



На основу члана 27. став 1. тачка 28) Одлуке о изменама и допунама оснивачког акта Јавног предузећа „Пошта Србије“, Београд („Службени гласник РС“, број 115/25), а у вези са Законом о платним услугама („Службени гласник РС“, бр. 139/14, 44/18 и 64/24) и Законом о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, број 19/25), доносим

## ОПШТЕ УСЛОВЕ О ИЗВРШЕЊУ ЈЕДНОКРАТНИХ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА НА ПОРТАЛУ Е-ПОШТАР

### 1. УВОД

Општим условима о извршењу једнократних платних трансакција на порталу Е-Поштар (у даљем тексту: Општи услови) Пружалац платних услуга уређује међусобна права и обавезе Пружаоца платних услуга и Корисника платних услуга.

У складу са Законом о платним услугама („Службени гласник РС“, бр. 139/14, 44/18 и 64/24), Општи услови садрже:

- информације о Пружаоцу платних услуга;
- услове за коришћење платних услуга;
- уговор о једнократној платној трансакцији;
- платни налог;
- информације и податке о накнадама;
- информације о начину и средствима комуникације између Корисника платних услуга и пружаоца платних услуга;
- информације о заштитним и другим мерама у вези са извршавањем платних трансакција;
- информације о заштити Корисника платних услуга;
- пословна тајна и заштита података о личности;
- виша сила;
- завршне одредбе.

### 2. ДЕФИНИЦИЈЕ

Појмови у смислу Општих услова имају следеће значење:

**Платна трансакција** означава пренос новчаних средстава који иницира платилац, а обавља се без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања;

**Платна трансакција на даљину** је платна трансакција која је иницирана путем интернета или уређаја који се може користити за комуникацију на даљину;

**Платни налог** означава инструкцију платиоца или примаоца плаћања којом се захтева извршење платне трансакције;

**Платни инструмент** означава свако персонализовано средство и/или низ поступака уговорених између Корисника платних услуга и пружаоца платних услуга, а које тај Корисник платних услуга употребљава за издавање платног налога;

**Картица** означава платну картицу, као платни инструмент који омогућава њеном имаоцу

извршење платне трансакције, односно, омогућава плаћање роба и услуга на продајном месту трговца, затим подизање готовог новца у домаћој валути као и коришћење других услуга на ПОС терминалу, сагласно одредбама конкретног уговора који уређује издавање и коришћење платне картице;

**Корисник платних услуга** означава физичко или правно лице које користи или је користило платну услугу у својству платиоца и/или примаоца плаћања или се пружаоцу платних услуга обратило ради коришћења тих услуга;

**Платилац** означава физичко или правно лице које издаје платни налог;

**Прималац плаћања** означава физичко или правно лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције;

**Пословни дан** је дан, односно део дана у коме платиочев или примаочев пружалац платних услуга који учествује у извршавању платне трансакције послује тако да омогући извршење платне трансакције свом Кориснику платних услуга;

**Јединствена идентификациона ознака** означава комбинацију слова, бројева и/или симбола коју пружалац платних услуга утврђује Кориснику платних услуга и која се у платној трансакцији употребљава за недвосмислену идентификацију тог Корисника платних услуга и/или његовог платног рачуна;

**Једнократна платна трансакција** представља платну трансакцију која се извршава без отварања платног рачуна за платиоца или примаоца плаћања;

**Средство за комуникацију на даљину** је свако средство које пружалац и Корисник платних услуга могу да користе за закључење уговора о платним услугама када нису истовремено физички присутни;

**Трајни носач** података означава свако средство које Кориснику платних услуга омогућава да сачува податке који су му намењени, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси чувања;

**Домаћа платна трансакција** означава платну трансакцију код које платиочев пружалац платних услуга и пружалац платних услуга примаоца плаћања ту услугу пружају на територији Републике Србије;

**Термински план** представља посебан документ Пружаоца платне услуге којим се дефинишу време пријема и време извршења платних налога, услови и начин извршавања платних трансакција. Термински план је постављен у свим јединицама поштанске мреже Пружаоца платне услуге и на интернет страници Пружаоца платне услуге;

