

СЛУЖБЕНИ  
**ПТТ ГЛАСНИК**



Главни и одговорни  
уредник  
Владан Ђаковачки  
Година XXVII

БРОЈ  
1108

ПРИЛОГ ПОШТАНСКОМ ГЛАСНИКУ, СТРУЧНО-ИНФОРМАТИВНОМ  
ЛИСТУ ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА „ПОШТА СРБИЈЕ”

11. април 2017.

**ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ПОШТА СРБИЈЕ”, БЕОГРАД**

**ПРАВИЛНИК  
О ОПШТИМ УСЛОВИМА ИЗВРШЕЊА  
ЈЕДНОКРАТНИХ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА У  
ЈАВНОМ ПРЕДУЗЕЋУ „ПОШТА СРБИЈЕ”, БЕОГРАД**

Београд, 11. април 2017. године

На основу члана 40. став 1. тачка 22) Статута Јавног предузећа „Пошта Србије” („Службени ПТТ-гласник”, број 1094/17), а у вези са чланом 13. Закона о платним услугама („Службени гласник РС”, број 139/14), доносим:

**ПРАВИЛНИК  
О ОПШТИМ УСЛОВИМА ИЗВРШЕЊА ЈЕДНОКРАТНИХ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА У  
ЈАВНОМ ПРЕДУЗЕЋУ „ПОШТА СРБИЈЕ”, БЕОГРАД**

**I. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

**Члан 1.**

Правилником о општим условима извршења једнократних платних трансакција у Јавном предузећу „Пошта Србије”, Београд (у даљем тексту: Општи услови) уређују се појам и врсте једнократних платних трансакција, начин и услови обављања једнократних платних трансакција, рокови у вези са извршењем једнократних платних трансакција, накнаде и трошкови у вези спровођења једнократних платних трансакција, начин и рокови обавештавања корисника, одговорност у вези извршења једнократних платних трансакција, подношење и решавање приговора, као и друга питања у вези извршења једнократних платних трансакција у Јавном предузећу „Пошта Србије”, Београд, ради пружања информација корисницима платних услуга на јасан и лако разумљив начин.

**Значење појединих појмова и израза**

**Члан 2.**

Поједини појмови који се користе у овим Општим условима имају следеће значење:

- 1) Пошта – Јавно предузеће „Пошта Србије”, Београд, регистровано код Агенције за привредне регистре Републике Србије под матичним бројем: 07461429, са седиштем у Београду, Таковска бр. 2, пружалац је платних услуга у складу са законом којим се уређују платне услуге;
- 2) пошта – јединица поштанске мреже;
- 3) налог – платни налог који се користи за извршење једнократне платне трансакције;
- 4) платни рачун – рачун који се користи за извршење платних трансакција, а који води пружалац платних услуга за једног или више корисника платних услуга;
- 5) корисник – физичко или правно лице које користи или је користило платну услугу у својству платиоца и/или примаоца плаћања или се Пошти обратило ради коришћења тих услуга;
- 6) прималац плаћања – физичко или правно лице одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције;
- 7) јединствена идентификациона ознака – комбинација слова, бројева или симбола коју Пошта одређује кориснику, а коју корисник мора навести да би се јасно одредио други корисник или рачун за плаћање другог корисника који се употребљава у једнократној платној трансакцији, а то је у Пошти, по правилу, број платног рачуна, односно изузетно позив на број или друга јединствена ознака, код уплата код којих се пријем налога врши сагласно уговору који је Пошта закључила са примаоцем плаћања;
- 8) е-допуне – услуге уплате готовог новца које се врше по уговору са примаоцем плаћања, где се као јединствена идентификациона ознака користи број (или комбинација слова и бројева) који је и основ за уплату у пошти, а у којем случају је примаоцу плаћања информација о уплати доступна најкасније десет минута по пријему налога у пошти;
- 9) готов новац – новчанице и ковани новац;
- 10) пословни дан – дан, односно део дана у коме Пошта послује тако да омогући извршење платне трансакције свом кориснику платних услуга;
- 11) накнада – цена за услугу дефинисана Ценовником Поште;
- 12) службеник поште – запослени у пошти који пружа платне услуге и даје информације корисницима платних услуга;
- 13) Термински план – план пријема и извршења платних трансакција је посебан акт Поште којим се дефинишу рокови за извршење налога за уплату,
- 14) оквирни уговор – уговор о платним услугама којим се уређује извршавање будућих појединачних платних трансакција,
- 15) БПШ – Банка Поштанска штедионица а.д, Београд.

