visine, način obračuna i naplate naknada i troškova koje Institucija naplaćuje od Korisnika kod izvršavanja platnih transakcija i vršenja platnih usluga. Tarifa naknada postavljena je u svim filijalama Institucije (internim i eksternim) i na internet stranici Institucije za svaku vrstu platnih usluga;

**Transfer odobrenja** označava platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija;

**Platni nalog ili Nalog za plaćanje** označava instrukciju koju korisnik podnosi Instituciji, a kojom se traži izvršenje platne transakcije, a prema obliku plaćanja može da bude: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos;

**Trajni nalog** označava instrukciju koju platilac daje pružaocu platnih usluga kod koga ima otvoren platni račun za izvršenje transfera odobrenja u skladu sa terminskim planom ili na unapred utvrđeno vreme;

**Direktno zaduženje** je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog računa i obuhvata sve pojedinačne platne transakcije bez obzira da li je saglasnost data za jednu ili niz platnih transakcija;

**Neodobrena platna transakcija obavljena korišćenjem kartice** označava platnu transakciju nastalu korišćenjem izgubljenih ili ukradenih kartica, odnosno platnu transakciju za čije izvršenje korisnik kartice nije dao saglasnost u formi i na način koji su utvrđeni ugovorom o platnim uslugama između korisnika i izdavaoca kartice;

**RTGS sistem** (obračun u realnom vremenu po bruto principu) označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a podrazumeva obradu i poravnanje pojedinačnih naloga za prenos učesnika u najkraćem mogućem vremenu – i to do visine pokrića na računu. U RTGS NBS sistemu mogu se izvršavati svi nalozi za prenos, u skladu sa Odlukom o minimalnoj vrednosti platnih transakcija koje se moraju izvršavati u bitnom platnom sistemu;

**Kliring** označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a nalozi za prenos izvršavaju se po osnovu transfera odobrenja kojima učesnik inicira prenos novčanih sredstava, u svoje ime i za svoj račun, kao i radi izvršavanja platnih transakcija svojih korisnika platnih usluga. Nalozima za prenos u Kliring NBS sistemu izvršavaju se transferi odobrenja u pojedinačnom iznosu koje je propisan Pravilima rada kliring platnog sistema Narodne Banke Srbije;

**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 platni račun, uslugu koja omogućava isplatu gotovog novca sa platnog računa, uslugu prenosa novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun transferom odobrenja;

**Izvod ili Izveštaj prometa po platnom računu** označava izveštaj o izvršenim platnim transakcijama Korisnika u određenom vremenskom intervalu koji Institucija dostavlja Korisniku saglasno Zakonu i Okvirnim ugovoru kao i na zahtev samog Korisnika;

**Zakon** označava Zakon o platnim uslugama [Službeni glasnik RS, br. 139/2014 i 44/2018];

**NBS** označava Narodnu banku Srbije.

## [a] INFORMACIJE O PRUŽAOCU PLATNIH USLUGA

### 3 INFORMACIJE

3.1 Institucija je privredno društvo sa sedištem u Srbiji koje je na osnovu rešenja Narodne banke Srbije br. 68 od 13.04.2021. godine ovlašćeno da obavlja delatnosti izdavanja elektronskog novca i pružanja platnih usluga.

3.2 Osnovni podaci o Instituciji:

<b>Poslovno ime</b>	LED Pay d.o.o. Beograd
<b>Sedište</b>	Milutina Milankovića br. 23, 11000 Novi Beograd
<b>Matični broj (MB)</b>	21663654
<b>Poreski broj (PIB)</b>	112390035
<b>Pretežna delatnost</b>	[6419] Ostalo monetarno posredovanje

Internet stranica	www.ledpay.rs
Broj telefona	011 4024796
e-mail	<a href="mailto:office@ledpay.rs">office@ledpay.rs</a>
Organ nadležan za nadzor	Narodna banka Srbije, ul. Nemanjina br. 17, 11000 Beograd
Podaci o Registru institucija elektronskog novca	Rešenje NBS br. 68 od 13.04.2021. godine Registar institucija elektronskog novca pod brojem: 610

## [b] USLOVI ZA KORIŠĆENJE PLATNIH USLUGA

### 4 VRSTE PLATNIH USLUGA

- 4.1 Institucija je ovlašćena da pruža sledeće platne usluge u skladu sa Zakonom, dozvolom NBS i aktuelnom ponudom Institucije:
- [1] izdavanje elektronskog novca;
  - [2] usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
  - [3] usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
  - [4] usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to: (1) transferom odobrenja, (2) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje, (3) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
  - [5] usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to: (1) transferom odobrenja, (2) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje, (3) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
  - [6] usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg pružalac platnih usluga primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
  - [7] izvršavanja novčane doznake kod koje pružalac platnih usluga prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.

### 5 PREDUGOVORNA FAZA

5.1 Institucija slobodno odlučuje o saradnji sa Korisnikom, odnosno o tome da li će stupiti u poslovni odnos sa Korisnikom. Institucija ima pravo da odbije poslovnu saradnju sa Korisnikom za koga je procenila, u skladu sa važećim zakonskim propisom i/ili svojim internim aktima, da nije prihvatljiv za Instituciju, bez obaveze obrazloženja takve svoje odluke uz poštovanje odredaba zakona o zabrani diskriminacije.