**Тарифа накнада** означава посебан документ пружаоца платних услуга, а којим се дефинишу све врсте, висине, начин обрачуна и наплате накнада и трошкова које пружалац платних услуга наплаћује од Корисника платних услуга код извршавања платних трансакција и вршења платних услуга. Тарифа накнада постављена је у свим експозитурама и на интернет страници пружаоца платних услуга за сваку врсту платних услуга;

**Трансфер одобрења** означава платну услуга код које платилац код свог пружаоца платних услуга иницира извршење једне или више платних трансакција;

**Осетљиви подаци о плаћању** означавају сваки податак, укључујући персонализоване сигурносне елементе, који се може искористити за извршење преварних радњи;

**Платни налог или Налог за плаћање** означава инструкцију коју Корисник платних услуга подноси Пружаоцу платних услуга, а којом се тражи извршење платне трансакције;

**Закон** означава Закон о платним услугама („Службени гласник РС“, бр. 139/14, 44/18 и 64/24);

**НБС** означава Народну банку Србије.

### 3. ИНФОРМАЦИЈЕ О ПРУЖАОЦУ ПЛАТНИХ УСЛУГА

3.1. Пружалац платних услуга је привредно друштво са седиштем у Србији које је, као јавни поштански оператор, на основу Закона овлашћено да обавља делатности издавања електронског новца и пружања платних услуга.

### 3.2. Основни подаци о пружаоцу платних услуга:

Пословно име	„ПОШТА СРБИЈЕ“ друштво с ограниченом одговорношћу, Београд
Седиште	Таковска 2, Београд
Матични број	07461429
ПИБ	100002803
Претежна делатност	5310 - Поштанске активности јавног сервиса
Интернет страница	<a href="http://www.posta.rs">www.posta.rs</a>
Број телефона	011-3022-000
e-mail	<a href="mailto:posta.rs@posta.rs">posta.rs@posta.rs</a>
Орган надлежан за надзор	Народна банка Србије, Краља Петра 12, Београд

## УСЛОВИ ЗА КОРИШЋЕЊЕ ПЛАТНИХ УСЛУГА

### 4. ВРСТЕ ПЛАТНИХ УСЛУГА

4.1. Пружалац платних услуга, у смислу Општих услова, пружа следеће платне услуге у складу са Законом:

- услуге преноса новчаних средстава с платног рачуна, односно на платни рачун, и то: (1) трансфером одобрења, (2) директним задужењем, укључујући једнократно директно задужење, (3) коришћењем платне картице или сличног средства;

### 5. ПРЕДУГОВОРНА ФАЗА

5.1. Пружалац платних услуга слободно одлучује о сарадњи са Корисником платних услуга, односно о томе да ли ће ступити у пословни однос са Корисником платних услуга. Пружалац платних услуга има право да одбије пословну сарадњу са Корисником платних услуга за кога је проценио, у складу са важећим законским прописом и/или својим интерним актима, да није прихватљив за Пружаоца платних услуга, без обавезе образложења такве своје одлуке уз поштовање одредаба закона о забрани дискриминације.

5.2. Информације се чине доступним на начин који ће Кориснику платних услуга омогућити да се упозна са условима који се односе на пружање платних услуга, као и да упореди понуду различитих пружалаца платних услуга и процени да ли ови услови и услуге одговарају његовим потребама. На захтев Корисника платних услуга, Пружалац платних услуга је дужна да све информације достави Кориснику платних услуга на папиру или другом трајном носачу података.

5.3. Пружалац платних услуга може Кориснику платних услуга пружити наведене информације у облику нацрта Општих услова, уговора о једнократној платној трансакцији или платног налога који садржи ове информације.

5.4. Пружалац платних услуга доставља Кориснику платних услуга информације на начин који га ни у једном тренутку неће довести у заблуду у вези са условима који се односе на пружање платних услуга.

### 6. УГОВОР О ЈЕДНОКРАТНОЈ ПЛАТНОЈ ТРАНСАКЦИЈИ

6.1. Уговор о једнократној платној трансакцији којом се уређује извршење једне одређене платне трансакције чине Општи услови, потписан односно ауторизован платни налог Корисника платних услуга, Тарифа накнада за предметне једнократне платне трансакције и Термински план.