## II. ЈЕДНОКРАТНЕ ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ

### Члан 3.

Једнократна платна трансакција је свака уплата готовог новца од стране корисника, која није обухваћена оквирним уговором.

Претходне информације о једнократној платној трансакцији садржане су у Општим условима, Терминском плану и важећем ценовнику, и то:

– подаци о јединственој идентификационој ознаци или друге податке које је корисник дужан да наведе ради правилног извршења налога,

– рок за извршење платне трансакције,

– врста и висина свих накнада које Пошта наплаћује кориснику.

Извод из важећег ценовника Поште дат је у Прилогу 1. и саставни је део Општих услова.

Директор пословне функције Предузећа надлежне за услуге доноси Преглед накнада које Пошта, у складу са важећим Ценовником, наплаћује од корисника на основу уговора са пословним партнерима, као и преглед услуга које Пошта пружа у име и за рачун банака.

Преглед накнада доступан је корисницима у поштама и на Интернет страници Поште.

### Члан 4.

Услуге Поште које омогућавају уплату готовог новца на платни рачун су:

– уплате на текући рачун – плаћање рачуна, такси, пореза, накнада, пазара и др,

– уплате на текући рачун са ТК преносом – уплата на текући рачун код које се подаци о уплати електронски достављају примаоцу плаћања,

– услуге е-допуна.

У услуге е-допуна спадају:

– уплате на текући рачун са СМС обавештењем – уплата на текући рачун уз коју се доставља СМС обавештење кориснику о извршеној уплати и подаци о уплати примаоцу плаћања,

– *Postfin* уплата – уплате Интернет поруџбине, у ком случају корисник приликом куповине на сајту добија *postfin* број везан за његову поруџбину и исти саопштава у пошти приликом плаћања, тако да се информација о *postfin* уплати електронски доставља примаоцу плаћања,

– уплате допуна кредита корисника код оператора мобилне телефоније.

Пошта може са примаоцем плаћања-издаваоцем рачуна уговорити посебан начин пријема оригиналних рачуна издаваоца од корисника, који подразумева повољнији рок извршења ових налога од налога за уплату на текући рачун, што је ближе утврђено Терминским планом.

### Елементи налога

### Члан 5.

Елементи налога су утврђени одлуком Народне банке Србије.

Налог садржи елементе који су неопходни за његово извршење, а Пошта може, поред тих елемената, за потребе извршења једнократних платних трансакција утврдити и додатне елементе налога.

### Пријем налога

### Члан 6.

Пошта прима и обрађује налог ако су испуњени следећи услови:

– налог садржи елементе који су неопходни за његово извршење,

– налог је испуњен читко и потпуно (без исправки),

– не постоје законске препреке за извршење налога,

– корисник је обезбедио новчана средства за плаћање налога и накнада коју Пошта наплаћује у складу са важећим ценовником.

Налог се сматра примљеним након евидентирања података из налога у јединствени информациони систем Поште.

Корисник може налог доставити Пошти у папирној форми, на шалтеру било које поште.

Пошта извршава једнократне платне трансакције по пријему налога, у складу с Терминским планом, ако су испуњени услови из овог члана.

Пошта прима налоге сваког радног дана у складу са радним временом поште.

Корисник је одговоран за тачност и потпуност података на налогу, без обзира да ли је налог попуњен уз помоћ службеника у пошти или без његове помоћи.

### **Моменат пријема налога**

#### **Члан 7.**

Налог за уплату сматра се примљеним у моменту када га Пошта прими непосредно од корисника и евидентира податке из налога у јединствени информациони систем.

Време пријема налога евидентира се на примерку налога који се предаје кориснику.

### **Сагласност за извршење једнократних платних трансакција**

#### **Члан 8.**

Сматра се да је корисник дао сагласност (ауторизацију) за извршење једнократне платне трансакције предајом налога Пошти са истовременим уручивањем износа готовог новца потребног за извршење налога.

Пошта може захтевати од корисника да потпише налог и тиме да сагласност за извршење.

### **Извршење једнократних платних трансакција**

#### **Члан 9.**

Пошта извршава примљене налоге у складу са објављеним Терминским планом.

Пошта може одбити извршење налога ако нису испуњени сви услови за извршење истог.

О одбијању извршења налога, као и о разлозима за одбијање и поступку за отклањање грешака које су биле узрок одбијања, Пошта ће обавестити корисника одмах по пријему налога, осим у случајевима када је то обавештавање забрањено на основу других прописа.

