

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

Ovim Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga klijentima fizičkim licima (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) Raiffeisen banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) uređuje otvaranje, vođenje i gašenje tekućih računa, prava i obaveze Banke i fizičkih lica u poslovanju sa tekućim računima, uslove i način obavljanja platnih usluga, način izvršavanja platnih transakcija, elektronsko 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 i Terminski plan (koji definiše vreme prijema naloga i vreme izvršenja naloga).

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

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

Opšti uslovi poslovanja sa Tarifom i Korisničko uputstvo i bezbednosna pravila za korišćenje elektronskog bankarstva istaknuti su u svim ekspoziturama Banke, a nalaze se i dostupni su klijentu na internet stranici Banke www.raiffeisenbank.rs. Korisničko uputstvo je istaknuto i na internet stranici Banke – na stranici RaiffeisenOnline aplikacije za fizička lica.

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 – 1000000299

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;
- **Primalac plaćanja** - lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- **Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa** - ugovor kojim se Banka obavezuje da će klijentu otvoriti i voditi tekući račun, pružiti određene platne usluge, odnosno platnu uslugu, a klijent se obavezuje da za to Banci plati naknadu u skladu sa Tarifom;
- **Tekući račun** – račun fizičkog lica koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija na teret i u korist računa. Račun u smislu ovih opštih uslova je dinarski i devizni tekući račun;
- **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;
- **Jedinstvena identifikaciona oznaka** - označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje klijentu i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleno 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, digitalni sertifikat i dr.);
- **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;
- **Međunarodna platna transakcija** - platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Srbije, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji druge države; transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata, kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama.
- **Pozitivan saldo na dinarskom tekućem računu**-pozitivno stanje na računu koje ne uključuje dozvoljeno prekoračenje (pozajmicu);

- **Raspoloživo stanje na dinarskom tekućem računu** - pozitivno stanje na računu, uvećano za iznos dozvoljenog prekoračenja (pozajmice).

1. VRSTE PLATNIH USLUGA

Banka pruža sledeće platne usluge:

- otvaranje, vođenje i gašenje tekućeg računa;
- usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s računa i uplatu gotovog novca na račun;
- usluge prenosa novčanih sredstava s računa, odnosno na račun, i to:
 - prenosom novčanih sredstava na teret računa klijenta u korist drugih računa;
 - prenosom novčanih sredstava u korist računa klijenta;
 - korišćenjem platne kartice pri čemu se na prava i obaveze Banke i klijenta u vezi sa platnim transakcijama koje se izvršavaju korišćenjem platne kartice 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.
- Usluga izvršavanja novčanih doznaka primljenih preko Western Union-a bez otvaranja tekućeg računa za primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja.

Klijent kod Banke može koristiti i elektronsko 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.

Elektronsko bankarstvo obuhvata:

- Internet bankarstvo - RaiffeisenOnline
- Mobilno bankarstvo – Moja mbanka
- Telefonsko bankarstvo – Call centar service
- IVR (govorni automat)
- SMS servis

Klijent kod Banke, ukoliko koristi debitnu platnu karticu Banke (Visa/MasterCard/Maestro), 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 (Visa/MasterCard/Maestro) uz unos PIN-a 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 u tom slučaju 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 i bezbednosnim pravilima za korišćenje elektronskog bankarstva koje je istaknuto u svim ekspoziturama Banke, na internet stranici Banke www.raiffeisenbank.rs i na stranici RaiffeisenOnline aplikacije za fizička lica Banke.

Višenamenski uređaj će moći da koristi radi plaćanja u gotovini 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 korišćenje Višenamenskih uređaja bankarstva koje će biti 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. OTVARANJE I VOĐENJE TEKUĆEG RAČUNA

Banka klijentima (rezidentima i nerezidentima) otvara tekuće račune koji se koriste za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža klijentima.

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.

Radi informisanja klijenta i upoznavanja sa uslovima pružanja usluga koje su predmet ovih Opštih uslova poslovanja, Banka pre zaključenja ugovora o otvaranju tekućeg računa (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 i dokumenata koji čine njihov sastavni deo i nacrtu ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa. Dokumenta se klijentu dostavljaju 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. Ukoliko klijent u navedenom roku ne pristupi zaključenju ugovora, smatraće se da je odustao od zaključenja.

Banka klijentu otvara dinarski tekući račun na osnovu zahteva za otvaranje tog računa i zaključenog okvirnog ugovora.

I. Banka, klijentu (rezidentu), može da otvori dinarski tekući račun 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. Klijent dinarski tekući račun može da koristi u okviru paketa - „Paket tekući račun“, u kom slučaju Banka i klijent zaključuju pisani sporazum kojim se definišu uslovi pod kojima se koristi račun u okviru navedenog paketa.

II. Banka, klijentu (nerezidentu), može da otvori dinarski nerezidentni tekući račun 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. Klijent dinarski nerezidentni tekući račun može da koristi u okviru paketa - „Paket tekući račun“, u kom slučaju Banka i klijent zaključuju pisani sporazum kojim se definišu uslovi pod kojima se koristi račun u okviru navedenog paketa.

III. Banka klijentu 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 i devizne tekuće račune sa posebnom namenom (npr. za prijem donacija u humanitarne svrhe, za osnivanje domaćih privrednih društava i ostalo) 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.

IV. Klijentu, koji u momentu podnošenja Zahteva za otvaranje deviznog tekućeg računa ima kod Banke otvoren dinarski tekući račun i taj račun već koristi kao ranije formirani paket - „Paket tekući račun“, Banka može da otvori devizni tekući račun u svemu prema uslovima koji važe za devizne tekuće račune pod tačkom III, a klijent novootvoreni devizni tekući račun koristi u okviru tog paketa uz postojeću naknadu za otvaranje i vođenje tog paketa.

V. Banka, klijentu (rezidentu/nerezidentu), počev od 24.03.2016. godine, devizne tekuće račune (izuzev deviznih računa pod tačkom III i IV), otvara ukoliko klijent ispunji sve uslove kako sledi:

- da klijent preda Banci potpisani Zahtev za otvaranje računa, u pisanoj formi, na obrascu Banke i uz zahtev dostavi dokumenta kojima se utvrđuje identitet podnosioca zahteva (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava), kao i druga dokumenta u skladu sa propisima, a ako zahtev podnosi nerezident – i dokument iz koga se može utvrditi mesto njegovog prebivališta ili boravišta u poslednjih godinu dana (pasoš ili druga odgovarajuća isprava), i

- da klijent, u momentu kada Banci podnosi Zahtev za otvaranje deviznog tekućeg računa, ima 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 (u daljem tekstu: Paket proizvoda), i

- da sa Bankom zaključi okvirni ugovor i sporazum za korišćenje Paket proizvoda.

