

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA – JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

### I Primena

Opštim uslovima poslovanja su definisani uslovi pod kojima Platna institucija TransferNova pruža usluge izvršavanja jednokratnih platnih transakcija. Opšti uslovi se primenjuju na Korisnika koji se obratio Platnoj instituciji radi izvršenja platne transakcije. Opšti uslovi poslovanja, zajedno sa odgovarajućim Tarifnikom Platne institucije – Cenovnikom za slanje novčanih doznaka (u daljem tekstu: Tarifa naknada), i platnim nalogom, na kome je naveden i rok za izvršenje transakcije, čine Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

### II Opšte informacije o platnoj instituciji

**Platna institucija TransferNova d.o.o** (u daljem tekstu: Platna institucija), Beograd, Savski Venac, Kronštatska 5, PIB: 109867174, matični broj: 21257419, Šifra delatnosti: 6419 – ostalo monetarno posredovanje, Internet stranica: [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com); imejl adresa za komunikaciju: [info@transfernova.com](mailto:info@transfernova.com), telefon: 011 4230 201. Spisak zastupnika platne institucije sa adresama objavljen je na Internet stranici Narodne banke Srbije, a lokacije se mogu pronaći na internet stranici TransferNova. Platna institucija je pružalac platnih usluga i posluje na osnovu dozvole Narodne banke Srbije (Rešenje IO NBS broj 37 od 14. marta 2017. godine), kao i dopunom dozvole na osnovu Rešenja IO NBS br. 48 od 6. juna 2019. godine. Nadzor nad poslovanjem Platne institucije kao pružaocem platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Nemanjina 17. Platna institucija je registrovana kod Agencije za privredne registre pod brojem 4092/2017. U skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama, podzakonskih akata, kao i zaključenih ugovora o zastupanju, Platna institucija je odgovorna za ispunjenost zakonskih obaveza prilikom pružanja platne usluge. Zastupnici pružaju uslugu u ime i za račun Platne institucije.

### III Opšti pojmovi

Pojedini pojmovi u smislu Opštih uslova imaju sledeće značenje:

**Korisnik platnih usluga** je fizičko lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Platnoj instituciji/zastupniku Platne institucije obratilo radi korišćenja tih usluga.

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

**Platilac** je lice koje izdaje platni nalog a nema otvoren platni račun u Platnoj instituciji.

**Primalac plaćanja** je lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije.

**Platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja kojom se zahteva izvršenje platne transakcije.

**Jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleno identifikaciju korisnika.

**Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome Platna institucija posluje tako da omogućiti izvršavanje platne transakcije korisniku platnih usluga.

### IV Platne usluge koje Platna institucija pruža preko zastupnika

Platna usluga izvršavanja novčane doznake kod koje pružalac platnih usluga prima platičeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja (usluga isplate novca) ili radi prenosa tih sredstava primaocu pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja (usluga slanja novca).

Platna institucija pruža usluge isplate novca i usluge slanja novca.

Opšti uslovi poslovanja, Cenovnik naknada za usluge slanja novca i radno vreme Platne institucije i poslovnica zastupnika, čime je određen termin izvršenja novčanih doznaka, smatraju se istovremeno Terminskim planom izvršenja usluga, moraju biti vidno istaknuti na lokacijama Platne institucije/zastupnika. Korisnik može zahtevati i štampani primerak Opštih uslova poslovanja u papirnom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

### V Platna usluga slanja novca

Ova usluga podrazumeva slanje novca, tako što korisnik usluge, platilac, saopšti potrebne podatke blagajniku i nakon što se izvrši identifikacija klijenta uvidom u važeći identifikacioni dokument i prikupe neophodni podaci u skladu sa zakonom. Korisnik potpisuje izjave u skladu sa zakonom i internim aktima Platne institucije. Blagajnik je u obavezi da informiše platioca o valuti i iznosu koji će biti isplaćen primaocu. Kurs zamene dinara za valutu koja je naznačena u nalogu se automatski obračunava u aplikaciji,

koja sabira naknadu za izvršenje novčane doznake, i daje ukupan iznos koji platilac treba da da blagajniku, a koji blagajnik pre izvršenja transakcije saopštava platiocu. Ovaj iznos se nalazi na obrascu naloga. Naknada za izvršenje je jedinstvena i jasno iskazana na platnom nalogu. Slanje novčane doznake se može inicirati tek pošto platilac uplati celokupna sredstva uključujući i iznos za isplatu primaocu i naknadu pružaoca usluge.