5.2 Informacije se čine dostupnim na način koji će Korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponudu različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama. Na zahtev Korisnika, Institucija je dužna da sve informacije dostavi Korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

5.3 Institucija može Korisniku pružiti navedene informacije u obliku nacрта okvirnog ugovora, ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji ili platnog naloga koji sadrži ove informacije.

5.4 Institucija dostavlja Korisniku informacije na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga.

5.5 Odredbe Opštih uslova ne isključuju obavezu Institucije da pre zaključenja ugovora o platnim uslugama, Korisniku pruži i sve druge informacije koje je dužna da mu pruža u skladu sa odredbama propisa.

### 6 OKVIRNI UGOVOR

6.1 Okvirni ugovor je ugovor o platnim uslugama kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje platnih računa korisnika platnih usluga i za izvršavanje budućih, pojedinačnih, platnih transakcija (uplata, isplata, novčana doznaka) i izdavanje elektronskog novca.

6.2 Okvirni ugovor o platnim uslugama čine: Opšti uslovi poslovanja, Tarifa naknada, Termini plan Platne institucije za prijem i izvršenje platnih transakcija (dalje u tekstu: **Terminski plan**) i Okvirni ugovor o pružanju platnih usluga (dalje u tekstu: **Okvirni ugovor**).

6.3 U cilju informisanja i omogućavanja upoznavanja sa uslovima platnih usluga, Institucija pre zaključenja okvirnog ugovora o platnim uslugama dostavlja Korisniku sledeće informacije:

- a) Informacije o poslovnom imenu Institucije, sedištu, adresi, registru pružaoca i organu koji vrši nadzor nad radom Institucije
- b) Informacije o uslovima korišćenja platnih usluga po vrstama usluga, opis platnih usluga, forma i način davanja i povlačenja saglasnosti, vreme kad se smatra da je pružalac platnih usluga primio nalog i rok za izvršenje platne transakcije.
- c) Informacije o naknadama po svakoj vrsti usluga, informacije o načinu i sredstvima komunikacije, učestalost pružanja informacija, jezik, pravo korisnika da u toku trajanja ugovora dobije na papiru ili trajnom nosaču kopiju okvirnog ugovora.
- d) Informacije u vezi odgovornosti platioca za neodobrenu platnu transakciju kao i iznos gubitka, način i rokovi u kojima je korisnik dužan da obavesti Instituciju o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji i da zahteva pravilno izvršenje, odgovornost Institucije za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju; uslove za povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije.
- e) Uslove za izmenu i dopunu kao i prestanak Okvirnog ugovora (prihvatanje okvirnog ugovora bez davanja izričite saglasnosti i pravo na raskid; trajanje ugovora; uslove za jednostran raskid i ništavost);
- f) Informacije o zaštiti korisnika platnih usluga u smislu propisa koji se primenjuju na okvirni ugovor i nadležnost suda; pravo na prigovor, pritužbu, vansudsko rešavanje sporova u skladu sa zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga

6.4 Navedene informacije Institucija pruža Korisniku dostavljanjem ovim Opštih uslova i ostalih dokumenata koji su sastavni deo Okvirnog ugovora (nacrt Okvirnog ugovora). Institucija će Korisniku dostaviti pre zaključenja Okvirnog ugovora i Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka. Pregled usluga i naknada je Korisniku dostupan na mestima Institucije i na internet stranici Institucije.

6.5 Okvirni ugovor se zaključuje u pisanoj formi, na srpskom jeziku, na neodređeno vreme.

6.6. Institucija zadržava pravo izmena Okvirnog ugovora i njegovih priloga. Institucija je dužna da o predlogu izmena Okvirnog ugovora obavesti Korisnika najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka primene izmena u pisanoj formi (poštom ili elektronskom poštom), kako bi Korisnik imao dovoljno vremena da donese odluku o prihvatanju izmena. Ako Korisnik ne obavesti Instituciju najkasnije 10 (deset) dan pre dana početka primene predloženih izmena Okvirnog ugovora da nije saglasan sa predloženim izmenama smatraće se da je Korisnik prihvatio izmene i bez davanja izričite saglasnosti.

6.7 Korisnik ima pravo da u svakom trenutku traži raskid Okvirnog ugovora dostavljanjem pisanog zahteva za raskid ugovora uz otkazni rok od mesec dana. Institucija ne naplaćuje korisniku naknadu za raskid ugovora. Zahtev za raskid ugovora Korisnik dostavlja na adresu Institucije ili lično kod Zastupnika Institucije Korisnik je dužan da izmiri sve svoje obaveze prema Instituciji do momenta raskida Okvirnog ugovora.

6.8 Institucija može jednostrano, pisanim putem da raskine Okvirni ugovor, uz otkazni rok od 2 (dva) meseca.

6.9 Potpisivanjem Okvirnog ugovora Korisnik potvrđuje da je dobio jedan primerak Okvirnog ugovora i ima pravo da zahteva da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa dostavi kopija Okvirnog ugovora, odnosno sve informacije dostavljene u predugovornoj fazi i u papirnom-pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka.

## **7 UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI**

7.1. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji kojom se uređuje izvršenje jedne određene platne transakcije čine Opšti uslovi poslovanja/Uslovi izvršenja novčane doznake, potpisan odnosno autorizovan platni nalog Korisnika, Tarifa naknada za predmetne jednokratne platne transakcije i Termini plan.