Van Paketa proizvoda, devizni tekući račun iz tačke V klijent kod Banke ne može da koristi.

Klijent je dužan da Banci plaća mesečnu naknadu za otvaranje i vođenje Paketa 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 Paketa 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 Paketa proizvoda, tada dinarski tekući račun iz tog paketa može da nastavi da koristi van paketa uz obavezu da Banci plaća mesečnu naknadu za vođenje tog računa u visini koja važi na dan kada nastavlja da koristi taj račun van paketa, a ukoliko klijent koristi i pozajmicu po dinarskom tekućem računu, pozajmicu nastavlja da koristi pod uslovima koji za pozajmicu važe van paketa. U tom slučaju na iznos iskorišćene pozajmice Banka će početi da obračunava kamatu po stopi utvrđenoj navedenim ugovorom o pozajmici koji je na snazi u vreme kada klijent nastavlja da koristi dinarski tekući račun van paketa, od momenta kada je ugasio devizni tekući račun.

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 iskorišćene pozajmice sa pripadajućom kamatom odnosno svim sporednim potraživanjima i ne može više koristiti pozajmicu odnosno dužan je da nadokanadi sve obaveze po računu), vrati sve nerealizovane čekovne blankete koji su u njegovom posedu, kao i platnu debitnu karticu koja je vezana za račun (ukoliko koristi karticu) 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.

Banka Klijentu na ime otvaranja i vođenja paketa naplaćuje mesečnu naknadu, i to tako što u mesecu otvaranja paketa naplaćuje naknadu za otvaranje paketa a počev od narednog meseca naknadu za vođenje paketa. Naknada dospeva za

plaćanje poslednjeg dana u mesecu. U slučaju gašenja paketa, klijentu se ne naplaćuje naknada za paket, za period od početka meseca u kom se paket gasi do dana gašenja. Visina naknade iskazana je u Tarifi.

2.1. Fizičko lice može ovlastiti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun zaključi ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa sa Bankom, 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 otvaranje tekućeg računa i raspolaganje sredstvima na računu 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 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 dr. potrebnu dokumentaciju.

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

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

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

Radi raspolaganja sredstvima na tekućem računu, 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.

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. IZMENE PO RAČUNIMA

Klijent je dužan da odmah obavesti Banku o svakoj promeni podataka koji su od interesa za uspostavljeni poslovni odnos – otvoreni tekući račun (promena imena i prezimena, adresa prebivališta, odnosno adresa boravišta, odnosno kontakt adresa).

Naknadno obaveštenje o promeni imena i prezimena, adrese prebivališta / boravišta i kontakt adrese ukoliko je ista kao adresa prebivališta / boravišta Klijent je dužan da uputi Banci pisanim putem i dostavi dokaz o tome.

Naknadno obaveštenje o promeni kontakt adrese (osim u slučaju da je kontakt adresa ista kao adresa prebivalita / boravišta u kom slučaju se obaveštenje o promeni šalje na način utvrđen u prednjem stavu), i-mejl adrese i o promeni načina dostavljanja obaveštenja 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.

4. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU I INFORMACIJE ZA KLIJENTA PRE I NAKON IZVRŠENJA POJEDINAČNE PLATNE TRANSAKCIJE

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.

Prilikom raspolaganja sredstvima na računu od strane klijenta - vlasnika računa ili ovlašćenog lica (uplate, isplate, plaćanja, menjački poslovi) korišćenjem višenamenskog uređaja, autentifikacija klijenta se vrši debitnom platnom karticom Banke (Visa/MasterCard/Maestro) uz unos PIN-a.

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 tekućem 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 prekoračenje po tekućem dinarskom računu (dozvoljeno prekoračenje računa), a u skladu sa važećim internim aktima Banke, u kom slučaju klijent i Banka zaključuju Ugovor o pozajmici po tekućem računu kojim će se utvrditi rok i uslovi pod kojima će se pozajmica koristiti.

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

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

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

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

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

Izvršene platne transakcije vlasnika računa, ovlašćenog lica - zakonskog zastupnika maloletnog vlasnika računa, odnosno staratelja za lica pod starateljstvom, Banka evidentira na nivou tekućeg računa u formi izvoda tekućeg računa i dužna je da vlasniku računa obezbedi ažurne i tačne podatke. Izvod se formira jednom mesečno, početkom sledećeg 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 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 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.

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.

5. 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.

6. GAŠENJE TEKUĆEG RAČUNA

Gašenje tekućeg računa se može izvršiti:

- 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, zakonskom zastupniku mal. vlasnika računa, staratelju za lica pod starateljstvom, u gotovom novcu u skladu sa zahtevom ili ugovorom, u valuti u kojoj se račun vodi;
- bez zahteva, na osnovu izvršnog sudskog rešenja zbog smrti vlasnika računa; momentom saznanja o smrti vlasnika računa Banka vrši blokadu računa.
- 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.

Banka će odbiti zahtev za gašenje tekućeg računa klijenta koji ima započet postupak izvršenja.

Klijent koji namerava da ugasi račun, mora da izmiri sve svoje obaveze prema Banci po osnovu tekućeg računa i vrati Banci sve nerealizovane čekovne blankete 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 vezane za tekući račun.

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

7. ELEKTRONSKO BANKARSTVO

Elektronsko bankarstvo obuhvata internet bankarstvo – RaiffeisenOnLine, mobilno bankarstvo – Moja mBanka, telefonsko bankarstvo - Call Centar Servis, IVR (govorni automat) i SMS servis.

Korisnik usluga elektronskog bankarstva može postati fizičko lice koje otvori ili ima otvoren tekući račun u Banci ili je klijent Banke po drugom osnovu (vlasnik dinarskih/deviznih depozitnih računa, korisnik platnih kartica, kredita...), kao i lica koja su od strane klijenta ovlašćena za korišćenje usluga.

Radi korišćenja usluga elektronskog bankarstva potrebno je da klijent podnese Banci Zahtev za korišćenje elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: Zahtev). Klijent Zahtev može da podnese u ekspozituri Banke u pisanoj formi, na obrascu Banke, ili putem telefona pozivanjem na br. 3202100 u kom slučaju Banka klijentu šalje LIB na kontakt adresu, preporučenim pismom. 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 elektronskog 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 elektronskog bankarstva.

Putem internet bankarstva - RaiffeisenOnLine, mobilnog bankarstva – Moja mBanka, telefonskog bankarstva - Call Centar Servis 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.

Putem internet bankarstva – RaiffeisenOnLine, mobilnog bankarstva – Moja mBanka, telefonskog bankarstva - Call Centar Servis, klijent može da obavlja navedene platne transakcije koristeći odgovarajuće elemente za autentifikaciju klijenta – proveru i potvrdu klijentovog identiteta.

