

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

### I Opšte odredbe

Ovim Opštim uslovima za pružanje platnih usluga, platna Institucija Transfernova d.o.o. Beograd, Savski Venac (u daljem tekstu: platna Institucija) uređuje međusobna prava i obaveze platne Institucije i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: korisnik) u vezi sa izvršenjem platnih usluga. Ove opšte uslove zajedno sa Tarifom naknada i Termiskim planom, platna institucija objavljuje na srpskom jeziku na internet stranici platne institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com) kao i u svojim poslovnim prostorijama i na lokacijama zastupnika platne institucije koji u ime i za račun platne institucije pružaju platne usluge.

### II Podaci o pružaocu usluge

Platna institucija Transfernova d.o.o. Beograd, Savski Venac, sa sedištem na adresi 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. Platna institucija kao pružalac platnih usluga posluje na osnovu dozvole Narodne banke Srbije (Rešenje IO NBS broj 37 od 14. marta 2017. godine), kao i dopune dozvole Narodne banke Srbije (Rešenje IO NBS br. 48 od 6. juna 2019. godine i Rešenja IO NBS br. 68 od 10.08.2023. godine). Nadzor nad poslovanjem platne institucije kao pružaocem platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Nemanjina 17. Platna institucija je registrovana u Agenciji za privredne registre pod brojem 4092/2017. U skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama, odredbama podzakonskih akata, kao i zaključenih ugovora o zastupanju, platna institucija je odgovorna za ispunjenost zakonskih obaveza prilikom pružanja platne usluge. Platna institucija pruža platne usluge samostalno ili posredstvom mreže zastupnika na teritoriji Republike Srbije. Zastupnici pružaju uslugu u ime i za račun platne institucije. Spisak i lokacije zastupnika platne institucije su objavljeni na zvaničnoj internet stranici platne institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com).

### III Platne usluge na koje se primenjuju ovi Opšti uslovi

Platna institucija u skladu sa dozvolom Narodne banke Srbije pruža sledeće platne usluge:

- 1) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 2) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 3) usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
  - transferom odobrenja,
  - direktnim zaduženjem,
  - korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 4) usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to:
  - transferom odobrenja,
  - direktnim zaduženjem,
  - korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;

5) usluge izvršavanja novčane doznake;  
Opšti uslovi poslovanja i radno vreme Platne institucije i poslovnicu zastupnika su vidno istaknuti na lokacijama Platne institucije i Zastupnika platne institucije. Korisnik može zahtevati

i štampani primerak Opštih uslova poslovanja u papirnom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

### IV Definicije pojmova u okviru ovih Opštih uslova

**Platna institucija** je platna institucija Transfernova d.o.o. Beograd, Savski Venac sa podacima navedenim u Stavu II ovih opštih uslova.

**Zastupnik platne institucije** je pravno lice ili preduzetnik koje na osnovu dozvole Narodne banke Srbije pruža platne usluge u ime i za račun platne institucije.

**Pružalac platne usluge** je platna institucija.

**Korisnik** je fizičko lice, pravno lice ili preduzetnik, koje koristi ili je koristilo platne usluge kao platilac i/ili primalac plaćanja, ili se obratilo Platnoj instituciji ili njenom zastupniku radi korišćenja tih usluga.

**Korisnik kredita** je fizičko lice koje se pojavljuje kao korisnik platne usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom na osnovu Ugovora zaključenog za platnom institucijom.

**Kredit** označava iznos novčanih sredstava koje platna institucija odobrava korisniku kredita u cilju izvršenja platnih transakcija.

Platne usluge su usluge koje platna institucija pruža u skladu sa Zakonom i dozvolom Narodne banke Srbije.

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

**Domaća platna transakcija** je platna transakcija kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije.

**Međunarodna platna transakcija** je platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države.

**Jednokratna platna transakcija** je platna transakcija koja se izvršava bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja.

**Transfer odobrenja** je platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija na teret svog platnog računa, uključujući i izdavanje trajnog naloga, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos platne transakcije.

**Direktno zaduženje** je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa.

**Novčana doznaka** je platna usluga kod koje pružalac platnih usluga prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.

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

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

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

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

**Novčana sredstva** označavaju gotov novac i sredstva na računu.

**Gotov novac** označava novčanice i kovani novac.

**Jedinstvena identifikaciona oznaka** je kombinacija slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku, a koristi se za nedvosmislenu identifikaciju korisnika i/ili njegovog platnog računa u platnoj transakciji.

**Poslovni dan** je dan ili deo dana kada platna institucija posluje i omogućava izvršavanje platnih transakcija korisnicima.

**Terminski plan** je zvaničan dokument Platne Institucije kojim se definišu vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga.

**Tarifa naknada** je zvanični dokument Platne institucije kojim se definiše visina naknada koje platna institucija naplaćuje korisnicima za pružanje platnih usluga.

**Trajni nalog** je instrukcija koju platilac daje pružaocu platnih usluga kod koga ima otvoren platni račun za izvršavanje transfera odobrenja, u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume.

**Osnov namenske potrošnje** je račun/faktura koju izdaje trgovac Korisniku kredita i kojim se potvrđuje cena robe čije se plaćanje vrši iz sredstava obezbeđenih kreditom.

**Zakon** označava Zakon o platnim uslugama.

## V Okvirni ugovor za otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa

Okvirnim ugovorom se definišu uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa, kao i uslovi za izvršavanje budućih, pojedinačnih platnih transakcija. Okvirni ugovor čine:

- Opšti uslovi poslovanja za pružanje platnih usluga;
- Ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju platnog računa;
- Terminski plan;
- Tarifa naknada;

Okvirni ugovor sadrži sledeće obavezne elemente, odnosno informacije:

- Informacije o pružaocu i korisniku platnih usluga, i to: poslovno ime, sedište i adresu platne institucije; naziv i adresu sedišta organa nadležnog za nadzor nad pružaocem platnih usluga; podatke o registru platnih institucija odnosno o drugom odgovarajućem javnom registru izdatih dozvola za rad pružalaca platnih usluga i registracionom broju ili odgovarajućoj identifikacionoj oznaci pružaoca platnih usluga u tom registru; ime, prezime i prebivalište, odnosno boravište korisnika platnih usluga;
- Uslove za korišćenje platnih usluga, i to: vrstu i opis osnovnih karakteristika platne usluge koja se pruža; jedinstvenu identifikacionu oznaku ili druge podatke koje je korisnik platnih usluga dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga; formu i način davanja i povlačenja saglasnosti za izvršenje platne transakcije; vreme kada se smatra da je pružalac platnih usluga primio platni nalog, kao i eventualni momenat za prijem platnih naloga u određenom poslovnom danu nakon kojeg se primljeni nalozi smatraju primljenim narednog poslovnog dana; rok za izvršenje platne transakcije;
- Informacije i podatke o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta, i to: vrstu i visinu svih naknada koje pružalac platnih usluga naplaćuje korisniku platnih usluga, a ako ih naplaćuje zbirno – i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini kumulativnu naknadu; ako se na usluge pružaoca platnih usluga primenjuju kamatna stopa i/ili kurs zamene valuta – visinu kamatne stope i kurs zamene valuta, odnosno ako se koriste referentna kamatna stopa i/ili referentna stopa – relevantni datum i indeks ili druga osnova za utvrđivanje referentne kamatne stope i kursa, kao i metod