7.2 Pre izvršenja jednokratne platne transakcije Institucija Korisniku čini lako dostupnim informacije o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je korisnik platnih usluga dužan da navede radi pravilnog izvršavanja platnog naloga, rok za izvršenje platne transakcije, vrstu i visinu naknada ako se iste naplaćuju klijentu, kurs zamene valuta ukoliko se isti koristi za platnu transakciju.

7.3 Izdavanjem platnog naloga/naloga za izvršenje novčanih doznaka smatra se da se Korisnik upoznao i da prihvata uslove izvršavanja jednokratnih platnih transakcija Institucije. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se smatra zaključenim činom izražavanja volje Korisnika da se platna transakcija izvrši (usmeno, uručivanjem gotovog novca i/ili platnog naloga) i davanjem saglasnosti Korisnika za izvršenje jednokratne platne transakcije (potpisom naloga).

7.4 Institucija će Korisniku odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije, učiniti dostupnim informacije o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci i drugim podacima od značaja za izvršenje jednokratne platne transakcije, informacije koje se odnose na primaoca plaćanja, iznos i valutu platne transakcije, iznos naknade ukoliko se korisniku naplaćuje, datuma prijema platnog naloga, kurs zamene valuta ako se vrši zamena valuta.

7.5 Ove informacije se dostavljaju korisniku platne usluge na platnom nalogu za izvršenje jednokratne platne transakcije.

## **8 AUTORIZACIJA I IZVRŠAVANJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE**

8.1 Jednokratna platna transakcija određuje se platnim nalogom. Institucija prima platne naloge neposredno od strane Korisnika koji inicira izvršenje jednokratne platne transakcije:

8.2 Platilac daje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije, preduzimanjem sledećih radnji: (a) uručivanjem potpisanog obrasca platnog naloga; (b) uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga. Saglasnost se daje preduzimanjem obe radnje istovremeno.

8.3 Radi izbegavanja sumnje, smatra se da je saglasnost i naknadno data, kada platilac – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave (potvrde, overene platne naloge i sl.) a koje se odnose na konkretnu platnu transakciju. U slučaju realizacije jednokratne platne transakcije kod koje Institucija prima platiočeva novčana sredstva za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja, smatra se da je Korisnik platnih usluga davanjem informacija potrebnih za autentifikaciju transakcije ujedno dao i svoju saglasnost za njenu realizaciju.

8.4 Smatra se da je platna transakcija autorizovana kada je Korisnik platnih usluga dao saglasnost za njeno izvršenje. Autorizacijom naloga Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje platne transakcije u skladu sa uslovima koji su mu prezentovani neposredno pre davanja saglasnosti i ovim Opštim uslovima poslovanja, čime je Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Institucije i Korisnika platnih usluga zaključen.

8.5 Institucija će izvršiti platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije:

- ukoliko je platni nalog izdat i potpisan u papirnom obliku;
- ako je nalog ispravno popunjen – što podrazumeva čitljiv i potpun upis podataka na platnom nalogu unosom minimuma podataka neophodnih za odobravanje transakcije;
- ukoliko je platilac osigurao dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom Institucije;
- ukoliko je platilac dao saglasnost za izvršenje platnog naloga;
- ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima)
- kad se, prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Institucija će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku.
- Institucija će izvršiti platnu transakciju u skladu sa jedinstvenom identifikacijskom oznakom i smatrati da je istu uredno izvršila u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacionom oznakom;
- Institucija nije odgovorna za neizvršenu ili netačno izvršenu platnu transakciju ako je Korisnik platnih usluga dao pogrešnu identifikacijsku oznaku primaoca plaćanja. Ako Korisnik platnih usluga, osim jedinstvene identifikacione oznake, Instituciji ustupi i druge informacije u odnosu na primaoca plaćanja, platna transakcija će biti izvršena u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom koju je naveo Korisnik platnih usluga, nezavisno od ostalih informacija u odnosu na primaoca, odnosno platioca.

## **9 SADRŽAJ PLATNOG NALOGA**

9.1 Platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava ispravno je popunjen ako sadrži osnovne i dodatne podatke.

9.2 Osnovni podaci su minimalni set podataka koje zahteva NBS za izvršenje platnog naloga u skladu sa Odlukom o obliku, sadržini i načinu korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima i čine ih:

(1) podaci o platiocu: ime i prezime, broj platnog računa, odnosno jedinstvena oznaka transakcije ako se prenos novčanih sredstava vrši bez otvaranja platnog računa kao i adresa platioca. Ako nije pribavljen podatak o adresi platioca, prikuplja se jedan od sledećih podataka: nacionalni identifikacioni broj ili broj ličnog dokumenta, datum i mesto rođenja ili jedinstvena identifikaciona oznaka.

(2) podaci o primaocu plaćanja: ime i prezime, odnosno naziv primaoca plaćanja i broj platnog računa primaoca plaćanja, odnosno jedinstvena oznaka transakcije ako se prenos novčanih sredstava vrši bez otvaranja računa.

9.3 Platni nalozi mogu biti:

- a) Nalog za uplatu koji se koristi za uplate gotovog novca na tekući račun uplate dnevnog pazara, plaćanje obaveza u gotovom novcu I druge uplate na tekući račun,
- b) Nalog za isplatu koji se koristi za isplate gotovog novca sa tekućeg računa,
- c) Nalog za prenos je platni nalog koji se koristi za prenos novčanih sredstava sa tekućeg računa na tekući račun NBS je propisala obavezne elemente naloga.