Internet bankarstvo - RaiffeisenOnLine, mobilno bankarstvo – Moja mBanka, telefonsko bankarstvo - Call Centar Servis 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.

Klijent može da koristi elektronsko bankarstvo nakon što mu Banka izda LIB (lični identifikacioni broj koji Banka dodeljuje klijentu za proveru i potvrdu klijentovog identiteta pri korišćenju elektronskog bankarstva), mToken (softverski token instaliran na mobilnom uređaju koji Banka dodeljuje klijentu za proveru i potvrdu klijentovog identiteta i potvrdu obavljene platne transakcije pri korišćenju elektronskog bankarstva) ili mu dodeli neophodna ovlašćenja za autentifikaciju korišćenjem kvalifikovanog digitalnog sertifikata koji izdaje MUP Srbije i koji se nalazi na ličnoj karti. Banka klijentu uručuje LIB na šalteru Banke ili dostavlja na kontakt adresu preporučenom pošiljkom uz prethodnu saglasnost klijenta. Banka klijentu može izdati mToken na šalteru, putem RaiffeisenOnLine ili Kontakt centra Banke.

Za proveru i potvrdu korisničkog identiteta prilikom pristupa internet bankarstvu – RaiffeisenOnLine, klijent koristi korisničko ime i lozinku koje sam kreira uz pomoć izdatog LIB-a.

Na zahtev klijenta, Banka može izdati LIB/mToken i ovlašćenom licu, čija se ovlašćenja pojedinačno određuju od strane klijenta.

Ukoliko se klijent odlučio za pristup RaiffeisenOnLine aplikaciji putem lične karte, tada se identifikuje PIN-om i time prihvata da je identifikacija PIN-om jedina i nesporna potvrda o obavljenoj transakciji.

Banka može da promeni obim i sadržaj usluga uz korišćenje već postojećeg LIB-a, mTokena ili već postojećeg kvalifikovanog digitalnog sertifikata.

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 učini prilikom podnošenja Zahteva i naknadno.

Za izvršavanje menjačkih transakcije putem elektronskih servisa Banka na dnevnom nivou utvrđuje ukupan iznos sredstava u okviru kog je moguće izvršavanje tih transakcija.

Informacije o izmeni usluga, o uvođenju novih usluga, izmeni sadržaja koji se mogu obavljati putem elektronskog bankarstva, izmene uslova korišćenja, Banka objavljuje na internet stranici Banke www.raiffeisenbank.rs, i na stranici RaiffeisenOnline aplikacije za fizička lica. Informacije Banka može dostavljati klijentu 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 otkáže korišćenje usluga, i-mejlom, SMS porukom ili lično u ekspozituri Banke. Ovlašćeno lice može da otkáže sve ili neke usluge za koje ima ovlašćenje. Klijent je dužan da bez odlaganja usmeno, a potom i u pisanoj formi obavesti Banku o opozivu punomoćja datog ovlašćenom licu. Obaveštenje o opozivu stupa na snagu od trenutka kada je klijent usmeno, lično ili putem telefona saopštio Banci opoziv. Obaveštenje o opozivu u pisanoj formi klijent je dužan da dostavi Banci u roku od tri dana od dana usmenog obveštenja, u protivnom snosi svu eventualnu štetu koju pretrpi usled propuštanja.

Banka može bez otkaznog roka da otkáže klijentu korišćenje elektronskog bankarstva, ukoliko klijent ne poštuje odredbe ovih Opštih uslova poslovanja, Korisničkog uputstva i bezbednosnih pravila za korišćenje elektronskog bankarstva.

8. PRIJEM PLATNOG NALOGA

Uredno popunjene platne naloge klijent dostavlja u Banku u papirnoj formi ili ih izdaje putem elektronskog bankarstva, ukoliko je korisnik elektronskog 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:

- naziv i broj tekućeg računa platioca,
- naziv i broj tekućeg računa primaoca plaćanja,
- iznos, šifra plaćanja, datum izvršenja,
- model i poziv na broj odobrenja ukoliko je to propisano ili zahtevano od strane primaoca plaćanja,
- 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 elektronskog 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 elektronskog bankarstva.

Ukoliko Banka proceni da je za platne naloge izdate putem elektronskog 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).

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 elektronsko 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.

9. SAGLASNOST KLIJENTA ZA IZVRSENJE 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 elektronskog bankarstva u svemu u skladu sa Korisničkim uputstvom i bezbednosnim pravilima za korišćenje usluga elektronskog bankarstva, kao i bezbedonosnim pravilima utvrđenim ovim Opštim uslovima poslovanja,
- platni nalog izdat putem višenamenskog uređja unet od strane klijenta koji se autentifikovao debitnom platnom karticom Banke (Visa/MasterCard/Maestro) 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 elektronskog 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.

10. IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

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.

Putem elektronskog bankarstva klijent može da ispostavi platni nalog za domaću platnu transakciju u dinarima sa datumom valute u budućnosti, u kom slučaju Banka platni nalog izvršava na datum izvršenja iz platnog naloga, odnosno prvog narednog radnog dana u slučaju da datum izvršenja pada na dan kada Banka ne radi.

Platni nalog izdat Banci putem elektronskog bankarstva kada se podizanje sredstava vrši na višenamenskom uređaju ili šalteru Banke, izvršava se na način i pod uslovima definisanim u Korisničkom uputstvu i bezbednosnim pravilima za korišćenje elektronskog bankarstva koje istaknuto u svim ekspoziturama Banke, na internet stranici Banke www.raiffeisenbank.rs. i na stranici RaiffeisenOnline aplikacije za fizička lica Banke.

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 600.000 dinara, Banka će mu ta sredstva isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana.

Uplatu gotovog novca klijent može izvršiti i putem višenamenskog uređaja u valutama RSD/EUR:

- u maksimalnom iznosu na dnevnom nivou od RSD 1.000.000/ EUR 10.000,
- maksimalan broj papirnih novčanica po jednoj transakciji (uplati) je 90 (nije moguća uplata papirne novčanice od RSD 10 i kovanica).

Ukoliko klijent zahteva isplatu gotovog novca s tekućeg računa putem višenamenskog uređaja, Banka novac isplaćuje odmah, bez naknade. Na višenamenskom uređaju su moguće isplate u valutama RSD/EUR:

- u maksimalnom iznosu po jednoj transakciji (isplati) od RSD 60.000/ EUR 500,
- u minimalnom iznosu po jednoj transakciji (isplati) od RSD 500/ EUR 10
- u maksimalnaom iznosu na dnevnom nivou od RSD 100.000/ EUR 1.500.

Visina limita za naloge za plaćanje koji se iniciraju putem višenamenskog uređaja je RSD 150.000 za period od 7 dana, a računa se počev od dana dostavljanja naloga za plaćanje, unazad, računajući u taj period i dan kada je nalog dostavljen.