6.2. Пре извршења једнократне платне трансакције Пружалац платних услуга Кориснику

платних услуга чини лако доступним информације о јединственој идентификационој ознаци или друге податке које је Корисник платних услуга дужан да наведе ради правилног извршавања платног налога, рок за извршење платне трансакције, врсту и висину накнада.

6.3. Издавањем платног налога сматра се да се Корисник платних услуга упознао и да прихвата услове извршавања једнократних платних трансакција Пружаоца платних услуга. Уговор о једнократној платној трансакцији се сматра закљученим давањем сагласности Корисника платних услуга за извршење једнократне платне трансакције.

6.4. Пружалац платних услуга ће Кориснику платних услуга одмах након пријема платног налога за извршење једнократне платне трансакције, учинити доступним информације о јединственој идентификационој ознаци и другим подацима од значаја за извршење једнократне платне трансакције, информације које се односе на примаоца плаћања, износ и валуту платне трансакције, износ накнаде уколико се Кориснику платних услуга наплаћује, датума пријема платног налога.

6.5. Ове информације се достављају Кориснику платне услуге на платном налогу за извршење једнократне платне трансакције.

## **7. АУТОРИЗАЦИЈА И ИЗВРШАВАЊЕ ЈЕДНОКРАТНЕ ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ**

7.1. Једнократна платна трансакција одређује се платним налогом. Пружалац платних услуга прима платне налоге непосредно од стране Корисника платних услуга који иницира извршење једнократне платне трансакције.

7.2. Корисник платних услуга даје сагласност за извршење једнократне платне трансакције, предузимањем следећих радњи: (а) давањем сагласности на елементе презентованог платног налога (б) уносом елемената платног инструмента потребног за извршење платног налога. Сагласност се даје предузимањем обе радње истовремено.

7.3. Сматра се да је платна трансакција ауторизована када је Корисник платних услуга дао сагласност за њено извршење. Ауторизацијом налога Корисник платних услуга даје сагласност за извршење платне трансакције у складу са условима који су му презентовани непосредно пре давања сагласности и Општим условима, чиме је Уговор о једнократној платној трансакцији између Пружаоца платних услуга и Корисника платних услуга закључен.

7.4. Пружалац платних услуга ће извршити платни налог којим се тражи извршење платне трансакције:

- ако је издат платни налог исправно попуњен – што подразумева читљив и потпун упис података на платном налогу уносом минимума података неопходних за одобравање трансакције;
- уколико је Корисник платних услуга осигурао довољно новчаних средстава за извршење налога, што укључује и износе накнада, које се обрачунавају и наплаћују у складу са Тарифом Пружаоца платних услуга;
- уколико је Корисник платних услуга дао сагласност за извршење платног налога;
- ако не постоје законске препреке за извршење (према другим прописима);
- кад се, према посебним прописима, за извршење платног налога захтевају одређене исправе или посебни подаци, Пружалац платних услуга ће извршити платни налог уколико су те исправе или подаци достављени, односно предочени у прописаном облику;
- Пружалац платних услуга ће извршити платну трансакцију у складу са јединственом идентификацијском ознаком и сматрати да је исту уредно извршио у односу на примаоца

- плаћања који је одређен јединственом идентификационом ознаком;
- Пружалац платних услуга није одговоран за неизвршену или нетачно извршену платну трансакцију ако је Корисник платних услуга дао погрешну идентификацијску ознаку примаоца плаћања. Ако Корисник платних услуга, осим јединствене идентификационе ознаке, Пружаоцу платних услуга уступи и друге информације у односу на примаоца плаћања, платна трансакција ће бити извршена у складу с јединственом идентификационом ознаком коју је навео Корисник платних услуга, независно од осталих информација у односу на примаоца, односно платиоца.

## **8. САДРЖАЈ ПЛАТНОГ НАЛОГА**

8.1. Платни налог којим се тражи извршење платне трансакције преноса новчаних средстава исправно је попуњен ако садржи основне и додатне податке.