9.4 Smatra se da je Institucija primila platni nalog kada joj je taj nalog dostavljen na način utvrđen ugovorom o platnim uslugama. Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je Institucija primila platni nalog koji je izdao platilac, primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja.

9.5 Ako platni nalog nije primljen u toku poslovnog dana definisanog Terminskim planom Institucije - smatra se da je primljen narednog poslovnog dana.

9.5 Ako Korisnik zahteva da izvršenje platnog naloga bude na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada platilac stavi na raspolaganje novčana sredstva Instituciji - smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan. Ako taj dan nije poslovni dan Institucije, smatra se da je platni nalog primljen narednog poslovnog dana Institucije.

## **10 ODGOVORNOST INSTITUCIJE I KORISNIKA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA I POVRAĆAJ IZNOSA PLATNE TRANSAKCIJE**

10.1 Institucija će odbiti izvršenje platnog naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u slučajevima:

- ako nalog nije popunjen i izdat na propisanom obrascu ili ne sadrži sve elemente potrebne za izvršenje naloga,
- ako Korisnik nije obezbedio novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Institucije,
- kada postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga.

U slučaju odbijanja naloga iz nekog od navedenih razloga smatraće se da nalog nije ni primljen. Institucija će odmah obavestiti Korisnika o odbijanju naloga za plaćanje i, ako je moguće, o razlozima. Ukoliko Korisnik zahteva, Institucija će mu dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

## **11 OPOZIV PLATNOG NALOGA**

11.1 Saglasnost (autorizacija) za izvršenje jednokratne platne transakcije se može opozvati opozivom radnje/radnji kojom je data sve dok platna transakcija nije izvršena.

11.2 Korisnik ne može opozvati platni nalog nakon što je isti unet u sistem i ukoliko je započet proces njegovog izvršenja.

11.3 Opoziv naloga izdatog u papirnoj formi, u slučaju kada je opoziv moguć, Korisnik vrši podnošenjem zahteva u pisanoj formi predajom u filijalama Institucije.

11.4 Institucija neće postupiti po zahtevu Korisnika za opoziv naloga za plaćanje nakon što je nalog izvršen, odnosno nakon što je nalog za plaćanje prosleđen u međubankarske platne sisteme.

## **12 IZDAVANJE ELEKTRONSKOG NOVCA**

12.1 Odmah po zaključenju ugovora o izdavanju elektronskog novca i prijema novčanih sredstava, Institucija izdaje Imaocu elektronski novac i Potvrdu o izdavanju elektronskog novca koji ima formu platnog instrumenta i sadrži:

- sigurnosne elemente o elektronskom novcu: 1) PIN, 2) broj potvrde
- upozorenje da PIN omogućava raspolaganje elektronskim novcem i da njegovo kopiranje i/ili slikanje nije dozvoljeno.
- iznos uplaćenih ili primljenih novčanih sredstava.
- protivvrednost elektronskog novca.
- izjavu o prihvatanju ovih Opštih uslova.

12.2 Kod platnog instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti ne vrši se identifikacija korisnika.

12.3 Kod platnog instrumenta sa mogućnošću dopune, Korisnik je dužan da se identifikuje unosom ličnih podataka: imena i prezimena, adrese, e-mail adrese i broja mobilnog telefona. Ukoliko Korisnik želi da u toku kalendarskog meseca sa platnog instrumenta vrše plaćanja u iznosu većem od 150,00 evra po srednjem kursu NBS na dan plaćanja, ili da u bilo kom trenutku na platnom instrumentu drži sredstva u iznosu većem od 150,00 evra po srednjem kursu NBS ili da izvrši otkup elektronskog novca za gotov novac u iznosu od preko 50,00 evra ili se novac pohranjen na platnom instrumentu koristi u daljinskoj trgovini u smislu zakona kojim se uređuje trgovina za iniciranje platne transakcije putem interneta ili korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu za platnu transakciju koja prelazi 50,00 evra u dinarskoj protivvrednosti, to će mu biti omogućeno tek nakon što se utvrdi njegov identitet u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

12.4 Pravila upotrebe elektronskog novca:

- Elektronskim novcem se raspolaze upotrebom sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu.
- Elektronski novac se može koristiti isključivo za kupovinu roba i usluga od strane primaoca plaćanja – trgovaca koji su sa Institucijom potpisali ugovor o prihvatanju elektronskog novca. Kupovina roba i usluga se može vršiti preko internet stranica primaoca plaćanja-trgovca (internet prodajno mesto ili internet prodavnica), odnosno na fizičkoj lokaciji na kojoj je primalac plaćanja-trgovac omogućio obavljanje transakcija elektronskim novcem.
- Spisak primaoca plaćanja – trgovaca koji su sa Institucijom potpisali ugovor o prihvatanju elektronskog novca je javno objavljen na internet prezentaciji Institucije.
- Elektronski novac se koristi samo na teritoriji Republike Srbije.
- Elektronski novac se ne može koristiti za podizanje gotovine sa bankomata ili od primaoca plaćanja – trgovca.
- Elektronski novac se može otkupiti.
- Elektronski novac se može koristiti samo do isteka važenja na koji je izdat.