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 55 o odgovornosti za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake; člana 56 o pravima i obavezama pružaoca platnih usluga kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije; člana 57 o odgovornosti posrednika za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju; člana 58 o obavezi utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije; člana 59 o odgovornosti za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije; člana 60 o teretu dokazivanju izvršenju platne transakcije; člana 61 o obaveštenju, odnosno zahtevu kao uslovu za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije; člana 63 o povraćaju iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije; člana 65 o izvršenju platnih

transakcija po osnovu platnih instrumenata za plaćanje male novčane vrednosti i člana 66 o izvršenju platnih transakcija po osnovu menica.

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti drugih država primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova poslovanja, odredbe propisa kojima se uređuje devizno poslovanje i odredbe glave III Zakona o platnim uslugama čija primena nije isključena prethodnim stavom.

11. 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 elektronskog bankarstva nije potvrđen na način utvrđen Korisničkim uputstvom i bezbednosnim pravilima za korišćenje elektronskog bankarstva, npr. putem SMS koda, OTP – jednokratne lozinke generisane putem mTokena, ukoliko za nalog prethodno nije predefinisano primalac plaćanja u pisanoj formi u ekspozituri Banke, ukoliko je Banka blokirala platni instrument kojim je nalog dat, i dr.). 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 ili putem elektronskog 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.

12. 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 što je nalog izvršen, pisanim putem ili putem elektronskog bankarstva - RaiffeisenOnLine i Kontakt centra Banke (ukoliko je nalog dat putem elektronskog bankarstva) opozvati nalog za plaćanje. Opoziv naloga koji je dat putem elektronskog bankarstva, ukoliko je opoziv moguć, vrši se u skladu Korisničkim uputstvom i bezbednosnim pravilima za korišćenje elektronskog 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 ugovorenog 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.

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

Ako je netačan broj tekućeg računa primaoca plaćanja naveden u nalogu koji je klijent dostavio Banci, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U ovom slučaju Banka može klijentu, na njegov pisani zahtev, da pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačnog broja tekućeg računa, Banka će odmah po saznanju izvršiti povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije klijentu.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka će, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po pisanom zahtevu Klijenta odmah preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i klijentu bez odlaganja pružiti informacije o ishodu preduzetih mera.

Klijent ima pravo da od Banke, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene domaće platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem domaće platne transakcije za koju je Banka odgovorna.

Ako je Banka izvršila domaću platnu transakciju po osnovu platnog naloga klijenta, sa podacima različitim u odnosu na podatke navedene u tom platnom nalogu, Banka postupa na jedan od sledećih načina:

- u slučaju kada je primaocu plaćanja navedenom u tom platnom nalogu prenet iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši jedan isti platni nalog, Banka je u obavezi da račun klijenta naveden u platnom nalogu dovede u stanje u kojem bi bio da platna transakcija nije nepravilno izvršena

- u slučaju kada je primaocu plaćanja navedenom u platnom nalogu klijenta prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u tom platnom nalogu, Banka je u obavezi da zaduži račun klijenta navedenog u platnom nalogu i bez njegove saglasnosti za iznos razlike do iznosa navedenog u platnom nalogu,

- u slučaju kada su sredstva preneti 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 prouzrokovao aktivnošću Banke.

Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi klijent, a koja nastupi neizvršenjem ili neblagovremenim izvršenjem naloga klijenta usled redovnog ili vanrednog održavanja usluga elektronskog

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 internet stranici RaiffeisenOnLine za fizička lica.

14. 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, pod uslovom da je klijent obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno da 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. Klijent je dužan da najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja računa obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, u protivnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije.

Obaveštenje o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji klijent može dostaviti Banci u pisanoj formi, na adresu sedišta Banke ili uručanjem, 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.

15. POVRAĆAJ IZNOSA ODOBRENE I PRAVILNO IZVRŠENE DOMAĆE PLATNE TRANSAKCIJE

Banka je dužna da klijentu na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao primalac plaćanja ili klijent preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- da je klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa
- da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi klijent razumno mogao očekivati, uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene ovim opštim uslovima i okolnosti konkretnog slučaja. Klijent se ne može pozivati na ovaj uslov ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu.

Banka ima pravo da zahteva da joj klijent obezbedi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost navedenih uslova.

Klijent zahtev za povraćaj može podneti u roku od 56 dana od datuma zaduženja.

Banka će klijentu da izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili će ga obavestiti o razlozima za odbijanje, u roku od 10 radnih dana od dana prijema zahteva. U obaveštenju o razlozima za odbijanje Banka će obavestiti klijenta i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu

pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Klijent nema pravo na povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao primalac plaćanja ili klijent preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- da je klijent neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije,
- da je Banka najmanje 28 dana pre dospeća na ugovoreni način pružila platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji.

16. PRILIVI NA TEKUĆI RAČUN

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

- ako je Banci na računu odobren iznos platne transakcije za primaoca plaćanja,
- ako je Banka primila sve informacije neophodne za odobrenje tekućeg računa primaoca plaćanja ili stavljanje sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja.

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

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

U slučaju gašenja računa klijenta kod Banke, domaća platna transakcija neće biti izvršena, već će sredstva biti vraćena platićočevom 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 transakcija 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.

17. ZADUŽENJE TEKUĆEG RAČUNA KLIJENTA BEZ PLATNOG NALOGA

Banka će, bez saglasnosti klijenta i bez platnog naloga, zadužiti tekući 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 platićočevog pružaoca platnih usluga

(druga banka). Primitljena sredstva, Banka će bez odlaganja odmah vratiti (preneti kao povračaj) 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 uključeni sa Bankom, ako je takav način naplate ugovoren. Naplatu dospelih obaveza klijenta Banka 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.

18. POSLOVANJE SA TRAJNIM NALOZIMA

Klijent 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. 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.

19. DIREKTNO ZADUŽENJE

Direktno zaduženje je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog računa. Platilac saglasnost za zaduženje računa daje Banci potpisivanjem Zahteva za naplatu sa računa putem direktnog zaduženja, na posebnom pisanom obrascu Banke. Direktno zaduženje prestaje da važi istekom roka na koji je dat, otkazom od strane klijenta ili Banke, u slučaju smrti klijenta. Direktno zaduženje automatski prestaje gašenjem računa na teret kojeg se sprovodilo plaćanje.

20. GLOBAL BLUE ČEKOVI

Pored platnih usluga koje su uređene ovim opštim uslovima poslovanja, Banka fizičkim licima koja ispunjavaju uslove (ne moraju da budu klijenti Banke) vrši i gotovinske isplate na ime refundacije PDV-a (eng.Vat) po osnovu Global Blue čeka (ispravno popunjen i verifikovan dokument za refundiranje PDV-a). Isplata se vrši u dinarima.