8.2. Основни подаци су минимални сет података које захтева НБС за извршење платног налога у складу са Одлуком о облику, садржини и начину коришћења образаца платних налога за извршење платних трансакција у динарима и чине их:

1. подаци о платиоцу: име и презиме, број платног рачуна, односно јединствена ознака трансакције ако се пренос новчаних средстава врши без отварања платног рачуна као и адреса платиоца. Ако није прибављен податак о адреси платиоца, прикупља се један од следећих података: национални идентификациони број или број личног документа, датум и место рођења или јединствена идентификациона ознака.
2. подаци о примаоцу плаћања: име и презиме, односно назив примаоца плаћања и број платног рачуна примаоца плаћања.

8.3. Сматра се да је Пружалац платних услуга примио платни налог када јој је тај налог испостављен на начин утврђен Општим условима. Време пријема платног налога означава моменат када је Пружалац платних услуга примио платни налог.

8.4. Ако платни налог није примљен у току пословног дана дефинисаног Терминским планом, сматра се да је примљен наредног пословног дана.

## **9. ОДБИЈАЊЕ ИЗВРШЕЊА ПЛАТНИХ НАЛОГА**

9.1. Пружалац платних услуга ће одбити извршење платног налога ако нису испуњени сви услови за његово извршење, односно у случајевима:

- ако налог не садржи све елементе потребне за извршење налога;
- ако Корисник платних услуга није обезбедио новчана средства за извршење налога и наплату накнаде;
- када постоје законске препреке за извршење платног налога;
- када постоји разумна сумња у погледу веродостојности платног налога или појединих његових елемената.

У случају одбијања налога из неког од наведених разлога сматраће се да налог није ни примљен. Пружалац платних услуга ће одмах обавестити Корисника платних услуга о одбијању налога за плаћање и, ако је могуће, о разлозима.

## **10. ОПОЗИВ ПЛАТНОГ НАЛОГА**

10.1. Сагласност (ауторизација) за извршење једнократне платне трансакције се може опозвати опозивом радње/радњи којом је дата све док платна трансакција није извршена.

10.2. Корисник платних услуга не може опозвати платни налог након што је исти унет у систем и уколико је започет процес његовог извршења.

10.3. Оповиз издатог налога , у случају када је оповиз могућ, Корисник платних услуга врши подношењем захтева у писаној форми предајом у јединицама поштанске мреже Пружаоца платних услуга.

## **НАКНАДЕ**

### **11. ВРСТА И ВИСИНА НАКНАДА**

11.1. Накнаде за пружање услуге извршавања платних трансакција дефинисане су Тарифом накнада коју Пружалац платних услуга чини доступном Кориснику на интернет страници и на свим локацијама Пружаоца платних услуга на видном месту.

11.2. Пружалац платних услуга Кориснику платних услуга наплаћује накнаду одмах по извршењу платне трансакције.

### **12. НАЧИН И ЈЕЗИК КОМУНИКАЦИЈЕ**

12.1. Комуникација у току трајања Уговора о једнократној платној трансакцији одвија се на српском језику.

## **ИНФОРМАЦИЈЕ О ЗАШТИТНИМ И ДРУГИМ МЕРАМА У ВЕЗИ СА ИЗВРШАВАЊЕМ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА**

### **13. МЕРЕ КОРИСНИКА РАДИ ЗАШТИТЕ ПЛАТНОГ ИНСТРУМЕНТА**

13.1. Корисник платних услуга је дужан да користи платни инструмент у складу с прописаним, односно уговореним условима којима се уређују издавање и коришћење тог инструмента.

13.2. Корисник платних услуга је дужан да одмах по пријему платног инструмента предузме све разумне и одговарајуће мере ради заштите персонализованих сигурносних елемената тог инструмента.

13.3. Корисник платних услуга је дужан да одмах након сазнања о губитку, крађи или злоупотреби платног инструмента о томе обавести издаваоца платног инструмента.

### **14. ОДГОВОРНОСТ ЗА НЕОДОБРЕНЕ, НЕИЗВРШЕНЕ И НЕПРАВИЛНО ИЗВРШЕНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ**

14.1. Уколико је Пружалац платних услуга, у складу са Законом, одговоран за извршење платне трансакције за коју не постоји сагласност Корисника платних услуга — неодобрену платну трансакцију - дужан је да одмах по сазнању, а најкасније наредног пословног дана након што је открио или био обавештен о тој трансакцији изврши повраћај износа те трансакције и свих накнада које је наплатио Кориснику платних услуга.