- Korisnik se informiše o trenutnom iznosu raspoloživog elektronskog novca unosom sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu koje je Korisnik primio na Potvrdi o izdavanju elektronskog novca, ili na potvrdi sa sigurnosnim elementima za korišćenje elektronskog novca.
- Institucija ne snosi odgovornost ako primaoci plaćanja odbiju da prihvate elektronski novac, ili ukoliko usled tehničkih razloga nije bilo moguće izvršiti transakciju. Korisnik je dužan da o svakom takvom slučaju odmah obavesti Instituciju.
- Korisnik ne sme koristiti elektronski novac za bilo koje nezakonite namene, a naročito za kupovine roba ili usluga čiji je promet zabranjen propisima Republike Srbije. Korisnik je isključivo odgovoran za korišćenje elektronskog novca u nezakonite svrhe.
- Imaocu ne pripada pravo na kamatu niti na bilo koju imovinsku korist zbog držanja elektronskog novca.

12.5 Prihvatanjem Opštih uslova i zaključenjem ugovora o platnom instrumentu, Korisnik potvrđuje da je upoznat da:

- svako lice koje dođe u posed sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu može upotrebiti elektronski novac ili inicirati njegov otkup.
- otkup elektronskog novca ili blokada platnog instrumenta nisu mogući ukoliko Korisnik prezentacijom sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu ne dokaže da je ovlašćen za raspolaganje elektronskim novcem.
- Korisnik je dužan da bez odlaganja obavesti Instituciju ukoliko posumnja da su sigurnosni elementi ugroženi pre ili u toku dostavljanja Korisniku (npr. fotografisani, kopirani, prepisani sigurnosni elementi ili sl.) u kom slučaju počev od prijema ovog obaveštenja Korisnik dalje ne snosi odgovornost za upotrebu elektronskog novca.

12.6 Korisnik je dužan da vodi računa o zaštiti sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu na način da spreči upotrebu elektronskog novca od strane drugih lica i da sačuva sigurnosne elemente za potrebe eventualnog otkupa elektronskog novca ili blokiranja platnog instrumenta. Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Instituciju.

12.7 Institucija savetuje korisnike da odmah po dobijanju Potvrde o izdavanju elektronskog novca, Potvrdu čuvaju na sigurnom mestu, PIN i broj Potvrde odvojeno zapišu i tako zapisane podatke čuvaju na sigurnom mestu.

12.8 Korisnik je dužan da bez odlaganja prijavi Instituciji gubitak Potvrde o izdavanju elektronskog novca odnosno sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu kao i da zatraži od Institucije da se izvrši blokada platnog instrumenta. Zahtev za blokadu može biti upućen putem telefona u radno vreme na kontakt telefone Institucije. Prilikom zahteva za blokadu platnog instrumenta Korisnik je dužan da Instituciji dostavi PIN i poslednje 3 cifre broja Potvrde. Po prijemu ispravnog zahteva za blokadu, Institucija će odmah izvršiti blokiranje platnog instrumenta. Institucija ne snosi odgovornost za neovlašćenu upotrebu elektronskog novca do izvršene blokade.

12.9 Institucija nije dužna da Imaocu platnog instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti dostavi dokaz o primljenom obaveštenju o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, a za platni instrument sa mogućnošću dopune Institucija je dužna da na zahtev Imaoca dostavi ovo obaveštenje na adresu ili e-mail koju je Korisnik ostavio prilikom izdavanja elektronskog novca.

12.10 Institucija nije u mogućnosti da zna da li je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta pa nije dužna da o tim događajima obaveštava Imaoca.

12.11 Po izvršenoj blokadi platnog instrumenta Korisnik može izvršiti otkup preostalog iznosa elektronskog novca od Institucije u skladu sa ovim Opštim uslovima, ili tražiti od Institucije da mu po prestanku razloga za blokadu omogući upotrebu platnog instrumenta, odnosno da mu izda novi platni instrument.

12.12 Institucija je ovlašćena da i bez zahteva Korisnika izvrši blokadu u skladu sa propisima, nalogima državnih organa ili ukoliko institucija ima osnovanu sumnju da postoji neovlašćena upotreba, upotreba za nedozvoljene svrhe ili da je ugrožena bezbednost upotrebe. Ukoliko Institucija bez zahteva Imaoca izvrši blokadu dužna je da, po mogućnosti pre blokade, o tome obavesti Imaoca uz navođenje razloga za blokadu, osim ukoliko je takvo obaveštavanje zabranjeno propisima ili ako postoje bezbednosni razlozi za uskraćivanje obaveštenja ili ako nema kontakt podatke Korisnika.

12.13 Korisnik je dužan da obavesti Instituciju o neodobroj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to pisanim putem odmah, a ne kasnije od 15 dana od izvršenja transakcije.

12.14 Korisnik je ovlašćen da u svakom trenutku može zatražiti otkup elektronskog novca u skladu sa odredbama ovih opštih uslova podnošenjem zahteva na ovlašćenoj lokaciji Institucije. Zahtev mora sadržati sigurnosne elemente o elektronskom novcu koje je Korisnik primio na Potvrdi o izdavanju elektronskog novca i lične podatke.