Nalog se predaje platiocu na potpis, nakon čega blagajnik potpisuje nalog. Jedan primerak potpisanog naloga se predaje platiocu, a drugi ostaje kod zastupnika. Potpisivanjem naloga platilac potvrđuje da je upozoren na mogućnosti prevare, da je jedini korisnik sredstava i da ne šalje novac u ime trećeg lica; da se slaže sa prikupljanjem, upotrebom, otkrivanjem i prenosom (uključujući i prekogranični prenos) prikupljenih ličnih podataka. Platilac je odgovoran za tačnost i potpunost podataka koje daje radi izvršenja novčane doznake. Platilac je upozoren da jedinstveni broj transakcije daje samo nameravanom primaocu.

**Naknade i kursne razlike** – iznos naknade za izvršenje novčane naknade je naznačen na platnom nalogu. Aplikacija za izvršenje transakcije obračunava kurs zamene valute u momentu sačinjavanja naloga i platiocu se daje informacija o iznosu u dinarima za uplatu i iznosu u stranoj valuti koji će biti isplaćen primaocu uz iskazani kurs koji je primenjen u obračunu.

**Rok za izvršenje transakcije** – novčana sredstva su obično dostupna za isplatu primaocu plaćanja istog radnog dana u roku od 30 minuta, a u zavisnosti od radnog vremena pružaoca usluge koji isplaćuje sredstva primaocu. Platna institucija zadržava pravo da novčanu doznaku iniciranu subotom i nedeljom, kao i radnim danom nakon 17 časova, učini dostupnom za isplatu prvog narednog radnog dana. Platna institucija zadržava pravo da novčanu doznaku stavi na raspolaganje primaocu plaćanja i po isteku navedenog roka ako je to neophodno radi dodatnih provera.

### VI Platna usluga isplate novca

Primalac plaćanja mora da poseduje jedinstveni referentni broj novčane doznake i potrebne podatke kao što su: ime i prezime pošiljaoca, naziv države odakle je novac poslat. Novac se može isplatiti samo licu koje je navedeno kao primalac. Blagajnik unosi jedinstveni referentni broj u aplikaciju za izvršenje transakcije, čime verifikuje informacije koje je dobio od primaoca i ukoliko su podaci ispravni, transfer može da se realizuje nakon uvida u važeći identifikacioni dokument i prikupljanja neophodnih podataka u skladu sa zakonom. Korisnik potpisuje izjave u skladu sa zakonom i internim aktima Platne institucije. Lični podaci primaoca se unose u aplikaciju za izvršenje transakcije. Aplikacija proverava postojanje novčane doznake i vrši neophodne provere podataka. Nakon što ovaj postupak bude uspešno okončan, blagajnik štampa obrazac generisan u aplikaciji.

Primalac ne plaća naknadu za uslugu isplate, jer je celokupna naknada plaćena prilikom iniciranja doznake slanja od strane lica koje je poslalo novac.

Korisnik usluge je dužan da proveri podatke na nalogu i pažljivo pročitava obaveštenja i nakon toga potpiše obrazac, koji nakon toga potpisuje i blagajnik. Jedan primerak potpisanog obrasca dobija korisnik, a drugi zadržava blagajnik.

### VII Odbijanje izvršenja platnog naloga

Platna institucija /zastupnik Platne institucije će odbiti izvršenje platnog naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u slučajevima:

- ako korisnik ne pruži sve neophodne podatke za izvršenja naloga,
- ako korisnik nije obezbedio novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Platne institucije/Zastupnika Platne institucije,
- kada postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga.

U slučaju odbijanja naloga smatraće se da nalog nije ni primljen. Platna institucija/zastupnik Platne institucije će odmah obavestiti Korisnika o odbijanju naloga za plaćanje i, ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja. Ukoliko Korisnik zahteva, Platna institucija/zastupnik Platne institucije će mu dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

### VIII Opoziv platnog naloga

Saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije se može povući sve dok platna transakcija nije izvršena.

### IX Odgovornosti platne institucije/zastupnika platne institucije i povrat iznosa jednokratne platne transakcije

Ako je Platna institucija odgovorna za neodobrenu, neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa tih platnih transakcija, i to iznosa svih naknada koje

mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih kamata na koje taj korisnik ima pravo. Platna institucija se obavezuje da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa ovih transakcija ili pravilno izvršenje tih platnih transakcija pod uslovom da je Korisnik obavesti o toj platnoj transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije odmah nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 meseci.