14.2. У случају да Пружалац платних услуга сумња да се ради о превари или злоупотреби на страни Корисника платних услуга, дужан је да у року од десет дана од сазнања за неодобрену платну трансакцију образложи Кориснику платних услуга одбијање повраћаја и пријави превару, односно злоупотребу надлежном органу или да изврши повраћај износа те трансакције платиоцу, ако након додатне провере закључи да Корисник платних услуга није учинио превару или злоупотребу.

14.3. Корисник платних услуга сноси све губитке који проистичу из извршења неодобрених платних трансакција, ако су те трансакције извршене због његових преварних радњи или услед употребе платног инструмента противно прописима, Општим условима или услед његове намере или крајње непажње.

14.4. Ако је платну трансакцију иницирао Корисник платних услуга, Пружалац платних услуга одговара Кориснику платних услуга за њено правилно извршење до пружаоца платних услуга примаоца плаћања. Пружалац платних услуга је дужан да обезбеди да износ платне трансакције буде одобрен на рачуну пружаоца платних услуга примаоца плаћања истог пословног дана када је примио платни налог. Уколико је Пружалац платних услуга, у складу са Законом, одговоран за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију или кашњење у извршењу платне трансакције дужан је да одмах по сазнању изврши повраћај износа неизвршене или неправилно извршене платне трансакције Кориснику платних услуга, уз повраћај износа свих накнада које је наплатио.

14.5. Ако је платни налог извршен у складу са бројем рачуна примаоца плаћања наведеном у испостављеном платном налогу, сматра се да је налог правилно извршен у делу који се односи на одређење примаоца плаћања, без обзира на друге елементе наведене у испостављеном налогу.

14.6. У случају неизвршене платне трансакције због нетачног броја рачуна, Пружалац платних услуга ће одмах по сазнању извршити повраћај износа неизвршене платне трансакције Кориснику платних услуга. У случају неизвршене или неправилно извршене платне трансакције, Пружалац платних услуга ће, без обзира на одговорност за правилно извршење платне трансакције, по писаном захтеву Корисника платних услуга одмах предузети одговарајуће мере ради утврђивања тока новчаних средстава платне трансакције и Кориснику платних услуга без одлагања пружити информације о исходу предузетих мера.

14.7. Корисник платних услуга има право да од Пружаоца платних услуга, у складу са законом, захтева накнаду штете настале извршењем неодобрене платне трансакције, или неизвршењем или неправилним извршењем платне трансакције, или кашњења у извршењу платне трансакције, за коју је Пружалац платних услуга одговоран.

14.8. Ако је Пружалац платних услуга извршио платну трансакцију по основу платног налога Корисника платних услуга, са подацима различитим у односу на податке наведене у том платном налогу, Пружалац платних услуга поступа на један од следећих начина:

- у случају када је примаоцу плаћања наведеном у платном налогу Кориснику платних услуга пренет износ мањи од износа платне трансакције утврђеног у том платном налогу, Пружалац платних услуга може истог пословног дана када је примио платни налог и без захтева Корисника платних услуга пренети разлику пружаоцу платних услуга примаоцу плаћања и
- у случају ако је Пружалац платних услуга пренео примаоцу плаћања износ који је различит од примаоца плаћања који је наведен у платном налогу Корисника платних услуга, Пружалац платних услуга може истог пословног дана када је примио платни налог правилно извршити платну трансакцију и без захтева Корисника платних услуга.

14.9. Корисник платних услуга има право да, у случају неизвршене, неправилно извршене или неодобрене платне трансакције, без обзира на одговорност Пружаоца платних услуга, поднесе захтев за предузимање одговарајућих мера од стране Пружаоца платних услуга у циљу утврђивања тока новчаних средстава платне трансакције и пружања информације о исходу предузетих мера.

14.10. Пружалац платних услуга се обавезује да Кориснику платних услуга обезбеди повраћај износа или правилно извршење платне трансакције, уколико га Корисник платних услуга обавести о неодобреној, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији, односно захтева правилно извршење платне трансакције, одмах по сазнању, а најкасније у року од 7 дана од дана сазнања о тој платној трансакцији и под условом да су то обавештење односно тај захтев достављени Пружаоцу платних услуга најкасније у року од 13 месеци. У противном Корисник платних услуга губи права која му припадају у случају извршења неодобрене, неизвршене или неправилно извршене платне трансакције.