12.15 Otkup se vrši u dinarima isplatom gotovine ili prenosom sredstava na račun Imaoca, u visini nominalne vrednosti elektronskog novca koje Imalac otkupljuje, umanjene za iznos naknade u skladu sa stavom četiri ove tačke i Tarifom.

12.16 Korisnik može zahtevati celokupni ili delimični otkup elektronskog novca, ako se taj otkup zahteva pre prestanka važenja Ugovora o platnom instrumentu za plaćanje male novčane vrednosti. Po isteku ovog roka, Korisnik može zahtevati samo celokupni otkup elektronskog novca.

12.17 Institucija će Korisniku u skladu sa Tarifom, koji čini sastavni deo ovih Opštih uslova, naplatiti naknadu za otkup elektronskog novca u sledećim slučajevima:

- ukoliko Korisnik zahteva otkup pre isteka važenja Ugovora o platnom instrumentu,
- ukoliko Korisnik raskine ugovor o platnom instrumentu pre isteka roka na koji je ugovor zaključen,
- ukoliko Korisnik zahteva otkup nakon isteka godinu dana od dana prestanka važenja ugovora o platnom instrumentu za plaćanje male novčane vrednosti.

12.18 U slučaju iz prethodnog stava Korisniku se vrši isplata gotovine ili prenos na račun iznosa nominalne vrednosti elektronskog novca koja je predmet otkupa umanjena za iznos naknade.

12.19 U slučaju da Korisnik čiji identitet nije utvrđen u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma vrši otkup elektronskog novca za gotov novac u iznosu većem od 50 evra u dinarskoj protivvrednosti otkup će mu biti omogućen tek nakon utvrđivanja i provere identiteta.

### **[c] NAKNADE**

#### **13. VRSTA I VISINA NAKNADA**

13.1 Naknade za pružanje usluge izvršavanja platnih transakcija definisane su Tarifom naknada koju Institucija čini dostupnom Korisniku na Internet stranici Institucije i u svim filijalama Institucije na vidnom mestu.

13.2 Platna institucija Korisniku naplaćuje naknadu odmah po izvršenju platne transakcije.

13.3 Platna institucija neće naplaćivati naknade za otvaranje, vođenje i gašenje platnih računa.

### **[d] NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE**

#### **14 NAČIN I JEZIK KOMUNIKACIJE**

14.1 Okvirni ugovor i Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji zaključuju se na srpskom jeziku.

14.2 Komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija se na srpskom jeziku, usmeno i pisanim putem koji u uključuje korišćenje elektronskih sredstava komunikacije.

14.3 Korisnik platnih usluga ima pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostave kopija okvirnog ugovora na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

### **[e] INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNIH TRANSAKCIJA**

#### **15 MERE KORISNIKA RADI ZAŠTITE PLATNOG INSTRUMENTA**

15.1 Korisnik je dužan da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta.

15.2 Korisnik je dužan da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta.

15.3 Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Instituciju.

#### **16 ODGOVORNOST ZA NEODOBRENE, NEIZVRŠENE I NEPRAVILNO IZVRŠENE TRANSAKCIJE**

16.1 Ukoliko je Institucija, u skladu sa Zakonom, odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost korisnika – neodobrenu platnu transakciju - dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te transakcije i svih naknada koje je naplatila Korisniku, odnosno da Korisnikov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

16.2 Ako je platnu transakciju inicirao Korisnik, Institucija odgovara Korisniku za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja. Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima Institucija je dužna da obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je primila platni nalog. Ukoliko je Institucija, 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 Korisniku, uz povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila.



16.3 Ako je platni nalog izvršen u skladu sa brojem računa primaoca plaćanja navedenom u dostavljenom platnom nalogu, smatra se da je nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određeno plaćanje, bez obzira na druge elemente navedene u dostavljenom nalogu.

16.4 Ako je popunjen netačan broj tekućeg računa primaoca plaćanja u dostavljenom nalogu za izvršenje platne transakcije ili neki drugi neispravan element naloga, Institucija nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

16.5 Na zahtev Korisnika koji je u platni nalog uneo neispravan račun primaoca plaćanja, Institucija će odmah da preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je dužan da u tom cilju sarađuje sa Institucijom, kao i da joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako povraćaj sredstava korisniku ne bude moguć (iz razloga odbijanja zahteva za povraćaj sredstava od strane primaoca plaćanja ili njegove banke), Institucija će na pismeni zahtev Korisnika odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su Korisniku potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

16.6 U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačnog broja računa, Institucija će odmah po saznanju izvršiti povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku. U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Institucija će, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po pisanom zahtevu Korisnika odmah preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Korisniku bez odlaganja pružiti informacije o ishodu preduzetih mera.

16.7 Korisnik ima pravo da od Institucije, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene domaće platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem domaće platne transakcije za koju je Institucija odgovorna.

16.8 Institucija Korisniku izdaje Jedinstvenu identifikacionu oznaku prilikom zaključenja Ugovora, koju je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga i koji služi za identifikaciju platnog računa. Tačnim navođenjem Jedinstvene identifikacione oznake primaoca plaćanja u platnom nalogu, smatra se da je platni nalog pravilno izvršen u odnosu na primaoca plaćanja. Institucija ne snosi odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ukoliko Korisnik dostavi platni nalog sa netačnom Jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja. U ovom slučaju Korisnik može od Platne institucije da zahteva informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije. U slučaju da Institucija, zbog netačne Jedinstvene identifikacione oznake, ne može iznos primljenih sredstava da prenese na račun primaoca, Institucija će Korisniku izvršiti povraćaj iznosa transakcije.