- izračunavanja stvarne kamate; naznaku da se promene kamatnih stopa ili kursa zamene valuta koje se zasnivaju na izmenama referentne kamatne stope ili referentnog kursa mogu primeniti odmah i bez prethodnog obaveštavanja korisnika platnih usluga o tim izmenama, u kom slučaju je pružalac platnih usluga dužan da obavesti korisnika platnih usluga na način propisan Zakonom – ako je ova mogućnost ugovorena;
- Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između korisnika i pružaoca platnih usluga, a zatim: sredstvima komunikacije za razmenu informacija i obaveštenja u skladu sa Zakonom, uključujući i tehničke zahteve koji se odnose na opremu korisnika platnih usluga; načinu i učestalosti pružanja informacija koje se korisniku platnih usluga dostavljaju ili čine dostupnim u skladu sa ovim zakonom; jeziku na kojem se zaključuje okvirni ugovor i na kojem će se obavljati komunikacija tokom trajanja ugovornog odnosa, ako je korisnik platnih usluga zahtevao zaključenje okvirnog ugovora i obavljanje te komunikacije na jeziku koji nije srpski; pravu korisnika platnih usluga da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostave kopija okvirnog ugovora i informacije u skladu sa Zakonom, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka;
- Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija, i to: onda kada je primenjivo - o merama koje je korisnik platnih usluga dužan da preduzme radi zaštite platnog instrumenta, kao i načinu obaveštavanja pružaoca platnih usluga o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, u skladu sa Zakonom; uslovima pod kojima pružalac platnih usluga ima pravo da blokira korišćenje platnog instrumenta u skladu sa Zakonom, ako se to utvrdi okvirnim ugovorom; odgovornosti platioca za neodobrene platne transakcije; načinu i rokovima u kojima je korisnik platnih usluga dužan da obavesti pružaoca platnih usluga o neodobroj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, u skladu sa Zakonom; odgovornosti pružaoca platnih usluga za neodobrene, neizvršene i nepravilno izvršene platne transakcije; o uslovima za povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije platiocu, u skladu sa Zakonom;
- Uslove za izmene i dopune, kao i prestanak okvirnog ugovora, i to: naznaku da korisnik platnih usluga prihvata izmene i dopune okvirnog ugovora i bez davanja izričite saglasnosti, kao i obaveštenje o pravu tog korisnika da u tom slučaju raskine ovaj ugovor, u skladu Zakonom – ako je ta mogućnost ugovorena; trajanje okvirnog ugovora, uslove za jednostrani raskid okvirnog ugovora, odnosno ništavost odredaba tog ugovora, u skladu sa Zakonom;
- Informacije o zaštiti korisnika platnih usluga, i to: ugovornim odredbama kojima se utvrđuje koji se propisi primenjuju na okvirni ugovor i/ili nadležnost suda; pravu na prigovor i pritužbu korisnika platnih usluga i mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u vezi s pružanjem platnih usluga, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga; informacije o zaštiti podataka o ličnosti.

Platna institucija zadržava pravo na izmene i/ili dopune elemenata okvirnog ugovora dostavljanjem predloga izmena/dopuna korisniku 2 (dva) meseca pre predloženog početka primene izmena/dopuna putem ugovorenih kanala komunikacije. Ukoliko korisnik pre dana početka primene predloženih izmena okvirnog ugovora ne obavesti platnu instituciju da nije saglasan sa predloženim izmenama/dopunama, smatraće se da je korisnik prihvatio predložene izmene/dopune.

**Predugovorna faza:** Platna institucija je obavezna da korisniku dostavi sve informacije koje su navedene kao obavezni elementi okvirnog ugovora dostavljanjem opštih uslove poslovanja, nacrt

ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju platnog računa, terminskog plana i tarife naknada u razumnom roku pre njegovog zaključenja.

Ove informacije treba da budu predstavljene na način koji omogućava korisniku da se upozna sa uslovima pružanja platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca i proceni da li su ti uslovi u skladu sa njegovim potrebama. Navedena dokumentacija dostavlja se korisniku lično u poslovnim prostorijama platne institucije i smatra se predlogom za zaključenje okvirnog ugovora.

**Forma ugovora:** Okvirni ugovor zaključuje se u pismenoj formi. Pružalac platnih usluga dužan je da obezbedi da korisnik platnih usluga dobije najmanje jedan primerak okvirnog ugovora. Korisnik platnih usluga ima pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostave kopija okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

## **VI Platni račun**

Korisnik koji prihvati ponuđene uslove podnosi Platnoj instituciji Zahtev za otvaranje platnog računa. Zahtev za otvaranje platnog računa korisnik podnosi na propisanom obrascu Platne institucije, a popunjava ga i potpisuje korisnik odnosno punomoćnik, na osnovu overenog punomoćja kada platni račun ne otvara korisnik lično, odnosno zakonski zastupnik na osnovu izvoda iz matične knjige rođenih iz koga se nedvosmisleno može utvrditi status zakonskog zastupnika. Korisnik je odgovoran za stinitost i tačnost podataka navedenih u Zahtevu. Uz zahtev za otvaranje platnog računa korisnik podnosi i važeći identifikacioni dokument (ličnu kartu ili pasoš) radi provođenja postupka identifikacije u skladu sa Zakonom. Platni račun se koristi za izvršavanje platnih transakcija. Korisnik kod platne institucije može da otvori više platnih računa. Svaki platni račun ima svoj broj koji se kao jedinstvena identifikaciona oznaka koristi prilikom izdavanja platnih naloga radi nedvosmislene identifikacije korisnika, odnosno platnog računa. Broj platnog računa se utvrđuje Ugovorom. Korisnik je odgovoran za istinitost i potpunost podataka navedenih u zahtevu. Pre zaključivanja okvirnog ugovora platna institucija provodi radnje i mere propisane Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i ovlašćena je da od korisnika u tu svrhu zahteva i druge neophodne podatke i informacije. Platna institucija je ovlašćena da odbije zahtev za otvaranje računa bez dužnosti posebnog obrazlaganja razloga za odbijanje.