14.11. Пружалац платних услуга одговара Кориснику платних услуга за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију и у случају када је за ову трансакцију одговоран

посредник који учествује у извршењу платне трансакције између пружалаца платних услуга.

14.12. Искључена је одговорност Пружаоца платних услуга за неизвршење или кашњење у извршењу налога у случајевима наступања сметњи у обављању платних услуга односно догађаја проузрокованих деловањем више силе и других узрока чији се настанак не може приписати Пружаоцу платних услуга.

## **ИНФОРМАЦИЈЕ О ЗАШТИТИ КОРИСНИКА ПЛАТНИХ УСЛУГА**

### **15. ПРАВО НА ПРИГОВОР**

15.1. Корисник платних услуга има право на писани приговор уколико сматра да се Пружалац платних услуга не придржава одредаба Закона, Закона о заштити корисника финансијских услуга и других прописа који се односе на ове услуге, Општих услова и добрих пословних обичаја.

15.2. Приговор се подноси у писаној форми у року од 6 месеци од дана сазнања да је учињена повреда његовог права, а у сваком случају право на подношење приговора престаје након истека 3 године од дана када је учињена повреда права Корисника платних услуга. По истеку овог рока, Пружалац платних услуга није у обавези да приговор разматра, али га може размотрити и/или прихватити уколико сматра да је основан. Корисник платних услуга може поднети писани приговор у пословним просторијама Пружаоца платних услуга, поштом, електронском поштом на e-mail адресу: [brigaokorisnicima@posta.rs](mailto:brigaokorisnicima@posta.rs), као и на интернет страници Пружаоца платних услуга.

15.3. Приговор треба да садржи податке из којих се несумњиво може утврдити однос Корисника платних услуга са Пружаоцем платних услуга на који се тај приговор односи (име и презиме или назив Корисника платних услуга, налогодавца, датум извршења трансакције, висину износа трансакције, јединствену идентификациону ознаку трансакције и сл.), као и разлоге подношења приговора.

15.4. Пружалац платних услуга је дужан да размотри приговор и достави писани одговор Кориснику платних услуга, најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора. Изузетно, уколико Пружалац платних услуга није у могућности да достави одговор у том року из објективних разлога који не зависе од његове воље, тај рок се може продужити за највише 15 дана. О наведеним разлозима и крајњем року за давање одговора Корисник платних услуга ће бити обавештен писаним путем у року од 15 дана од дана пријема приговора.

15.5. Одговор Пружаоца платних услуга треба да буде потпун, јасан и разумљив за Корисника платних услуга, да се односи на предмет приговора и да садржи оцену његове основаности. Ако Пружалац платних услуга приговор оцени као основан, обавестиће Корисника платних услуга о тој оцени, као и о томе да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно о року за њихово отклањање и мерама које ће бити предузете за њихово отклањање. Пружалац платних услуга је дужан да у одговору укаже Кориснику платних услуга на његово право да поднесе притужбу НБС као и да га упозна са начином на који може да поднесе ту притужбу.

15.6. Корисник платних услуга који није задовољан добијеним одговором на приговор или му одговор није достављен у прописаном року, има право да у писаној форми, у року од 6 месеци од дана пријема одговора или протекла рока за његово достављање, пре покретања судског спора, поднесе притужбу НБС на адресу: НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ, Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, Краља Петра 12, 11000 Београд, електронски на e-mail адресу: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs), као и путем интернет презентације на сајту НБС. Уз притужбу НБС, потребно је доставити и приговор упућен Пружаоцу платних услуга, одговор (уколико је достављен) и документацију на основу које се могу ценити наводи из притужбе. НБС може да пропише минималну вредност предмета притужбе испод које ће се сматрати да постоји очигледна несразмера између вредности предмета притужбе и трошкова решавања те притужбе који настају за НБС.