Ако је извршење налога одбијено, сматра се да исти није ни примљен.

### **Опозив налога за уплату**

#### **Члан 10.**

Корисник може опозвати налог за уплату у било ком тренутку пре наступања неопозивости налога, подношењем захтева за опозив уплате.

Корисник подноси захтев за опозив у пошти, писаним путем.

Неопозивост наступа када Пошта проследи налог пословним банкама, ради извршења.

### **Одговорност за неодобрене, неизвршене или неправилно извршене једнократне платне трансакције**

#### **Члан 11.**

Неодобрена платна трансакција је платна трансакција за чије извршење не постоји сагласност корисника, дата у складу са Општим условима.

Ако је Пошта одговорна за извршење неодобрене једнократне платне трансакције, дужна је да, одмах по сазнању, изврши повраћај износа те трансакције кориснику, као и да изврши повраћај износа свих накнада које су наплаћене кориснику и плати износ свих камата на које би корисник имао право да неодобрена једнокартна платна трансакција није извршена.

Ако је Пошта одговорна за неизвршену или неправилно извршену једнократну платну трансакцију, дужна је да, одмах по сазнању, изврши повраћај износа те трансакције кориснику, осим ако је корисник захтевао правилно извршење платне трансакције, као и да изврши повраћај износа свих накнада које су наплаћене кориснику и плати износ свих камата на које би корисник имао право да неизвршена или неправилно извршена једнократна платна трансакција није извршена.

Пошта није у обавези да изврши повраћај износа неодобрене, неизвршене или неправилно извршене једнократне платне трансакције и обрачунате накнаде у следећим случајевима:

– ако је извршење, неизвршење или неуредно извршење једнократне платне трансакције последица више силе која је спречила испуњење обавеза Поште или ако је то утврђено другим законом,

- ако је извршење једнократне платне трансакције последица преваре корисника;
- ако је неизвршење и/или неправилно извршење последица погрешне инструкције за плаћање на налогу;
- ако корисник није одмах након сазнања о тој платној трансакцији, а најкасније у року од 13 месеци од дана задужења, обавестио Пошту о неодобреној, неизвршеној или неправилно извршеној једнократној платној трансакцији.

### **Накнаде и трошкови**

#### **Члан 12.**

Пошта наплаћује кориснику накнаду за обављање једнократне платне трансакције одмах по пријему налога.

Накнаде Поште утврђене су важећим ценовником и доступне су у свим поштама, као и на Интернет страници Поште.

### **Пословна тајна**

#### **Члан 13.**

Пошта, односно службеници поште не могу трећим лицима саопштити или доставити, нити им омогућити приступ подацима до којих су дошли у току пословања, а односе се на корисника, укључујући податке о његовој личности и податке о трансакцији.

Изузетно од става 1. овог члана, Пошта је може податке који се сматрају пословном тајном доставити надлежним органима и другим институцијама сагласно закону.

### **Заштита података о личности**

#### **Члан 14.**

Пошта је дужна да при прикупљању и обради података о личности поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Пошта може прикупљати и обрађивати податке из става 1. овог члана ради спречавања, испитивања или откривања преварних радњи или злоупотреба у вези са платним услугама.

### **Информисање**

#### **Члан 15.**

Информације које је Пошта дужна да учини лако доступним кориснику пре закључења уговора о једнократној платној трансакцији садржане су у овим општим условима, Терминском плану и важећем ценовнику.

Одмах након пријема налога за извршење једнократне платне трансакције, кориснику се дају следеће информације о платној трансакцији:

- референтну ознаку која омогућава идентификацију платне трансакције,
- износ платне трансакције,
- износ накнаде за сваку појединачну трансакцију,
- датум и време пријема налога.

Након пријема налога службеник у пошти издаје кориснику један примерак евидентираног налога са информацијама из става 1. овог члана.

#### **Члан 16.**

Општи услови, Термински план и важећи ценовник доступни су кориснику платних услуга у штампаном облику у поштама и у електронском облику на Интернет страници Поште [www.posta.rs](http://www.posta.rs).

Корисник има право да захтева примерак Општих услова на папиру или другом трајном носачу података којим пошта располаже.

Корисник предајом налога за уплату у пошти потврђује да је претходно, пре закључења уговора о извршењу једнократне платне трансакције, упознат с актима из става 2. овог члана, као и да се с истима слаже и у целости их прихвата.