**Raspologanje sredstvima na platnom računu:** Korisnik slobodno raspolaze sredstvima na platnom računu do iznosa raspoloživih sredstava na platnom računu, odnosno do iznosa odobrenog prekoračenja ukoliko je prekoračenje ugovoreno sa korisnikom, radi izvršenja platnih transakcija. Korisnik raspolaze sredstvima na platnom računu na osnovu platnog naloga za uplatu, isplatu ili prenos. Minimalni elementi platnog naloga propisani su Odlukom NBS o obliku, sadržini i načinu korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima.

**Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na platnom računu:** Korisnik može odrediti jedno ili više lica koja imaju ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na platnom računu i/ili druga ovlašćenja u vezi sa obavljanjem platnih usluga (dalje u tekstu: ovlašćeno lice), i na njega se shodno primenjuju svi opšti uslovi poslovanja platne institucije koji važe za korisnika. Ovlašćenja se mogu dati neposredno u platnoj instituciji, potpisivanjem odgovarajućeg obrasca ili dostavljanjem ovlašćenja koje ne može biti starije od 6 meseci, overenog od strane nadležnog organa (javni beležnik, diplomatsko-konzularno predstavništvo) na srpskom jeziku ili na stranom jeziku uz dostavljanje prevoda na srpski jezik od strane

ovlašćenog sudskog tumača. Korisnik je dužan da upozna ovlašćeno lice sa njegovim pravima i obavezama u vezi sa dodeljenim ovlašćenjima i da nadzire korišćenje datog ovlašćenja. Radi raspolaganja sredstvima na platnom računu kod Platne institucije se deponuju potpisi vlasnika računa i ovlašćenog lica. Korisnik je odgovoran za štetu koju platnoj instituciji prouzrokuje ovlašćeno lice. Ovlašćenje se ne može odnositi na pravo gašenja platnog računa, kao ni na pravo daljeg prenošenja ovlašćenja po platnom računu. Ovlašćenja se gase opozivom od strane korisnika, smrću korisnika, istekom roka na koje je ovlašćenje dato, otkazom od strane samog ovlašćenog lica odnosno iz drugih zakonom propisanih razloga. Korisnik je dužan da bez odlaganja obavesti platnu instituciju u opozivu i/ili promeni ovlašćenja, koji opoziv, odnosno promena proizvode pravno dejstvo prema platnoj instituciji od momenta obaveštavanja platne institucije putem ugovoreni kanala komunikacije. Ovlašćeno lice je dužno da platnoj instituciji dostavi lični dokument radi identifikacije i provođenja zakonom propisanih procedura, isprave na osnovu kojih se utvrđuje identitet vlasnika računa, kao i drugu neophodnu dokumentaciju na zahtev platne institucije u skladu sa Zakonom. U slučaju smrti korisnika, sredstvima na računu mogu raspolagati isključivo naslednici korisnika u skladu sa pravosnažnim rešenjem o nasleđivanju.

**Gašenje platnog računa:** Gašenje platnog računa vrši se na osnovu a) pisanog zahteva korisnika - vlasnika računa; b) pravosnažnog rešenja o nasleđivanju (u slučaju smrti korisnika - vlasnika računa); c) raskida ugovora sa korisnikom - vlasnikom računa. O gašenju računa platna institucija na zahtev korisnika ili zakonskog naslednika izdaje posebnu potvrdu.

**Zaduženje platnog računa bez platnog naloga:** Platna institucija zadužice platni račun korisnika platnih usluga bez platnog naloga u sledećim slučajevima: a) u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate koji se vodi nad tim korisnikom, u skladu sa zakonom; b) radi naplate dospelih naknada za usluge koje platna institucija pruža u skladu sa odredbama okvirnog ugovora, dospelih potraživanja po osnovu kredita koji je platna institucija odobrila korisniku platnih usluga ili drugih dospelih potraživanja platne institucije prema korisniku platnih usluga, ako je takav način naplate ugovoren; c) u drugim slučajevima propisanim zakonom. Izvršena platna transakcija na navedene načine ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

**Izvršavanje platnih transakcija:** Platna institucija realizuje platne naloge korisnika u skladu sa Teminskim planom i to:

- za usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun - do iznosa novčanih sredstava položenih na blagajni platne institucije ili zastupnika platne institucije,
- usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun - do iznosa raspoloživih sredstava na platnom računu,
- za plaćanja sa platnog računa korisnika - do iznosa raspoloživih sredstava na platnom računu,
- za plaćanja iz kredita korisniku - do iznosa odobrenog, a neiskorišćenog kredita;
- za plaćanja po gotovinskim uplatama korisnika, do iznosa izvršene uplate.

**Saglasnost za izvršenje platne transakcije:** Za izvršenje platne transakcije mora postojati saglasnost korisnika data pre njenog izvršenja. Smatra se da je korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i da je nalog za izvršenje autorizovane platne transakcije dat od strane korisnika ako je platni nalog u papirnom obliku koji se podnosi u prostorijama platne institucije ili zastupnika platne institucije, potpisan od strane korisnika, odnosno za višekratne transakcije ako je potpisan obrazac trajnog naloga ili je potpisana saglasnost za direktno zaduženje.

Platna institucija, u svojim prostorijama ili posredstvom zastupnika platne institucije, prima platne naloge od korisnika kao platioca odnosno njegovog punomoćnika ili zakonskog zastupnika, odnosno od primaoca plaćanja po osnovu saglasnosti



za direktno zaduženje koju je platilac odnosno njegov punomoćnik ili zakonski zastupnik dao primaocu plaćanja.

**Vreme prijema platnog naloga** je momenat kada je platna institucija primila potpun i ispravan platni nalog. Platni nalog primljen do vremena koje je Terminskim planom izvršenja platnih naloga platne institucije označeno kao krajnje vreme za prijem naloga u tekućem poslovnom danu, platna institucija izvršava istog dana ukoliko je tako naznačeno na platnom nalogu (datum izvršenja). Platni nalog primljen nakon vremena koje je Terminskim planom označeno kao krajnje vreme za prijem naloga u tekućem poslovnom danu, mora imati datum izvršenja koji je jednak ili veći od narednog radnog dana, kada će biti i realizovan. Platna institucija zadržava pravo da na dan prijema naloga, a u okviru svojih mogućnosti, izvrši i naloge primljene posle rokova definisanih Terminskim planom.

Platna institucija će izvršiti platni nalog u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom odnosno brojem računa primaoca plaćanja koju/i je korisnik naveo u platnom nalogu. Korisnik odgovara za ispravnost i tačnost podataka navedenih u platnom nalogu.