Rok za podnošenje Global Blue čeka Banci je 2 meseca od datuma izdavanja.

Klijent koji želi da ostvari pravo na refundaciju PDV-a po osnovu Global Blue čeka preko Banke, može to učiniti isključivo lično uz obavezu da dostavi: važeći pasoš, original Global Blue čeka i original fiskalnog računa.

Po prezentaciji Global Blue čeka vrši se provera i ukoliko su ispunjeni svi uslovi za povračaj novca, Banka vrši isplatu klijentu. Banka klijentu isplaćuje iznos na ime refundacije prethodno umanjen za troškove obrade. Trošak provizije koju Banka naplaćuje je prikazan u Tarifi.

Za potpune informacije klijentima je na usluzi internet strana kompanije Global Blue www.globalblue.com

Spisak ekspozitura u kojima klijent može da podnese zahtev za refundaciju dat je na internet stranici Banke www.raiffeisenbank.rs. Takođe, informacije o ekspoziturama u kojima se može podneti zahtev za refundaciju klijent može dobiti pozivanjem Kontakt Centra Banke na broj telefona 011/32 02 100 ili 0800 111 000, kao i u neposrednom kontaktu sa zaposlenima u svim ekspoziturama Banke.

21. NAKNADA ZA USLUGE

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

U slučaju izmene Tarife Banka će klijenta obavestiti najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka primene. U slučaju izmena Tarife u delu koji se odnosi na usluge elektronskog bankarstva, Banka će o izmenama obavestavati samo one klijente koji koriste te usluge. U slučaju izmena Tarife u delu koji se odnosi na dinarske tekuće račune, Banka će o izmenama obavestavati samo one klijente koji imaju dinarski tekući račun, odnosno, u slučaju izmena Tarife u delu koji se odnosi na devizne tekuće račune, Banka će o izmenama obavestavati samo one koji imaju devizni tekući račun.

U slučaju 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.

22. 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 efektivne od klijenta, odnosno prodajni kurs prilikom prodaje deviza ili efektivne klijentu.

23. 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 pozajmici po računu, zaključenim između Banke i klijenta – rezidenta, Banka će obračunavati kamatu u skladu sa tim ugovorom.

24. KOMUNIKACIJA BANKE SA KLIJENTOM I INFORMISANJE KLIJENATA

Sve informacije vezane za 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 tekućeg računa 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 tekućeg računa, putem i-mejla ili uručjenjem 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 i Opštih uslova poslovanja, kao i drugih dokumenata koja su stavni deo Opštih uslova poslovanja u papirnoj formi.

Banka obaveštava klijenta o promenama po računu na ugovoreni način (odnosno na način o kome se naknadno izjasnio) u formi izvoda po računu, koji sadrži početno i krajnje stanje po računu i podatke o platnim naložima na teret i u korist računa za određeni radni dan, za vlasnike dinarskih tekućih računa kojima je odobreno dozvoljeno prekoračenje izvod sadrži podatke predviđene Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, odnosno izvod sadrži sve neophodne podatke. 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 elektronskog bankarstva, ukoliko je klijent korisnik elektronskog 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-mejлом 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

25. 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 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 mora biti potpisana od strane klijenta. U slučaju da Klijent sumnja ili ustanovi da je neko saznao njegov PIN, potrebno je 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 elektronskog 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 elektronskog 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 elektronskog 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 elektronskog bankarstva ne smeju se onemogućiti bezbednosne mere koje je ugradio proizvođač (kao što je postupak „jail break“-a ili „root“-ovanje).

- da za pristupanje RaiffeisenOnline aplikaciju 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 RaiffeisenOnline aplikacijom. 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 SMS poruke, „pop-up“ prozore, i-mejllove ili druge zahteve putem interneta u kojima se traži da otkrije osetljive i poverljive lične informacije ili podatke finansijske prirode. Banka nikada neće slati SMS poruke, i-mejllove ili druge zahteve putem interneta sa linkom na stranu na kojoj se od klijenta zahteva unos osetljivih i poverljivih informacija, kao što su: LIB, PIN, brojevi računa i stanje po računima, brojevi platnih kartica/pinova/CV2 i ostali podaci finansijske prirode;

- da se pri korišćenju elektronskog bankarstva pridržava Korisničkog uputstva i bezbednosnih pravila za korišćenje elektronskog 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 RaiffeisenOnline, odnosno ukoliko je na njemu instaliran mToken. U suprotnom Banka ne snosi odgovornost u slučajevima eventualne zloupotrebe;

- da čuva ličnu kartu, ukoliko se odlučio za identifikaciju na RaiffeisenOnline putem lične karte, kao i tajnost „PIN“, koda lične karte, kako ne bi došli u posed drugog lica. Ako klijent sumnja ili ustanovi da drugo lice ima informaciju o njegovom „PIN“, kodu, u svakom trenutku ga može promeniti na način koji je predvideo izdavalac lične karte;

- da čuva tajnost LIB-a, korisničkog imena i lozinke koje kreira na osnovu izdatog LIB-a za pristup uslugama, kao i lozinke za mToken koju sam formira prilikom instalacije mTokena na mobilni uređaj, kako ne bi došla u posed neovlašćenih lica. Ukoliko klijent sumnja ili ustanovi da je neko saznao njegov LIB, može podneti Banci zahtev za promenu istog. Ukoliko klijent sumnja ili ustanovi da drugo lice ima informaciju o njegovoj lozinke, može je u bilo kom trenutku promeniti ili izbrisati postojeći korisnički nalog i kreirati novi. U slučaju neovlašćenog korišćenja LIB-a ili mTokena, klijent može sam da izvrši brisanje naloga ili blokiranje mTokena, 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 LIB i korisnički nalog za RaiffeisenOnline, odnosno deaktivirati prijavljeni broj mobilnog telefona za dalju upotrebu elektronskog bankarstva. Banka će ponovo, kada prestanu razlozi za blokadu, na zahtev klijenta (zahtev klijent podnosi lično na šalteru Banke ili pozivanjem Kontakta 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 neispunavanja obaveza utvrđenih u ovoj tački usled namere ili krajnje nepažnje.

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

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 ovlašćenog lica.

Klijent neće snositi gubitke koji proističu iz neodobrenih platnih transakcija ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebjenom 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 zloupotrebjen, 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 korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebjen 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 neželjenog softvera, virusa, „trojanaca“ i sl.)

Banka utvrđuje ukupan limit za izvršavanje platnih naloga za domaće platne transakcije u dinarima putem elektronskog 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 elektronskog bankarstva. Limit se utvrđuje za period od sedam dana. Navedeni period se računa počev od dana dostavljanja naloga za plaćanje, unazad, 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 elektronskog bankarstva.