### III. ОСТАЛЕ ЈЕДНОКРАТНЕ ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ

#### Члан 17.

Поред уплата на основу налога за уплату, Пошта пружа следеће платне услуге:

- уплате готовог новца на текуће рачуне клијената БПШ и исплата готовине на терет текућих рачуна корисника-физичких лица који се воде код банке,
- новчане дознаке (новчане дознаке унутар земље, *Western Union* новчана дознака),
- пријем и наплата чекова по текућим рачунима грађана.

**Уплате готовог новца на текуће рачуне клијената Банке Поштанска штедионица и исплата готовине на терет текућих рачуна корисника-физичких лица који се воде код банке**

#### Члан 18.

Пошта пружа услуге уплате и исплате по текућим рачунима који се воде код БПШ, у складу са уговором и општим условима пословања БПШ, доступним на Интернет страници БПШ.

Поред услуга из става 1. овог члана Пошта пружа и услугу исплате готовине на ПОС терминалима и банкоматима Поште, на терет текућих рачуна корисника-физичких лица који се воде код других пословних банака, у ком случају Пошта не наплаћује провизију од корисника за ту исплату.

Банка издавалац картице може, у складу са својим тарифником, наплатити провизију од корисника за подизање готовине на ПОС терминалима и банкоматима Поште.

Пошта врши идентификацију корисника-физичких лица приликом исплате готовине на терет текућих рачуна.

#### **Новчане дознаке унутар земље**

#### Члан 19.

Пошта врши исплату новчаних дознака корисницима, без отварања платних рачуна у банкама, у сарадњи са исплатиоцима-државним институцијама и пословним банкама.

Исплата новчаних дознака врши се на начин, под условима и роковима који су утврђени уговорима са исплатиоцем и пословном банком.

#### ***Western Union* новчана дознака**

#### Члан 20.

Услови пружања услуге извршавања новчане дознаке *Western Union* доступни су на полеђини обрасца за слање/пријем новца у поштама.

Пошта пружа услугу извршавања новчане дознаке *Western Union* као заступник платне институције Tenfore d.o.o. Beograd, на основу Решења Народне банке Србије број 7482 од 08.10.2015. године.

Tenfore d.o.o. Beograd је платна институција у складу са дозволом Народне банке Србије, односно Решењем број 83 од 28.9.2015. године.

#### **Пријем и наплата чекова по текућим рачунима грађана**

#### Члан 21.

Пошта врши пријем и наплату чекова по текућим рачунима грађана у свим поштама, у складу са уговореном сарадњом са БПШ, поштујући одредбе међубанкарског споразума, у делу пријема и наплате чекова.

За услугу пријема чекова ради исплате готовине, од корисника се наплаћује накнада у складу са важећим ценовником, изузев за чекове банака са којима Пошта има закључен уговор.

#### IV. ПОДНОШЕЊЕ ПРИГОВОРА

##### Члан 22.

Корисник има право да поднесе приговор уколико сматра да Пошта не поступа у складу са прописима којима се уређује пружање платних услуга, уколико се не придржава услова пословања, добрих пословних обичаја који се односе на услуге, као и обавеза из уговора закљученог с корисником и општих аката Поште којима се уређује област пружања платних услуга.

Корисник може Пошти упутити приговор у вези пружања одређене платне услуге, односно извршења једнократне платне трансакције.

Приговор се може поднети на адресу електронске поште *brigaokorisnima@posta.rs*, путем сајта Поште *www.posta.rs*, у писаној форми у било којој пошти или путем поште на адресу седишта Поште: Јавно предузеће „Пошта Србије”, Београд, Функција услуга, Таковска 2, 11000 Београд, ПAK 135403.

Пошта нема обавезу разматрања усменог приговора.

Приговор садржи податке корисника из којих се несумњиво може утврдити однос са Поштом, као и разлоге за подношење тог приговора и доказе (документа) која указују на основ приговора.

Уколико је достављени опис догађаја/ситуације и/или доказ непотпун, Пошта може тражити да корисник приговор употпуни.

Корисник има право да поднесе приговор у року од 3 (три) године од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса.

Пошта нема обавезу да разматра приговоре који су поднети након истека рока из става 7. овог члана.

Пошта ће о основаности приговора, као и о мерама и радњама које предузима обавестити корисника писаним путем, у року од 15 (дана) од дана пријема приговора, а уколико из објективних разлога Пошта не буде у могућности да одговори у прописаном року, рок се може продужити за још највише 15 дана, о чему је дужна да у писаној форми обавести подносиоца приговора.