16.9 Institucija se obavezuje da preko računa za Korisnika obavlja platne usluge do iznosa raspoloživih sredstava na Platnom računu.

16.10 Korisnik se obavezuje da, u slučaju promene podataka datih prilikom otvaranja Platnog računa, Platnu instituciju obavesti o navedenoj promeni i dostavi odgovarajući dokaz o tome najkasnije u roku od 8 (osam) kalendarskih dana, uz popunjavanje odgovarajućeg obrasca Institucije.

16.11 Korisnik ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera.

16.12 Institucija se obavezuje da korisniku obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ukoliko je korisnik obavesti o neodobroj, 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 i pod uslovom da su to obaveštenje odnosno taj zahtev dostavljeni Instituciji najkasnije u roku od 13 meseci. U protivnom korisnik gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije.

16.13 Institucija odgovara Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju u dinarima i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

16.14 Isključena je odgovornost Platne institucije za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje naloga u slučajevima nastupa smetnji u obavljanju platnih usluga odnosno događaja prouzrokovanih delovanjem više sile i drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Instituciji.

## **[f]INFORMACIJE O ZAŠTITI KORISNIKA PLATNIH USLUGA**

### **17 PRAVO NA PRIGOVOR**

17.1 Korisnik ima pravo na pisani prigovor ukoliko smatra da se Institucija ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama, drugih propisa koji se odnose na ove usluge, Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenog Ugovora.

17.2 Prigovor se podnosi u pisanoj formi u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili interesa Korisnika. Po isteku ovog roka, Institucija nije u obavezi da prigovor razmatra, ali ga može razmotriti i/ili prihvatiti ukoliko smatra da je osnovan. Korisnik može podneti pismeni prigovor lično u poslovnim prostorijama Institucije, poštom, elektronskom poštom na adresu: [reklamacije@ladpay.rs](mailto:reklamacije@ladpay.rs) kao i na Internet stranici [www.ledpay.rs](http://www.ledpay.rs).

17.3 Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Institucijom na koji se taj prigovor odnosi (ime i prezime ili naziv Korisnika, nalogodavca, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije i slično), kao i razloge podnošenja prigovora.

17.4 Institucija je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor Korisniku, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Institucija nije u mogućnosti da dostavi odgovor u tom roku iz objektivnih razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Korisnik će biti obavešten pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

17.5 Korisnik koji nije zadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ima pravo da u pisanoj formi, pre pokretanja sudskog spora, podnese pritužbu NBS u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora ili protoka roka za njegovo dostavljanje. Pismenu pritužbu NBS – Centru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Korisnik može podnositi na adresu: NARODNA BANKA SRBIJE, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Kralja Petra 12, 11000 Beograd, elektronski na adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs), kao i putem internet prezentacije na sajtu NBS. Uz pritužbu NBS, potrebno je dostaviti i prigovor upućen Instituciji, odgovor Platne institucije (ukoliko je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz pritužbe.

17.6 Pored prava na prigovor i pritužbu, Korisnik ima pravo i na pokretanje postupka posredovanja u cilju vansudskog rešavanja spornog odnosa. Postupak posredovanja može se pokrenuti po prijemu odgovora Institucije na prigovor odnosno isteka roka za dostavljanje odgovora, ali i u toku odnosno nakon postupka po pritužbi pred NBS. Na zaštitu Korisnika shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

17.7 Institucija Korisniku ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru i nema obavezu da razmatra usmeno podnete prigovore.

17.8 Korisnici se o načinu podnošenja prigovora mogu detaljnije upoznati u Obaveštenju o načinu podnošenja prigovora kao i o formi Zahteva za podnošenje prigovora koji su dostupni na Internet stranici Institucije.

## **18 ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI**

18.1 Institucija prepoznaje važnost zaštite ličnih podataka Korisnika, zbog čega postupa sa ličnim podacima s posebnom pažnjom i u skladu sa propisima. Na postupanje Institucije 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 tajne i zaštitu podataka o ličnosti.

18.2 Institucija lične podatke dobija iz različitih izvora, u većini slučajeva podaci se dobijaju direktno od Korisnika na kog se ti lični podaci i odnose i koji daje svoju saglasnost/pristanak Instituciji da vrši obradu njegovih podataka. Platna institucija može da upotrebi i druge informacije o Korisniku koje su dostupne ili su učinjene dostupnima putem javnih izvora (javni registri, baze podataka, internet aplikacije, društvene mreže, i putem svih drugih javnih izvora informacija). Sve prikupljene lične podatke zaposleni u Instituciji obrađuju isključivo u skladu sa zakonskim ovlašćenjima i na osnovu pristanka/saglasnosti za obradu prema uslovima predviđenim važećim propisima i standardima primenom odgovarajućih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera.

18.3 Institucija u cilju obavljanja delatnosti i pružanja platnih usluga u svojstvu rukovoca podacima o ličnosti, prikuplja podatke o ličnosti prvenstveno od lica na koje se ti podaci odnose, a od drugog lica samo u slučajevima kada je to predviđeno ugovorom zaključenim sa licem na koje se podaci odnose ili propisano zakonom ili drugim propisom donetim u skladu sa zakonom.