Prilikom podnošenja Zahteva za korišćenje elektronskog bankarstva, klijentu se dodeljuje limit za plaćanje definisan od strane Banke, u skladu sa Korisničkim uputstvom i bezbedonosnim pravilima za korišćenje usluga elektronskog bankarstva. Promenu limita klijent može izvršiti podnošenjem Zahteva za promenu limita, ili u okviru RaiffeisenOnline servisa u skladu sa Korisničkim uputstvom i bezbedonosnim pravilima za korišćenje usluga elektronskog bankarstva.

Banka neće izvršavati platnu transakciju iznad limita za koji se klijent opredelio na Zahtevu za promenu limita, putem RaiffeisenOnline servisa, odnosno limita za plaćanje definisanih od strane banke.

26. ZAKLJUČENJE, IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA

Banka i klijent ugovorni odnos zasnivaju zaključenjem okvirnog ugovora. Okvirni ugovor se zaključuje u pisanoj formi, na neodređeno vreme.

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 elektronskog bankarstva Banka će obavestivati samo klijente – vlasnike tekućih računa koji su korisnici tih usluga.

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

O izmenama vezanim za dinarske tekuće račune Banka će obavestivati 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 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.

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.

27. JEDNOSTRANI RASKID OKVIRNOG UGOVORA

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

27.1. 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 obavještavati klijenta.

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

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

Klijent može zahtevati da se odredbe okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje se odnose na informacije iz člana 16. Zakona o platnim uslugama koje nisu prethodno dostavljene klijentu, utvrde ništavnim.

27.2. Banka ima pravo da raskine okvirni ugovor, uz otkazni rok od dva meseca koji se računa od dana kada je klijent primio obavještenje o raskidu.

Banka ima pravo da jednostrano raskine okvirni ugovor bez otkaznog roka :

- ukoliko se klijent ne pridržava odredaba okvirnog ugovora, odnosno svih dokumenata koji čine okvirni ugovor,
- 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 finansiranju terorizma,
- i iz drugih razloga utvrđenih ugovorom o otvaranju i vođenju tekućeg računa.

Banka obavještenje o raskidu ugovora dostavlja klijentu u pisanoj formi. Urednom dostavom izjave o raskidu ugovora smatra se slanje obavještenja na adresu klijenta iz ugovora, odnosno na poslednju poznatu kontakt adresu o kojoj je klijent obavestio Banku.

28. 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, Zakon o obligacionim odnosima, odredbe propisa kojima se uređuje devizno poslovanje, kao i odredbe drugih propisa.

Ako klijent smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama, drugih propisa ili ovih Opštih uslova

poslovanja, kao i dobrih poslovnih običaja koji se odnose na platne usluge, ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa. Na postupak ostvarivanja zaštite prava i interesa klijenta primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga – Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Na nepravilne ugovorne odredbe i nepoštenu poslovnu praksu u oblasti pružanja platnih usluga, kao i na postupak njihove zabrane, shodno se primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Ukoliko Banka i klijent sve eventualne sporove koji proisteknu iz ugovornog odnosa ne reše sporazumno, mogu se obratiti nadležnom sudu. Za slučaj da je klijent tužena strana, nadležan je sud prebivališta odnosno boravišta klijenta, za slučaj da je Banka tužena - nadležan je sud prema sedištu Banke.

Klijent, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, ima pravo na pisani 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. Ukoliko klijent 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. Pritužbu klijent može podneti u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

Ukoliko je klijent nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili mu Banka nije odgovorila na prigovor u propisanom roku, ima pravo da pokrene postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa - postupak posredovanja podnošenjem predloga Narodnoj banci Srbije.

Adresa Narodne banke Srbije, kao organa koji vrši kontrolu banaka, za dostavljanje pritužbi : Narodna banka Srbije, Ul. Nemanjina br. 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd i imejl adresa: zastita.korisnika@nbs.rs.

29. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi su usvojeni od strane Izvršnog odbora Banke i primenjuju se počev od 19.02.2018. godine.

TARIFA NAKNADA ZA USLUGE PLATNOG PROMETA FIZIČKIM LICIMA

I OTVARANJE, VOĐENJE I GAŠENJE DINARSKOG TEKUĆEG RAČUNA

1.	Otvaranje računa	Bez naknade
1.1.	Vođenje dinarskog tekućeg računa rezidenta	RSD 150,00 mesečno
1.2.	Vođenje dinarskog tekućeg računa nerezidenta	Bez naknade
2.	Uplate u gotovom	Bez naknade
3.	Izdavanje čekovnih blanketa	RSD 15,00 po čekovnom blanketu
4.	Isplata po čekovima drugih banaka*	3,00%* prema Sporazumu banaka
* Kod naknade izražene u procentima osnovica za obračun je iznos na koji ček glasi.		
5.	Trošak opomene za neizmirena dugovanja po tekućem računu	RSD 385,00 po opomeni
6.	Izdavanje potvrde za oglašavanje nevažećim izgubljenih ček.kartica i blanketa	Bez naknade
7.	Gašenje tekućeg računa	Bez naknade
8.	Kamata u slučaju docnje i nedozvoljenog prekoračenja po tekućem računu (rezidenta i nerezidenta)	U skladu sa zakonskim odredbama

Ia "PAKET TEKUĆI RAČUN"

1.	Naknada za otvaranje i vođenje Paket tekućeg računa *	RSD 250,00 mesečno
* Banka Klijentu na ime otvaranja i vođenja paketa naplaćuje mesečnu naknadu, i to tako što u mesecu otvaranja paketa naplaćuje naknadu za otvaranje paketa a počev od narednog meseca naknadu za vođenje paketa. Naknada dospeva za plaćanje poslednjeg dana u mesecu. U slučaju gašenja paketa, klijentu se ne naplaćuje naknada za paket, za period od početka meseca u kom se paket gasi do dana gašenja.		

II BEZGOTOVINSKI NALOZI PLATNOG PROMETA*

Interna plaćanja (u okviru Banke)

1.1.	Interne transakcije između dva računa istog vlasnika	Bez naknade
1.2.	Interne transakcije između klijenta i Banke	Bez naknade
1.3.	Interne transakcije između učesnika u platnom prometu**	0,50%, min RSD 40, max RSD 8.000
1.3.1	Interne transakcije između učesnika u platnom prometu** obavljene na višenamenskom uređaju	0,25% min RSD 20,00 max RSD 4.000,00

Eksterna plaćanja

2.1.	Nalozi platnog prometa**	1,00% min RSD 80,00 max RSD 8.000,00
2.1.1	Nalozi platnog prometa** obavljani na višenamenskom uređaju	0,50% min RSD 40,00 max RSD 4.000,00
2.2.	Trajni nalog/ Direktna zaduženja	Bez naknade
2.3.	Hitni nalozi	naknada iz tarifnog stava 2.1. uvećana za RSD 120,00 po nalogu

* Kod svih naknada koje su izražene u procentima osnovica za obračun naknade predstavlja iznos transakcije.