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

#### **X Isključenje odgovornosti**

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

#### **XI Pravo na prigovor na rad Platna institucije**

Korisnik ima pravo na prigovor ukoliko smatra da se Platna institucija ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa, Opštih uslova i dobrih poslovnih običaja. Prigovor se podnosi u pisanoj formi u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili interesa. Korisnik može podneti prigovor lično u poslovnim prostorijama Platne institucije/zastupnika Platne institucije, poštom, elektronskom poštom na adrese: [reklamacije@transfernova.com](mailto:reklamacije@transfernova.com) kao i na Internet stranici Platne institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com). Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Platnom institucijom na koji se taj prigovor odnosi (ime i prezime ili naziv Korisnika, nalagodavca, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije i druge bitne podatke), kao i razloge podnošenja prigovora. Platna institucija je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor Korisniku, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Platna institucija ne može da dostavi odgovor u tom roku, iz objektivnih razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Korisnik će biti obavešten pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Korisnik koji nije zadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ima pravo da, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije (dalje: NBS) podnese pritužbu u pisanoj formi, u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje. Pismenu pritužbu Narodnoj banci može podneti u na adresu: NARODNA BANKA SRBIJE, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd, Poštanski fah 712, ili elektronski na adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs). Uz pritužbu NBS, potrebno je dostaviti prigovor upućen Platnoj instituciji, odgovor Platne institucije (ukoliko je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz pritužbe. Pored prava na prigovor i pritužbu, Korisnik ima pravo i na pokretanje postupka posredovanja u cilju vansudskog rešavanja spornog odnosa. Postupak posredovanja može se pokrenuti po prijemu odgovora Platne institucije na prigovor odnosno isteka roka za dostavljanje istog, ali i u toku odnosno nakon postupka po pritužbi pred NBS. Na zaštitu Korisnika shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

#### **XIV Čuvanje podataka o platnim uslugama i zaštita podataka o ličnosti**

Na postupanje Platne institucije/zastupnika Platne institucije sa podacima do kojih dođe u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu podataka o ličnosti.

Platna institucija može lične podatke da dobije iz različitih izvora. U većini slučajeva Platna institucija podatke dobija direktno od Korisnika na kog se lični podaci odnose. Pored toga, Platna institucija može da upotrebi i druge informacije o Korisniku koje su dostupne ili su učinjene dostupnima putem javnih izvora (javni registri, baze podataka, društvene mreže, i putem svih drugih javnih izvora informacija). Svi prikupljeni lični podaci obrađuju se u skladu sa zakonom i u svrhu pružanja platne usluge.

Platna institucija/zastupnik Platne institucije obezbeđuje zaštitu podataka o ličnosti svim svojim Korisnicima. Korisnik je saglasan da Platna institucija/zastupnik Platne institucije ima pravo da vrši obradu podataka u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Platne institucije/zastupnika Platne

institucije i Korisnika, radi izvršavanja obaveza Platne institucije/zastupnika platne institucije u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji je neophodan za pružanje usluge.

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

Dodatni podaci mogu biti: JMBG, broj ličnog dokumenta, mesto izdavanja ličnog dokumenta, država izdavanja ličnog dokumenta, datum izdavanja ličnog dokumenta, datum isteka ličnog dokumenta, broj telefona, ime roditelja, državljanstvo, kao i ostali podaci vezani za status funkcionera u skladu sa važećom regulativom.

Korisnik je saglasan i ovlašćuje Platnu instituciju da njegove lične podatke dostavi trećim licima kojima je po zakonu dužna da dostavlja podatke, kao i svim trećim licima sa kojima Platna institucija ima zaključene ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Platne institucije i Korisnika, a sa kojima Platna institucija ima zaključen i ugovor/sporazum o poverljivosti podataka i informacija, u zemlji ili inostranstvu.

Korisnik je saglasan da Platna institucija može njegove kontakt podatke, a koje se odnose na adresu, brojeve telefona, imejl adresu i ostale kontakt podatke koje je Korisnik svojevolejno dao Platnoj instituciji prilikom zaključenja Ugovora ili drugog odgovarajućeg akta kojima je između Korisnika i Platne institucije uspostavljen poslovni odnos, da koristi za dostavljanje obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama i to u vidu brošure, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava i oblika poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

Korisnik ima pravo da opozove navedeni pristanak, odnosno od Platne institucije zahteva brisanje ličnih podataka bez nepotrebnog odlaganja, ako je ispunjen jedan od sledećih uslova: lični podaci više nisu potrebni za svrhe za koje su prikupljeni, korisnik pisanim putem povlači dato odobrenje za obradu ličnih podataka, a ne postoji pravni osnov zbog kojeg je prethodno dao takvo odobrenje, lični podaci nisu prikupljeni na zakonit način ili moraju da se brišu po nalogu nadležnog organa, ili ako korisnik uloži prigovor na obradu ličnih podataka, a legitimni razlozi obrade imaju manju težinu od legitimnog zahteva za brisanje.

Korisnik ima pravo na korekciju netačnih ličnih podataka sačuvanih u informacionom sistemu Platne institucije, kao i na pribavljanje liste ličnih podataka koje Platna institucija o njemu poseduje i obrađuje.

#### **ZAVRŠNE ODREDBE**

Opšti uslovi poslovanja primenjuju se od 25. 3. 2020. godine Na ugovore o jednokratnim platnim transakcijama primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i odredbe drugih važećih propisa.

U Beogradu, dana 2. marta 2020. godine