Platna institucija izvršava platni nalog ukoliko je:

- platni nalog izdat na odgovarajućem obrascu u skladu sa propisima kojima su uređeni oblik, sadržina i način korišćenja obrazaca platnih naloga,
- platni nalog u papirnom obliku uredno popunjen (potpuno, čitko, bez ispravljenih, precrtanih, brisanih podataka),
- data saglasnost korisnika za izvršenje,
- ima raspoloživih sredstava za izvršenje platnog naloga u celosti i naplatu naknade od strane platne institucije -ima raspoloživih sredstava za izvršenje platnog naloga u celosti i naplatu naknade od strane platne institucije za realizovanje platne transakcije,
- priložena dokumentacija koja je u skladu sa zakonskim propisima neophodna za izvršenje platnog naloga.

Platna institucija zadržava pravo da od korisnika zahteva i unos drugih podataka u platnom nalogu i dostavljanje dodatne dokumentacije uz platni nalog, ukoliko su isti neophodni za izvršenje platnog naloga, na osnovu zakonskih propisa.

**Raspoloživim sredstvima smatraju se:** stanje sredstava od prethodnog dana uvećano za dnevni priliv i umanjeno za dnevni odliv sredstava do momenta izvršenja naloga; iznos odobrenog, a neiskorišćenog kredita za realizaciju platne transakcije; iznos gotovinske uplate na blagajni platne institucije. Pri izvršavanju platnih transakcija, platna institucija prenosi iznos platne transakcije utvrđen u platnom nalogu, bez umanjivanja za iznos naknade.

Platna institucija je dužna da, odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje platne transakcije, platiocu dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- Referentnu oznaku platne transakcije ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- Iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
- Iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje platiocu za izvršenje platne transakcije, a ako platna institucija naplaćuje ove naknade zbirno, vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- Datum i vreme prijema platnog naloga.

Ukoliko korisnik zahteva isplatu gotovog novca sa sopstvenog platnog računa, platna institucija je dužna da taj novac isplati odmah bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem od 600.000 dinara, platna institucija ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana.

**Datum valute** zaduženja računa korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije je uvek isti ili kasniji od datuma izvršenja platne transakcije. Datum valute odobrenja platnog računa korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije je najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva odobrena na platnom računu korisnika. Kada korisnik izvrši uplatu gotovog novca na svoj platni račun u platnoj instituciji ili kod zastupnika platne institucije, datum valute odobrenja platnog računa je datum prijema gotovog novca.

**Naknade i kamate:** Za usluge koje pruža korisnicima, platna institucija ima pravo da naplati naknadu u skladu sa Tarifama naknada koja sa primenjuje uz ove Opšte uslove i čini sastavni deo Okvirnog ugovora i koje su dostupne korisnicima na zvaničnom sajtu platne institucije, na lokacijama platne institucije i zastupnika platne institucije. Za usluge koje nisu predviđene Tarifama naknada platne institucije, naknada se utvrđuje ugovorom zaključenim između platne institucije i korisnika. Potpisivanjem Okvirnog ugovora, korisnik daje saglasnost da platna institucija može da naplati sve naknade i troškove iz sredstava na platnom računu, odnosno iz sredstava na svim platnim računima koje ima otvorene kod platne institucije. Platna institucija vrši naplatu naknade sa platnih računa korisnika bez ispostavljanja platnih naloga. Visina i način obračuna aktivne kamate koju platna institucija naplaćuje od korisnika po osnovu kreditnih poslova (odobranja kratkoročnih kredita za realizaciju platnih transakcija), utvrđuje se posebnim ugovorom koji se zaključuje između korisnika i platne institucije povodom tih poslova.

**Odbijanje izvršenja platnog naloga:** Platna institucija će odbiti izvršenje naloga za plaćanje, ako nisu ispunjeni uslovi za njegovo izvršenje:

- ako korisnik ne pruži sve neophodne podatke za izvršenje naloga;
- ako korisnik nije obezbedio novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade platne institucije;
- kada postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga;
- nalog za plaćanje nije popunjen i izdat u skladu sa propisima, sadrži ispravke, odnosno podatke koji nisu pravilni, čitljivi i potpuni;
- potpis na nalogu za plaćanje nije istovetan potpisu koji je korisnik deponovao kod platne institucije za konkretan platni račun;
- nije dobijena saglasnost korisnika,
- postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga za plaćanje (npr. nalog suda i sl.),
- nije priložena dokumentacija neophodna za izvršenje platnog naloga,
- na dan izvršenja na platnom računu nema dovoljno raspoloživih sredstava za izvršenje platnog naloga i naplatu naknade platne institucije.

U slučaju odbijanja naloga iz nekog od navedenih razloga smatraće se da nalog nije ni primljen. Platna institucija će obavestiti korisnika o odbijanju naloga za plaćanje, o razlozima odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su bile uzrok odbijanja, osim ukoliko je to zabranjeno propisom. O odbijanju papirnog naloga platna institucija će obavestiti korisnika bez odlaganja, usmenim putem, a najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje naloga za plaćanje putem kanala komunikacije koji je korisnik naveo prilikom podnošenja naloga za plaćanje. Ukoliko korisnik to zahteva, platna institucija će mu dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

**Opoziv platnog naloga:** Zahtev za opoziv platnog naloga se podnosi platnoj instituciji u pisanoj formi, najkasnije do momenta početka izvršenja platnog naloga. Korisnik ne može opozvati platni nalog podnet u papirnom obliku nakon što je isti unet u informacioni sistem platne institucije i započet proces njegovog izvršenja. Platni nalog za realizaciju platne transakcije direktnog zaduženja podnet od strane primaoca plaćanja može biti opozvan

do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje računa platioca.

**Odgovornosti platne institucije za neodobrenu platnu transakciju:** Platna institucija je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca data u skladu sa Zakonom (u daljem tekstu: neodobrena platna transakcija). Kada je odgovorna za izvršenje neodobrene platne transakcije platna institucija je dužna da odmah po saznanju, a najkasnije narednog poslovnog dana nakon što je otkrila ili bila obavještena o toj platnoj transakciji - izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, osim ako sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani platioca, u kom slučaju je dužna da u roku od deset dana od saznanja za neodobrenu platnu transakciju postupi na jedan od sledećih načina: 1) obrazloži platiocu odbijanje povraćaja i prijavi prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu; ili 2) izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, ako nakon dodatne provere zaključi da platilac nije učinio prevaru ili zloupotrebu. Platna institucija je dužna i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila platiocu, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi platilac imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Na odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije direktno se primenjuju odredbe Zakona o platnim uslugama.

Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake: Ako je platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene pružaocu platnih usluga. Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je korisnik platnih usluga dostavio pružaocu platnih usluga netačna, pružalac platnih usluga nije odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je korisnik platnih usluga dostavio pružaocu platnih usluga netačna, na zahtev korisnika platnih usluga, platna institucija dužna je da odmah preduzme sve razumne mere kako bi korisniku platnih usluga bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u tom cilju saraduje sa platnom institucijom, kao i da mu pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava platiocu, platna institucija će na pismeni zahtev platioca odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su platiocu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja). Platna institucija može korisniku platnih usluga naplatiti posebnu naknadu za postupanje po zahtevu korisnika za dostavljanje navedenih informacija.