Пошта не наплаћује накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

За приговоре који су електронским путем, на *e-mail* адресу или путем сајта Поште, достављени ван утврђеног радног времена надлежног организационог дела Поште (радно време: понедељак–петак, од 7,30 до 15,30 часова), сматраће се да су примљени првог наредног радног дана, о чему ће подносилац приговора бити обавештен електронским путем, на адресу електронске поште достављену приликом подношења приговора.

Уколико корисник поднесе приговор на платне услуге које Пошта пружа у име и за рачун банака или платних институција, приговор решава и одговор кориснику упућује та банка или платна институција.

#### V. РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

##### Члан 23.

На успостављене пословне односе, међусобна права и обавезе корисника и Поште примењује се право Републике Србије.

За решавање могућих спорова произашлих из пословног односа корисника и Поште месно ће бити надлежан суд према седишту Поште, осим ако није уговорено другачије, односно, ако не постоји искључива надлежност другог суда или надлежног тела.

#### VI. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

##### Члан 24.

Ступањем на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о општим условима извршења једнократних платних трансакција у Јавном предузећу „Пошта Србије”, Београд („Службени ПТТ-гласник”, бр. 996/15 и 1082/16).

**Члан 25.**

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном-ПТТ гласнику”.

**Број: 2017-54016/3**

**Датум: 10. 4. 2017. године**

**В. Д. ДИРЕКТОРА  
ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА  
„ПОШТА СРБИЈЕ”, БЕОГРАД  
Мира Петровић, с. р.**

Прилог 1.

**УСЛУГЕ НОВЧАНОГ ПОСЛОВАЊА–ИЗВОД ИЗ ЦЕНОВНИКА**

- 1) УПЛАТЕ НА ТЕКУЋИ РАЧУН (ИЗУЗЕВ УПЛАТА ПО УГОВОРУ):
  - за износ уплате до 4.500,00 динара 45,00 динара
  - за износ уплате преко 4.500,00 до 500.000,00 динара 1% од износа уплате
  - за износ уплате преко 500.000,00 динара 5.000,00 динара;
- 2) УПЛАТЕ НА ТЕКУЋИ РАЧУН СА ТК ПРЕНОСОМ (ИЗУЗЕВ УПЛАТА ПО УГОВОРУ):
  - за износ уплате до 3.500,00 динара 35,00 динара
  - за износ уплате преко 3.500,00 динара до 500.000,00 динара 1% од износа уплате
  - за износ уплате преко 500.000,00 динара 5.000,00 динара;
- 3) УПЛАТЕ НА ТЕКУЋИ РАЧУН СА СМС ОБАВЕШТЕЊЕМ (ИЗУЗЕВ УПЛАТА ПО УГОВОРУ):
  - за износ уплате до 4.500,00 динара 45,00 динара
  - за износ уплате преко 4.500,00 динара до 500.000,00 динара 1% од износа уплате
  - за износ уплате преко 500.000,00 динара 5.000,00 динара;
- 4) НАПЛАТА РАЧУНА НА ДОМУ (по једном рачуну):  
35,00 динара (додаје се на цену услуге уплате рачуна на шалтеру)
- 5) ИСПЛАТЕ СА ТЕКУЋЕГ РАЧУНА (ИЗУЗЕВ ИСПЛАТА ПО УГОВОРУ):
  - за износ исплате до 800,00 динара 20,00 динара
  - за износ исплате преко 800,00 динара 2,5% од износа исплате;
- 6) УСЛУГА КЕШ ЕКСПРЕС (исплата са текућег рачуна на адреси корисника):
  - за износ исплате до 8.000,00 динара 120,00 динара
  - за износ исплате преко 8.000,00 динара 1,5% од износа исплате;
- 7) ЕВИДЕНТИРАЊЕ КОРИСНИКА РАДИ УПЛАТЕ цена по Уговору
- 8) ИСПЛАТА НАЛОГОМ ЗА ИСПЛАТУ НА АДРЕСИ (изузев исплата по уговору):  
1,4% од износа исплате;
- 9) ЗАХТЕВ ЗА ИЗДАВАЊЕ НАКНАДНЕ ПОТВРДЕ О УПЛАТИ 35,00 динара;
- 10) Ценовник услуге извршења новчане дознаке *Western Union*, који доноси платна институција Tenfore d.o.o. Beograd, доступан је у поштама и на корпоративном сајту Поште.