15.7. Поред права на приговор и притужбу, Корисник платних услуга има право и на покретање поступка посредовања пред НБС уз помоћ једног или више посредника, у циљу вансудског решавања спорног односа. НБС може да посредује у спорном односу између Корисника платних услуга и Пружаоца платних услуга, на предлог једне од уговорних страна који је прихватила друга страна, а овај предлог обавезно садржи и рок за његово прихватање који не може бити краћи од 5 дана од дана достављања тог предлога. Након што се покрене поступак посредовања, Корисник платних услуга више не може поднети притужбу, осим ако је ово посредовање окончано обуставом или одустанком, а ако је притужба већ поднета – НБС ће застати с поступањем по притужби, односно обуставити ово поступање ако је посредовање окончано споразумом. Рок за подношење притужбе не тече док траје поступак посредовања. Поступак посредовања је поверљив и бесплатан за стране у том поступку

15.8. Пружалац платних услуга Кориснику платних услуга не наплаћује накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору и нема обавезу да разматра усмено поднете приговоре.

15.9. Корисници платних услуга се о начину подношења приговора могу детаљније упознати у Обавештењу о начину подношења приговора, као и о форми Захтева за подношење приговора који су доступни на интернет страници Пружаоца платних услуга.

## **16. ПОСЛОВНА ТАЈНА И ЗАШТИТА ПОДАТАКА О ЛИЧНОСТИ**

16.1. Пословном тајном сматрају се подаци до којих је у току пословања дошао Пружалац платних услуга, а односе се на Корисника платних услуга, укључујући и податке о личности, као и податке о платној трансакцији.

16.2. Пружалац платних услуга, чланови његових органа и лица запослена или ангажована код Пружаоца платних услуга, као и друга лица која због природе свог посла имају приступ подацима из претходног става не могу трећим лицима саопштити или доставити те податке, нити им могу омогућити приступ тим подацима. Обавеза чувања пословне тајне за обвезнике чувања тајне не престаје ни после престанка статуса на основу ког су остварили приступ подацима који су предмет ове тајне.

16.3. Изузетно, Пружалац платних услуга може трећим лицима саопштити или доставити податке, односно омогућити приступ тим подацима:

- ако је лице на које се ови подаци односе претходно дало писани пристанак;
- ако, ради вршења надзора, то захтева орган који врши надзор над пружаоцем платних услуга;
- на основу одлуке или захтева суда или другог државног органа;
- за потребе министарства надлежног за унутрашње послове, органа надлежног за борбу против организованог криминала и органа надлежног за спречавање прања новца и финансирање тероризма, органа надлежног за спречавање корупције, у складу с прописима;
- за потребе пореске управе или органа надлежног за контролу девизног пословања, у складу с прописима којима се уређују послови из њихове надлежности;
- у вези с поступком извршења или обезбеђења на имовини Корисника платних услуга, на основу захтева суда, извршитеља или другог надлежног органа у том поступку;
- ако је то у другим случајевима прописано законом.

16.4. Корисник платних услуга је сагласан и овлашћује Пружаоца платних услуга да његове личне податке по основу Општих услова, поред лица из става 16.3. саопшти и свим трећим лицима са којима Пружалац платних услуга има закључене одговарајуће уговоре о пословној сарадњи који су неопходни за реализацију пословног односа или су у вези са пословним односом Пружаоца платних услуга и Корисника платних услуга, а са којима Пружалац платних услуга има закључен уговор/споразум о поверљивости података и информација.

16.5. Пружалац платних услуга може да употреби и друге информације о Кориснику платних

услуга које су доступне или су учињене доступнима путем јавних извора (јавни регистри, интернет апликације, и путем свих других јавних извора информација). Све прикупљене личне податке запослени код Пружаоца платних услуга обрађују искључиво у складу са законским овлашћењима и на основу пристанка/сагласности за обраду према условима предвиђеним важећим прописима.

16.6. Корисник платних услуга је сагласан да Пружалац платних услуга има право да врши обраду података у смислу Закона о заштити података о личности у циљу реализације пословног односа и у вези са пословним односом Пружаоца платних услуга и Корисника платних услуга ради извршавања обавеза Пружаоца платних услуга у складу са прописима и за сврхе и на начин који је неопходан за обављање своје делатности.

16.7. Пружалац платних услуга обезбеђује заштиту од губитка, уништења, повреде тајности, недозвољеног приступа, промене, објављивања и сваке друге злоупотребе података о личности којима располаже у својим базама.