**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.

## VII Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena okvirnim ugovorom. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine:

- Opšti uslovi poslovanja
- Opšti uslovi poslovanja za izvršavanje novčanih doznaka (onda kada je to primenjivo)
- Potpisan nalog korisnika
- Tarifa nakada
- Terminski plan

**Prethodne informacije o jednokratnoj platnoj transakciji:** Platna institucija je dužna da, pre zaključenja ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, korisniku platnih usluga dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- 1) podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je korisnik platnih usluga dužan da navede radi pravilnog izdavanja ili izvršenja platnog naloga;
- 2) rok za izvršenje platne transakcije;
- 3) vrstu i visinu svih naknada koje platna institucija naplaćuje korisniku platnih usluga, a ako platna institucija zbirno naplaćuje ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;

4) ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji platna institucija koristi za platnu transakciju.

Na zahtev korisnika platnih usluga, platna institucija je dužna da prethodne informacije tom korisniku dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Platna institucija može korisniku platnih usluga pružiti navedene informacije u obliku nacrtu ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji ili platnog naloga koji sadrži ove informacije.

Platna institucija dužna je da korisniku platnih usluga učini lako dostupnim i druge informacije u skladu sa Zakonom koje su bitne za izvršenje jednokratne platne transakcije.

**Informacije za platioca nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije:** Platna institucija kao platiočev pružalac platnih usluga je dužna da, odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije, platiocu dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- 1) referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- 2) iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
- 3) iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje platiocu za izvršenje platne transakcije, a ako platna institucija zbirno naplaćuje ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- 4) ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji pri izvršavanju platne transakcije koristi platna institucija, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
- 5) datum prijema platnog naloga.

Platna institucija kao platiočev pružalac platnih usluga dužna je da, na zahtev platioca, navedene informacije dostavi platiocu na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

**Informacije za primaoca plaćanja nakon izvršenja jednokratne platne transakcije:**

Platna institucija kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da primaocu plaćanja, odmah nakon izvršenja jednokratne platne transakcije, dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- 1) referentnu oznaku ili druge podatke koji primaocu plaćanja omogućavaju identifikaciju platne transakcije, kao i informacije o platiocu i druge podatke koji su preneti uz tu platnu transakciju u skladu sa zakonom;
- 2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj su mu novčana sredstva stavljena na raspolaganje;
- 3) iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje primaocu plaćanja za izvršenje platne transakcije, a ako pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;

4) ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta koji je pri izvršenju platne transakcije koristio pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, kao i iznos platne transakcije pre zamene valute;

5) datum kada su sredstva stavljena na raspolaganje primaocu plaćanja.

Platna institucija kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da, na zahtev primaoca plaćanja, navedene informacije tom primaocu dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

**Saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije:** Saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije platilac/pošiljalac doznake daje uručivanjem pravilno popunjenog i potpisanog obrasca platnog naloga i uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga, čime se ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji smatra zaključenim.

Opšti uslovi poslovanja, Opšti uslovi za izvršavanje novčane doznake, Terminski plan i Tarifa naknada objavljuju se na internet stranici platne institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com), i dostupni su u prostorijama platne institucije kao i na lokacijama zastupnika platne institucije.

Opšti uslovi poslovanja za izvršavanje novčanih doznaka objavljuju se zasebno za svakog međunarodnog partnera platne institucije u izvršavanju novčanih doznaka, a dostupni su na internet stranici Platne institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com).

## **VIII Usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom**

Usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom pružaju se na osnovu Okvirnog ugovora o kreditu koji čine:

- Opšti uslovi poslovanja za pružanje platnih usluga;
- Ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju platnog računa;
- Ugovor o kreditu;
- Terminski plan;
- Tarifa naknada;
- Plan otplate kredita;

Bitne elemente Okvirnog ugovora čine:

- Poslovno ime, ime, sedište i adresa ugovornih strana;
- Opis glavnih karakteristika kreditnog proizvoda (vrsta kredita, period na koji se kredit odobrava, ukupan iznos učešća, valuta u kojoj se odobrava kredit);
- Troškovi kredita (visina i promenljivost nominalne godišnje kamatne stope, metod koji se primenjuje kod obračuna kamate, visina efektivne kamatne stope, kamatna stopa u slučaju docnje, vrsta i visina svih naknada koje se naplaćuju korisniku);
- Uslovi i način prevremene otplate kredita;
- Uslovi i način odustajanja od kredita i visina troškova koji nastaju usled odustajanja;
- Vrste sredstava obezbeđenja, mogućnost njihove zamene, uslovi njihovog aktiviranja;
- Posledice u slučaju neizmirivanja obaveza, raskida ugovora i ustupanja potraživanja;
- Adresa za dostavljanje prigovora Korisnika kredita;

**Opšte odredbe:** Platna institucija u skladu sa članom 4. stav 1. tačka 4) Zakona o platnim uslugama i dozvolom za pružanje platnih usluga izdatom od strane Narodne banke Srbije, u okviru svoje ponude usluga, korisnicima nudi i uslugu izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom.

Kredit se odobrava kao namenski – za izvršavanje platnih transakcija, na osnovu dostavljenih dokaza o osnovama namenske potrošnje. Navedenu uslugu platna institucija nudi isključivo korisnicima koji imaju otvoren platni račun kod Platne institucije, a podnošenje zahteva za otvaranje Platnog računa vrši se isključivo u poslovnim prostorijama Platne institucije. Kredit se odobrava u iznosu od 5.000 do 100.000 RSD, na period od 3 do 12 meseci, sa proporcionalnom fiksnom kamatnom stopom na godišnjem nivou u okviru zakonskih ograničenja, u skladu sa Katalogom kreditnih proizvoda dostupnim u prostorijama platne institucije i na zvaničnoj internet stranici platne institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com).