**Navedeni tarifni stav se odnosi i na plaćanja sa računa nerezidenata (EDB, telefonski troškovi, plaćanje budžetskim organizacijama, kupovina robe na malo – za potrebe porodičnog domaćinstva...)

III GOTOVINSKI NALOZI PLATNOG PROMETA*

Interna plaćanja (u okviru Banke)

1.1.	Interne transakcije između klijenta i Banke	Bez naknade
1.2.	Interne transakcije između učesnika u platnom prometu	0,50% min RSD 40,00 max RSD 8.000,00
1.3.	Uplata pozajmice osnivača	Bez naknade
1.4.	Uplate fizičkih lica po osnovu ugovora o jemstvu, za obaveze koje pravno lice ima prema Banci	Bez naknade
1.5.	Interna plaćanja kada uplatilac nije korisnik nekog od proizvoda Banke	1,00% min RSD 80,00 max RSD 8.000,00

Eksterna plaćanja

2.1.	Nalozi platnog prometa*	1,00% min RSD 80,00 max RSD 8.000,00
2.2.	Hitni nalozi	naknada iz tarifnog stava 2.1. uvećana za RSD 120,00 po nalogu

2.3.	Uplata sredstava na račune fondova kojima upravlja Društvo za upravljanje investicionim fondovima -Raiffeisen Invest i na račune fondova kojima upravlja Društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom -Raiffeisen Futura		Bez naknade
2.4.	Eksterne uplate od strane uplatioca fizičkih lica koji nisu korisnici nekog od proizvoda Banke	1,50%, min RSD 100, max RSD 8.000	

* Kod svih naknada koje su izražene u procentima osnovica za obračun naknade predstavlja iznos transakcije.

IV OTVARANJE, VOĐENJE I GAŠENJE DEVIZNIH TEKUĆIH RAČUNA I DEVIZNO VALUTNI POSLOVI*

1.	Otvaranje deviznog tekućeg računa (za klijente koji su postali korisnici "Paket tekućeg računa" zaključno sa 23.03.2016. godine, ili otvaraju račun za prijem ino penzije ili račun sa posebnom namenom (npr.za prijem donacija u humanitarne svrhe, za osnivanje domaćih privrednih društava i ostalo)		Bez naknade
2.	Uplate na devizni tekući račun		Bez naknade
3.	Priliv na devizni tekući račun loro doznakom, sa računa banaka u zemlji ili inostranstvu:		
	priliv do 10.000,00	0.40%, min RSD 300,00	
	priliv od 10.001,00 do 50.000,00	0.30%	
	preko 50.000,00	0.20%, max RSD 50.000,00	
	Napomena: Procenat provizije je isti za sve valute		
4	Priliv na devizni tekući račun po osnovu nemačke penzije		0.23%
5.	Priliv na devizni tekući račun po osnovu američke penzije	USD 8,00 po svakom loro prilivu nastalom po osnovu uplate penzije	
6.	Priliv na devizni tekući račun ostalih penzija preko banaka administratora:		
	priliv do 10.000,00	0,40%,** min RSD 300,00	
	priliv od 10.001,00 do 50.000,00	0,30%	
	preko 50.000,00	0,20%, max RSD 50.000,00	
	Napomena: Procenat provizije je isti za sve valute		
	** Za sve prilive deviznih penzija preko banaka administratora ispod EUR 10,00 Banka ne obračunava i ne naplaćuje proviziju.		
7.	Isplate gotovine u dinarima i stranoj valuti sa deviznog tekućeg računa		Bez naknade
8.1.	Plaćanje/prenosi doznakom sa deviznog računa fizičkog lica u inostranstvo	0,80%, min RSD 1.000, max RSD 40.000	
8.1.a	Plaćanje/prenose doznakom sa deviznog računa fizičkog lica u inostranstvo, izvršene po osnovu fakture agencije „SNAP“	0,50%, min RSD 500	
8.2.	Plaćanje/prenosi doznakom sa računa fizičkog lica u devizama i dinarima van Banke u zemlji	0,80%, min RSD 1.000, max RSD 40.000	
8.3.	Troškovi izvršenja Nostro doznaka 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
	Napomena: Iznos provizije je isti za sve valute.		
	*** za izvršenje doznake sa opcijom OUR naplaćuje se naknada iz tarifnog stava 8.1, odnosno 8.2, uvećana za troškove iz ovog stava		
9.	Plaćanje/prenosi u devizama sa računa nerezidenata u okviru Banke		RSD 1.000,00
10.	Plaćanje/prenosi u devizama sa računa nerezidenata van Banke	0,80%, min RSD 1.000, max RSD 40.000	
11.	Konverzija strane valute na zahtev vlasnika računa (radi plaćanja)	0,80%, min RSD 300,00	
12.	Gašenje deviznog tekućeg računa		Bez naknade
13.	Izdavanje SWIFT, telegrafskog i telefonskog naloga		Bez naknade

* Kod svih naknada koje su izražene u procentima osnovica za obračun naknade predstavlja iznos transakcije.

IVa "PAKET PROIZVODA"

1.	Naknada za otvaranje i vođenje „Paket proizvoda“ *	RSD 600,00 mesečno
----	--	--------------------

* Banka Klijentu na ime otvaranja i vođenja paketa naplaćuje mesečnu naknadu, i to tako što u mesecu otvaranja paketa naplaćuje naknadu za otvaranje paketa a počev od narednog meseca naknadu za vođenje paketa. Naknada dospeva za plaćanje poslednjeg dana u mesecu. U slučaju gašenja paketa, klijentu se ne naplaćuje naknada za paket, za period od početka meseca u kom se paket gasi do dana gašenja.

Ukoliko se devizni tekući račun otvara radi prijema uplate odnosno isplate kupoprodajne cene iz ugovora o kupoprodaji nepokretnosti,

Banka u tom slučaju, za period od 3 meseca počev od otvaranja računa, ne naplaćuje naknadu za "Paket proizvoda" u okviru koga mora da se koristi taj račun. Po isteku navedenog perioda, Banka naplaćuje naknadu.