16.8. Пружалац платних услуга приликом реализације платних налога, а у складу са Законом о спречавању прања новца и финансирања тероризма, као и интерним актима, може да захтева од Корисника платних услуга и додатне податке (име и презиме, јединствени матични број грађана, датум и место рођења, адресу пребивалишта или боравишта, податке о врсти, броју, издаваоцу и року важења личне исправе, статусу резидента као и податке о имовини и пореклу имовине, о сврси и намени пословног односа или трансакције, а све у складу са законском регулативом).

16.9. Корисник платних услуга је сагласан да Пружалац платних услуга може његове контакт податке, а које се односе на адресу и место становања, бројеве телефона, e-mail адресу, које је Корисник платних услуга својевољно дао Пружаоцу платних услуга приликом коришћења платних услуга Пружаоца платних услуга, користити за достављање обавештења о својим активностима у оквиру постојећих производа, новим производима и услугама и то у виду брошуре, електронских порука, као и свих других средстава и облика пословне комуникације и пословне презентације.

16.10. Корисник платних услуга има право да поднесе захтев Пружаоцу платних услуга, а ради обавештења о обради података о личности. Пружалац платних услуга обезбеђује лицима чији се подаци обрађују законом загарантована права, а нарочито:

- право да од Пружаоца платних услуга захтева податке о томе да ли се његови/њени подаци обрађују;
- право на приступ тим подацима као и на достављање копије и информације о свим радњама обраде података;
- право да се захтева исправка и допуна података о личности уколико су подаци нетачни или непотпуни;
- право да се захтева брисање података под условом који су прописани Законом о заштити података о личности и уколико не постоји сврха нити правни основ њихове обраде;
- право на ограниченост обраде под условима и на начин прописан Законом о заштити података о личности, у ком случају се подаци даље могу обрађивати само на основу пристанка лица на које се подаци односе;
- право на обавештење без одлагања од стране Пружаоца платних услуга уколико дође до повреде података о личности која може да произведе висок ризик по права и слободу физичких лица.

16.11. Корисник платних услуга о својим правима који се тичу заштите података о личности може да се упозна путем Обавештења о обради података о личности које је доступно на интернет страници Пружаоца платних услуга.

16.12. Пружалац платних услуга упознаје Кориснике платних услуга који остављају своје податке на интернет страници Пружаоца платних услуга са свим околностима у вези обраде података о личности путем посебног обавештења и у писаном облику које је доступно на интернет страници Пружаоца платних услуга.

## **17. ВИША СИЛА**

17.1. Корисник платних услуга и Пружалац платних услуга не сnose одговорност за губитак, претрпљену штету или неиспуњавање услова изазваних дејством више силе. Виша сила означава природне догађаје и радње трећих лица (одлуке државних органа и/или регулаторних тела) који су ван контроле уговорних страна, а који се не могу предвидети или избећи у тренутку закључења уговора о једнократној платној трансакцији. Природни догађаји и радње трећих лица који се сматрају вишом силом су они који спречавају извршење уговорних обавеза било које уговорне стране.

17.2. У случају наступања више силе, извршење обавезе оне уговорне стране која је под утицајем више силе, биће аутоматски продужено, без падања у доцњу, за период трајања више силе.

## **18. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

18.1. У случају спора у вези и поводом односа Корисника платних услуга и Пружаоца платних услуга у смислу Општих услова, Пружалац платних услуга и Корисник платних услуга ће исте покушати да реше споразумно. У супротном надлежан је стварно надлежан суд према седишту Пружаоца платних услуга.

18.2. За све што није регулисано Општим условима, примењују се одредбе Закона, Закона о заштити корисника финансијских услуга и одредбе других важећих прописа Републике Србије.

18.3. Општи услови, Тарифа накнада и Термински план су доступни Корисницима платних услуга на локацијама Пружаоца платних услуга на којима се пружају платне услуге, у седишту и на интернет страници Пружаоца платних услуга.

18.4. Општи услови ступају на снагу наредног дана од дана објављивања у службеном гласилу и интернет страници Пружаоца платних услуга, а примењују се даном почетка пружања једнократних платних трансакција на порталу Е-Поштар.