**Proces odobravanja i realizacije kredita:** Proces pružanja usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom podeljen je u nekoliko faza:

- Predugovorna faza (inicijalni razgovor sa korisnikom, identifikacija korisnika i prikupljanje dokumentacije);
- Obrada zahteva I odlučivanje o zahtevu;
- Faza ugovaranja;
- Puštanje kredita u tečaj i izvršavanje platne transakcije;

**Predugovorna faza:** U predugovornoj fazi, korisnik dolazi u poslovne prostorije platne institucije i obavlja razgovor sa zaposlenim u platnoj instituciji zaduženim za prodaju (u daljem tekstu: Prodavac). Prodavac informiše korisnika o uslovima kredita i proverava mogućnost apliciranja za kreditni proizvod. Ukoliko je, nakon dobijenih informacija korisnik zainteresovan za kredit, Prodavac utvrđuje identitet korisnika pribavljanjem sledećih podataka: ime i prezime, datum i mesto rođenja, boravište ili prebivalište, JMBG Korisnika kredita, vrstu i broj ličnog dokumenta, naziv izdavaoca, datum i mesto izdavanja, i proverava identitet korisnika uvidom u lični identifikacioni dokument. Prodavac je dužan da korisnika upozna sa uslovima kredita i da korisniku uruči pisanu Ponudu na propisanom obrascu, Zahtev za kredit, nacrt Ugovora o kreditu, nacrt Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju platnog računa, Opšte uslove poslovanja, Tarife naknada i kamatne stope i Katalog proizvoda. Ukoliko korisnik nakon toga izrazi želju da aplicira za Kredit, prodavac mu uručuje svu neophodnu dokumentaciju (neophodna dokumentacija je definisana u Katalogu proizvoda) i daje korisniku jasne instrukcije o popunjavanju neophodne dokumentacije. Prodavac je u dužan da informiše korisnika da konačnu odluku donosi drugi nadležni Sektori Platne institucije tek nakon dostavljanja potrebne dokumentacije navedene u Katalogu proizvoda i uvida u izveštaj Kreditnog biroa, za koji je korisnik prethodno dao saglasnost. Nakon dostavljanja popunjene ugovorne dokumentacije od strane korisnika prodavcu u poslovnim prostorijama platne institucije, Prodavac je u obavezi da izvrši proveru kompletnosti dostavljene dokumentacije i da li je dostavljena dokumentacija adekvatno popunjena. Ukoliko Prodavac uoči da je dostavljena dokumentacija nekompletna i/ili nije adekvatno popunjena, dužan je da istu vrati i da korisniku ponovo da detaljne instrukcije o tome šta treba da se ispravi i/ili dopuni.

**Obrada zahteva i odlučivanje o zahtevu:** Ukoliko je dostavljena dokumentacija kompletna i korisnik prolazi eliminacione kriterijume, prodavac formira kreditni dosije Korisnika kredita, koji prosleđuje Sektoru usklađenosti poslovanja, sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma radi provođenja radnji i mera propisanih Zakonima iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma u skladu sa važećim internim aktima platne institucije i procene prihvatljivosti rizika stupanja u poslovni odnos sa korisnikom. Ukoliko u ovoj fazi rizik korisnika bude ocenjen kao prihvatljiv, dosije korisnika se dostavlja Sektoru za rizike radi dalje obrade i procene kreditne sposobnosti korisnika. Mišljenja nadležnih sektora prilažu se u kreditni dosije Korisnika kredita i dostavljaju Generalnom direktoru na odlučivanje.



Ukoliko nadležni sektori daju negativno mišljenje o prihvatljivosti rizika i kreditnoj sposobnosti korisnika, zahtev za odobrenje kredita se odbija. Platna institucija je ovlašćena da odbije zahtev za odobrenje kredita bez dužnosti posebnog obrazlaganja razloga za odbijanje. Odluku o odobravanju kredita donosi Generalni direktor Platne institucije, na osnovu mišljenja nadležnih sektora i uvida u prikupljenu dokumentaciju. Odluka o kreditu se nakon toga odlaže u kreditni dosije Korisnika kredita koji se prosleđuje prodavcu. Nakon prijema kreditnog dosijea, Prodavac kontaktira korisnika, obaveštava ga o ishodu Odluke i ukoliko je Odluka pozitivna ugovara datum puštanja kredita u tečaj. Ukoliko je Odluka negativna prodavac korisniku izdaje Odbijenicu.

**Faza ugovaranja, puštanje kredita u tečaj i izvršavanje platne transakcije:** Na dan puštanja kredita u tečaj Prodavac u prostorijama Platne institucije korisniku daje Ugovornu dokumentaciju na potpis i od njega uzima instrumente obezbeđenja i osnov namenske potrošnje. Na osnovu navedene dokumentacije platna institucija otvara Korisniku kredita platni račun u skladu sa Zakonom i ovim opštim uslovima, a potom pristupa puštanju kredita u tečaj na otvoreni platni račun radi izvršenja platne transakcije obzbeđene kreditom u skladu sa osnovom namenske potrošnje. Platni račun Klijenta se otvara isključivo u svrhu izvršenja platnih transakcija i otplate kredita. Prodavac obaveštava Korisnika kredita o puštanju kredita u tečaj i uručuje mu primerke ugovorne dokumentacije (Ugovor o kreditu, Ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju platnog računa, Opšte uslove poslovanja, Tarife naknada i kamatne stope i Katalog proizvoda). Korisnik kredita svoje dospele obaveze po Ugovoru o kreditu izmiruje uplatom iznosa dospelih obaveza na svoj platni račun.

**Delimična prevremena otplata kredita:** U slučaju delimične prevremene otplate, Korisnik kredita određeni iznos sredstava uplaćuje na osnovu Plana otplate. Platna institucija delimičnom otplatom kredita smatra uplatu iznosa jednakog ili većeg od tri mesečna anuiteta. Korisnik kredita može uputiti zahtev Platnoj instituciji za delimičnu prevremenu otplatu kredita u iznosu manjem od tri, a većem od jednog mesečnog anuiteta, a po uplati tog iznosa smatraće se da je izvršena delimična prevremena otplata kredita, nakon čega se pristupa obračunu i kreiranju novog Plana otplate koji predviđa isti krajnji rok otplate kredita kao i inicijalno ugovoreni.

**Prevremena oplata kredita u celosti:** U slučaju kada Korisnik kredita želi da uradi konačnu prevremenu otplatu, radi tačne kalkulacije neophodno je da Korisnik kredita dobije tačne instrukcije o ukupnom iznosu duga na dan prevremene otplate u celosti od platne institucije. Nakon uplate sredstava od strane Korisnika kredita u visini i na način dobijen u instrukciji od strane platne institucije, platna institucija kreira potvrdu o izmirenim obavezama po osnovu kredita i dostavlja je Korisniku kredita.

**Zatvaranje kredita:** Po otplati kredita u celosti prodavac obaveštava Korisnika kredita da je kredit istekao i dogovara datum preuzimanja sredstava obezbeđenja. Na dogovoreni dan prodavac Korisniku kredita vraća sredstva obezbeđenja i potpisuje zapisnik o primopredaji. Pored navedenog prodavac Korisniku kredita uručuje i potvrdu o likvidaciji kreditne partije.