18.4 Institucija obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira, a koji su u funkciji obavljanja njene delatnosti. Institucija obezbeđuje zaštitu podataka o ličnosti svim svojim Korisnicima i zaposlenima. Korisnik je saglasan da Institucija ima pravo da vrši obradu podataka u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Institucije i Korisnika radi izvršavanja obaveza Platne institucije u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji je neophodan za obavljanje svoje delatnosti.

18.5 Institucija obezbeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti kojima raspolaže u svojim bazama. Institucija prilikom realizacije platnih naloga, a u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma kao i internim aktima Institucije, može da zahteva od Korisnika i dodatne podatke.

18.6 Dodatni podaci mogu biti: ime i prezime, jedinstveni matični broj građana, datum i mesto rođenja, adresu prebivališta ili boravišta, podatke o vrsti, broju, izdavaocu i roku važenja lične isprave, statusu rezidenta kao i podatke o imovini i poreklu imovine, o svrsi i nameni poslovnog odnosa ili transakcije, a sve u skladu sa zakonskom regulativom.

18.7 Institucija može podatke o Korisniku koji se smatraju poslovnom tajnom saopštiti trećim licima samo uz pisano odobrenje tog Korisnika, osim ako zakonom nije drugačije propisano. Korisnik je saglasan i ovlašćuje Instituciju da njegove lične podatke po osnovu ovih Opštih uslova poslovanja, dostavi NBS, spoljnim revizorima Platne institucije, licima kojima je po zakonu dužna da dostavlja podatke, kao i svim trećim licima sa kojima Institucija ima zaključene odgovarajuće ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Institucije i Korisnika, a sa kojima Platna institucija ima zaključen ugovor/sporazum o poverljivosti podataka i informacija, u zemlji ili inostranstvu.

18.8 Korisnik je saglasan da Institucija može njegove kontakt podatke, a koje se odnose na adresu i mesto stanovanja, brojeve telefona, e-mail adresu, koje je Korisnik svojevolejno dao Instituciji prilikom zaključenja Ugovora ili drugog odgovarajućeg akta kojima je između Korisnika i Platne institucije uspostavljen poslovni odnos, koristi za dostavljanje obaveštenja o svojim aktivnostima u okviru postojećih proizvoda, novim proizvodima i uslugama i to u vidu brošure, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava i oblika poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

18.9 Korisnik ima pravo da podnese zahtev Instituciji, a radi obaveštenja o obradi podataka. Korisnik ima pravo da se obavesti o sledećim podacima: koje podatke Institucija obrađuje, iz kog su izvora prikupljeni podaci, u koju svrhu i po kom pravnom osnovu se podaci prikupljaju načinu korišćenja podataka, korisnicima podataka kao i mogućnošću prenošenja podataka o ličnosti.

18.10 Platna institucija obezbeđuje licima čiji se podaci obrađuju sva zakonom zagarantovana prava. Zakonom su predviđena sledeća prava:

- pravo da od Institucije zahtevate podatke o tome da li se vaši podaci obrađuju;
- pravo na pristup tim podacima kao i na dostavljanje kopije i informacije o svim radnjama obrade podataka;
- pravo da se zahteva ispravka i dopuna Vaših podataka o ličnosti ukoliko su podaci netačni ili nepotpuni;
- pravo da se zahteva brisanje Vaših podataka pod uslovom koji su propisani Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i ukoliko ne postoji svrha niti pravni osnov njihove obrade;
- pravo na ograničenost obrade pod uslovima i na način propisan Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti u kom slučaju se podaci dalje mogu obrađivati samo na osnovu Vašeg pristanka;
- pravo na obaveštenje bez odlaganja od strane Institucije ukoliko dođe do povrede podataka o ličnosti koja može da proizvede visok rizik po prava i slobode fizičkih lica.

18.11 Institucija upoznaje Korisnike koji ostavljaju svoje podatke na internet stranici Institucije sa svim okolnostima u vezi obrade podataka o ličnosti putem posebnog obaveštenja i u pismenom obliku koje je dostupno na Internet stranici institucije.

#### **[g] IZMENE I DOPUNE OPŠTIH USLOVA**

19.1 Ukoliko bilo koji uslov ili odredba Opštih uslova postane nepunovažna, punovažnost ostalih uslova i odredbi neće biti dovedena u pitanje.

19.2 Opšti uslovi poslovanja se objavljuju u poslovnim prostorijama Institucije na vidnom mestu i na internet stranici Institucije, najkasnije 15 dana pre njihove primene.

19.3 Ukoliko Korisnik nije saglasan sa izmenama i dopunama Opštih uslova poslovanja, ima pravo da u roku od 15 dana od dana njihovog objavljivanja, pisanim putem obavesti Instituciju da prekida poslovnu saradnju i raskida ugovore zaključene sa Institucijom, pri čemu je u obavezi da prethodno izmiri sve svoje obaveze prema Instituciji.

#### **ZAVRŠNE ODREDBE**

20.1 Sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima, primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i odredbe drugih važećih propisa.

20.2 Sastavni deo Opštih uslova čine:

- [a] Terminski plan i
- [b] Tarifa naknada.

20.3 Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se od 01.09.2021 godine.

**INSTITUCIJA ELEKTRONSKOG NOVCA**  
**LED Pay d.o.o. Beograd**