V POSLOVI U PROMETU SA NEKRETNINAMA*

1.	Prenos sredstava po osnovu kupoprodaje nekretnina sa računa kupca na račun prodavca u Banci	0,20%**; min RSD 1.500, max RSD 8.000
2.	Prenos sredstava po osnovu kupoprodaje nekretnina sa računa kupca na račun prodavca u drugoj banci	0,35%**; min RSD 2.500, max RSD 8.000

* dodatno se naplaćuje naknada za izvršenje doznake sa opcijom OUR (tarifni stav 8.3. u okviru dela IV Otvaranje, vođenje i gašenje deviznih tekućih računa i devizno valutni poslovi)
 **Kod svih naknada koje su izražene u procentima osnovica za obračun naknade predstavlja iznos transakcije.

VI ČEKOVI U STRANOJ VALUTI*

1.a.	Otkup čeka (osim čeka u valuti USD), odobrenje na devizni račun	1,50%, min. RSD 400,00
1.b.	Otkup čeka u valuti USD, odobrenje na devizni račun	1,50%, min. RSD 400,00 + troškovi ino banke USD 6
2.	Vraćen nenaplaćen ček	troškovi ino banke**
3.	Slanje čekova na Inkaso	2,00%, min. RSD 800,00 + troškovi ino banke**

* Kod svih naknada koje su izražene u procentima osnovica za obračun naknade predstavlja iznos transakcije.
 ** Troškovi ino banke iznose okvirno do EUR 50 i zavise od iznosa transakcije.

VII ELEKTRONSKO BANKARSTVO

1.	Elektronski prenos između deviznih računa jednog vlasnika bez konverzije	Bez naknade
2.	Prenos između dinarskih računa u okviru Banke	Bez naknade
3.	Menjavnica - otkup strane valute sa deviznog računa vlasnika i prenos na dinarski račun	Bez naknade
4.	Menjavnica - prodaja strane valute	Bez naknade
5.	Naknada za domaći platni promet putem ROL-a (Raiffeisen OnLine), Moja mBanka aplikacije i Kontakt centra*	Bez naknade
6.	Elektronski prenos u cilju podizanja sredstava na višenamenskom uređaju ili šalteru Banke	Bez naknade

* Ukoliko se nalog u domaćem platnom prometu putem elektronskog bankarstva, RaiffeisenOnLine ili Kontakt centar aplikacije, ispostavlja sa datumom valute unapred, troškovi koji klijent plaća biće obračunati na dan ispostavljanja naloga

VIII OSTALE USLUGE*

1.	Dostavljanje izvoda po tekućem računu na adresu u zemlji po izboru klijenta, jednom mesečno	Bez naknade
2.	Štampa „izveštaja o saldu“ na zahtev vlasnika računa	Bez naknade
3.1.	Izdavanje potvrda o stanju duga i ugašenom računu/kartici/kreditu	Bez naknade
3.2.	Izdavanje ostalih potvrda na zahtev klijenta	RSD 400,00
4.	Blokiranje računa	Bez naknade
5.	Pasivni SMS	Bez naknade
6.	Payment Card Mobile Servis	Bez naknade
7.	Menjački poslovi:	
7.1.	Otkup efektivnog stranog novca	Bez naknade
7.2.	Prodaja efektivnog stranog novca	Bez naknade
7.3.	Prodaja efektivnog stranog novca iz sredstava koje klijent dobije iz stambenog kredita realizovanog u Banci	Bez naknade
8.	Izdavanje kopije dokumenata po zahtevu klijenta	RSD 200,00 po strani kopiranog dokumenta
9.	Prenos po osnovu premija osiguranja	0,30%, min RSD 100, max RSD 8.000
10.	Uplate na račune humanitarnih organizacija i račune otvorene u humanitarne svrhe	Bez naknade
11.	Global Blue čekovi - provizija koju Banka naplaćuje za uslugu refundacije	5% (od iznosa čeka) minimum 300,00 RSD

*Kod svih naknada koje su izražene u procentima osnovica za obračun naknade predstavlja iznos transakcije.

**IX POSLOVI U VEZI SA RAIFFEISEN OTVORENIM INVESTICIONIM FONDOVIMA
I SA RAIFFEISEN DOBROVOLJNIM PENZIJSKIM FONDOVIMA**

1.	Prenos sredstava na račune fondova kojima upravlja Društvo za upravljanje investicionim fondovima -Raiffeisen Invest i na račune fondova kojim upravlja Društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima- Raiffeisen FUTURE i Raiffeisen EURO FUTURE	Bez naknade
2.	Banka otkupljuje valutu EUR po zvaničnom srednjem kursu, važećem na dan kupovine, od klijenata koji iz tako dobijenih dinarskih sredstava kupuju investicione jedinice Raiffeisen WORLD otvorenog investicionog fonda i / ili Raiffeisen EURO CASH otvorenog investicionog fonda i / ili Raiffeisen EURO FUTURE dobrovoljnog penzijskog fonda.	
3.	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 WORLD otvorenog investicionog fonda i / ili Raiffeisen EURO CASH otvorenog investicionog fonda i / ili Raiffeisen EURO FUTURE dobrovoljnog penzijskog fonda.	
4.	Banka ne naplaćuje menjačku proviziju za prodaju strane valute, klijentima, koji kupuju valutu EUR sredstvima dobijenim otkupom investicionih jedinica od strane: Raiffeisen WORLD otvorenog investicionog fonda i / ili Raiffeisen EURO CASH otvorenog investicionog fonda i / ili Raiffeisen EURO FUTURE dobrovoljnog penzijskog fonda.	

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

X TERMINSKI PLAN

	VREME PRIJEMA NALOGA	VREME IZVRŠENJA NALOGA
DINARSKI INTERNI NALOZI		
Nalog predat u ekspozituri banke	RADNO VREME EKSPOZITURE	ISTOG DANA
Nalog predat putem elektronskog bankarstva	Radnim danom do 16:00h Subotom do 12:00h	ISTOG DANA
DINARSKI EKSTERNI NALOZI		
Nalog predat u ekspozituri banke	Radnim danom do 14:00h	ISTOG DANA
Nalog predat putem elektronskog bankarstva	Radnim danom do 16:00h	ISTOG DANA
DEVIZNI PLATNI PROMET		
Nalog predat u ekspozituri banke	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, izvrši i naloge primljene posle rokova definisanih Terminskim planom.
- Radni dan - dan na koji Banka posluje izuzev subote, nedelje i praznika.
- Radno vreme ekspoziture - vreme određeno za rad sa klijentima koje je definisano za svaku 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 banaka snosi klijent. Korisnik sredstava će u ovom slučaju primiti pun iznos sredstava,
 - SHA, ukoliko troškovi posredničkih banaka padaju na teret korisnika sredstava. U tom slučaju će iznos sredstava prenetih na račun korisnika biti umanjen za provizije posredničkih banaka. Očekivani iznos ovih troškova svake pojedinačne posredničke banke je okvirno do EUR 50 i zavisi od iznosa plaćanja; Ukoliko na platnom nalogu nije navedena opcija troškova, podrazumevana opcija je SHA.