**Kamate, naknade i troškovi kredita:** Na kredite se primenjuje fiksna kamatna stopa čija visina se bliže definiše Ugovorom o kreditu. Kamatna stopa je iskazana na godišenjm nivou i obračunava se proporcionalnom metodom. Na sve dospele, a u roku neizmirene obaveze, od dana dospelosti obaveze za plaćanje do dana izmirenja iste, obračunavaće se i naplaćivati od Korisnika kredita zatezna kamata, utvrđena Zakonom o zateznoj kamati. Naknade koje institucija ugovara i naplaćuje od Korisnika kredita

su fiksne, a visna, način i rokovi naplate se Ugovorom o kreditu u skladu sa Tarifom naknada.

**Sredstva obezbeđenja:** Korisnik kredita je obavezan da, pre puštanja kredita u tečaj, na zahtev Platne institucije dostavi 1 (slovima: jednu) menicu. Platna institucija ima pravo da aktivira instrumente obezbeđenja u svrhu naplate svih svojih dospelih, a neizmirenih glavnica, kamata, troškova, naknada, kao i naplate celokupnog kredita po njegovom dospeću, te drugih potraživanja koja mogu nastati na osnovu i povodom Ugovora zaključenog sa Korisnikom kredita. Korisnik kredita je dužan da u periodu trajanja Ugovora o kreditu, odnosno do konačnog izmirenja svih obaveza po tom Ugovoru, na zahtev Platne institucije dostavi i druge instrumente obezbeđenja u slučaju da postojeći postanu neadekvatni ili nedovoljni ili ne mogu biti izvršeni. Ukoliko Korisnik kredita u ostavljenom roku ne postupi po zahtevu Platne institucije da dostavi dodatna ili druga sredstva obezbeđenja, platna institucija ima pravo da kredit odmah proglati dospelim i da zahteva otplatu kredita sa svim kamatama i troškovima.

Na zahtev Korisnika kredita Ugovorne strane mogu Aneksom Ugovora o kreditu predvideti zamenu postojećih instrumenata obezbeđenja novim instrumentima obezbeđenja, pod uslovom da je takva zamena prihvatljiva za platnu instituciju. Platna institucija će, po prestanku ugovornih obaveza izmirenjem celokupnog dugovanja, kao i iz drugih razloga predviđenih Ugovorom o kreditu, obavestiti Korisnika kredita ugovorenim kanalima komunikacije o načinu preuzimanja neiskorišćenih sredstava obezbeđenja predviđenih Ugovorom o kreditu.

**Odustanak od Ugovora o kreditu:** Korisnik kredita ima pravo da odustane od Ugovora o kreditu u roku od 14 dana od dana zaključenja, bez navođenja razloga za odustanak. Korisnik kredita dužan je da o toj nameri obavesti Platnu instituciju u pisanoj formi, ugovorenim kanalima komunikacije, pri čemu se datum prijema tog obaveštenja smatra datumom odustanka od ovog Ugovora. Ukoliko Korisnik kredita odustane od Ugovora o kreditu, dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja platnoj instituciji, vrati platnoj instituciji glavnica i kamatu za vreme korišćenja kredita, kao i da Platnoj instituciji nadoknadi stvarne troškove koje je platna institucija imala povodom zaključenja ovog Ugovora.

**Ustupanje potraživanja:** Platna institucija ima pravo da drugoj finansijskoj organizaciji ustupi potraživanja koja ima prema Korisniku kredita po osnovu Ugovora o kreditu, bez prethodne ili naknadne saglasnosti Korisnika kredita. U slučaju ustupanja potraživanja, Korisnik kredita zadržava sva prava koja ima po osnovu Ugovora o kreditu, kao i pravo isticanja prigovora prema drugoj finansijskoj organizaciji koje je imao prema platnoj instituciji, a druga finansijska organizacija ne može Korisnika kredita dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da ovo potraživanje nije preneto, niti Korisnik kredita zbog toga može biti izložen dodatnim troškovima. Platna institucija će obavestiti Korisnika kredita o izvršenom ustupanju potraživanja slanjem obaveštenja putem ugovorenih kanala komunikacije.

**Izmene i dopune Ugovora o kreditu:** Sve izmene i dopune bitnih elemenata Ugovora o kreditu vrše se u pisanoj formi u vidu Aneksa ugovora.

## **IX Informacije i pravo na prigovor korisnika**

Sve informacije o usluzi dostupne su na internet stranici Platne institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com). 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 na adresu za prijem pošte, elektronskom poštom na adresu:

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, nalogodavca, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije i druge bitne podatke), kao i razloge podnošenja prigovora. Platna institucija je dužna bez odlaganja potvrdi korisniku prijem prigovora, te 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 protoka roka za njegovo dostavljanje. Pismenu pritužbu Narodnoj banci može podneti u na adresu: NARODNA BANKA SRBIJE, Sektor za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd, Poštanski fah 712, ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije: [https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-](https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/index.html)

[korisnika/prigovor/index.html](https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/index.html). 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.

#### **X 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 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. 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. 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, 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.

#### **XI Sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma**

Platna institucija zadržava pravo da u cilju izvršavanja obaveza u skladu sa zakonima iz oblasti sprečavanja pranja novca, finansiranja terorizma i širenja oružja za masovno uništenje od korisnika zahteva dostavu potrebnih podataka o poreklu sredstava koja su predmet transakcije, prirodni i nameni poslovnog odnosa sa platnom institucijom ili u vezi sa transakcijom koju vrši posredstvom platne institucije, ličnih podataka i sl. Takođe, platna institucija zadržava pravo da bez saglasnosti korisnika; blokira mogućnost korišćenja usluga; odloži ili odbije izvršenje transakcije po nalogu korisnika; odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa korisnikom; raskine poslovni odnos korisnikom, u cilju izvršavanja obaveza iz oblasti sprečavanja pranja novca, finansiranja terorizma i širenja oružja za masovno uništenje, kao i da preuzima druge mere u skladu sa Zakonom.

#### **XII Viša sila**

Platna institucija neće biti odgovorna za kašnjenje ili neispunjenje obaveza propisanih ovim Opštim uslovima i ukoliko je neispunjenje obaveza nastupilo usled događaja koji otežavaju ili onemogućavaju vršenje usluga, a prouzrokovani su delovanjem više sile, uključujući, ali ne ograničavajući se na ratne događaje, terorističke akte, nemire, pandemije, štrajkove, prekid kanala komunikacije i druge nepredviđene okolnosti.

#### **XIII Završne odredbe**

Opšti uslovi poslovanja primenjuju se od 26.03.2025. godine. Sastavni deo ovih Opštih uslova čine Opšti uslovi za izvršavanje novčanih doznaka koji su propisani posebno za svakog od međunarodnih partnera Platne institucije u izvršavanju novčanih doznaka i koji su dostupni u poslovnim prostorijama platne institucije, na lokacijama zastupnika platne institucije i na zvaničnoj web stranici platne institucije. Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga,



Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Zakona o ograničavanju raspolaganja imovinom u cilju sprečavanja terorizma i širenja oružja za masovno uništenje, Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i odredbe drugih važećih propisa.

U Beogradu, dana 10.03.2025. godine.

## OPŠTI USLOVI ZA IZVRŠENJE NOVČANE DOZNAKE – RIA TRANSFER NOVCA

**Primena:** Ovim opštim uslovima za pružanje platne usluge izvršenja novčane doznake - Ria transfer novca, Platna Institucija TransferNova d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Platna Institucija) uređuje međusobna prava i obaveze Platne Institucije i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik) u vezi sa izvršenjem novčane doznake - Ria transfer novca. Ove opšte uslove zajedno sa Tarifom naknada i Termiskim planom, Platna Institucija objavljuje na srpskom jeziku na internet stranici Platne Institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com) kao i u svojim poslovnim prostorijama i na lokacijama zastupnika Platne institucije koji u ime i za račun Platne institucije pružaju usluge izvršenja novčane doznake Ria transfer novca.

**Podaci o pružaocu usluge:** Platna institucija TransferNova d.o.o. (u daljem tekstu: Platna institucija), Beograd, Savski Venac, sa sedištem na adresi 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. Platna institucija kao pružalac platnih usluga posluje na osnovu dozvole Narodne banke Srbije (Rešenje IO NBS broj 37 od 14. marta 2017. godine), kao i dopune dozvole Narodne banke Srbije (Rešenje IO NBS br. 48 od 6. juna 2019. godine i Rešenja IO NBS br. 68 od 10.08.2023. godine). Nadzor nad poslovanjem Platne institucije kao pružaocem platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Nemanjina 17. Platna institucija je registrovana u Agenciji za privredne registre pod brojem 4092/2017. U skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama, odredbama podzakonskih akata, kao i zaključenih ugovora o zastupanju, Platna institucija je odgovorna za ispunjenost zakonskih obaveza prilikom pružanja platne usluge. Platna institucija pruža platne usluge samostalno ili posredstvom mreže zastupnika na teritoriji Republike Srbije. Zastupnici pružaju uslugu u ime i za račun Platne institucije.

Zaključivanjem ugovora o poslovnoj saradnji sa kompanijom Continental Exchange Solutions, Inc. dba RIA Financial Services (u daljem tekstu RIA), Platna Institucija je postala RIA partner u izvršenju platne usluge izvršenja novčane doznake - Ria transfer novca na teritoriji Republike Srbije.

**Korisnik:** je fizičko lice koje koristi ili je koristilo uslugu izvršenja novčane doznake u svojstvu platioca/pošiljaoca ili primaoca doznake. Platilac/pošiljalac je fizičko lice koje izdaje platni nalog za izvršenje novčane doznake. Primalac je lice koje je određeno od strane platioca/pošiljaoca kao primalac novčanih sredstava koja su predmet novčane doznake.

**Međunarodna platna transakcija:** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države.

**Novčana doznaka RIA:** predstavlja međunarodnu platnu transakciju (u daljem tekstu: novčana doznaka), koja se realizuje između dva fizička lica. Platilac doznaka određeni iznos

sredstava (u daljem tekstu nominalni iznos) u korist primaoca, uz plaćanje naknade za izvršenje novčane doznake. Primalac preuzima doznačena sredstva u punom nominalnom iznosu.

**Ovlašćeno lice:** Lice koje je u okviru Platne institucije ili kod Zastupnika platne institucije ovlašćeno za vršenje poslova pružanja platnih usluga

**Predugovorna faza:** Zastupnik odnosno ovlašćeno lice je dužno da pre izvršenja novčane doznake, Korisniku novčane doznake učiniti lako dostupnim sledeće informacije:

- Podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja novčane doznake
- Rok za izvršenje novčane doznake
- Vrstu i visinu svih naknada koje naplaćuje za realizovanu novčanu doznaku koju snosi platilac
- Kurs zamene valuta odnosno kurs koji se koristi za konverziju valuta prilikom slanja novčane doznake

**Informacije za platioca nakon prijema naloga za slanje novčane doznake:** Zastupnik odnosno ovlašćeno lice je dužno da, odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje novčane doznake, platiocu dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- Referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- Iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
- Iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje platiocu za izvršenje platne transakcije;
- Ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji se koristi pri izvršavanju platne transakcije, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
- Datum prijema naloga.

**Ugovorna faza:** Ugovor o izvršenju novčane doznake Ria transfer novca (u daljem tekstu: Ugovor) predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Opšti uslovi izvršenja novčane doznake Ria transfer novca
- Nalog za izvršenje RIA novčanih doznaka
- Tarifa naknada za izvršenje RIA novčanih doznaka

**Zaključenje Ugovora:** Potpisivanjem naloga za izvršenje RIA novčane doznake smatra se da je Ugovor zaključen i da je Korisnik saglasan da se izvrši predmetna novčana doznaka.

**Način i uslovi slanja RIA novčane doznake:** Slanje novčane doznake i plaćanje naknade za izvršenje doznake vrši se uplatom u valuti RSD. Isplata primaocu vrši se u lokalnoj valuti države primaoca ili drugoj valuti za koju se opredeli pošiljalac u okviru valuta ponuđenih od strane RIA. Iznos za isplatu transparentan je i poznat platiocu pre realizacije slanja novčane doznake, a iznos koji je uplaćen u Republici Srbiji preračunava se u valutu isplate za određenu državu po kursu RIA na dan slanja doznake. Doznačena sredstva mogu se podići u nominalnom iznosu u bilo kojoj filijali partneru RIA u zemljama sa kojima RIA posluje. Spisak zemalja u kojima je usluga dostupna, kao i adrese lokacija

koje nude uslugu mogu se pronaći na internet stranici Platne institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com) i internet stranici RIA [www.riamoneytransfer.com](http://www.riamoneytransfer.com).

Prilikom iniciranja slanja novčane doznake, platilac je u obavezi da se identifikuje prezentovanjem važeće lične isprave. Vrste ličnih isprava u smislu ovog stava pobrojane su detaljno u okviru segmenta „Zajedničke odredbe“. Nakon identifikacije, platilac saopštava ovlašćenom licu podatke neophodne za izvršenje platne transakcije, a ovlašćeno lice pruža informacije iz segmenta „Predugovorna faza“ platiocu na obrascu naloga za izvršenje novčane doznake. Ukoliko je Korisnik saglasan sa prezentovanim informacijama i elementima naloga za slanje novčane doznake, isti potpisuje i predaje ga ovlašćenom licu.

Na nalogu koji čini deo neophodne dokumentacije za izvršenje novčane doznake, jasno je naveden iznos koji je platilac dužan da preda ovlašćenom licu, a koji se sastoji od iznosa novčanih sredstava koje se upućuju novčanom doznakom kao i iznosa naknade. Iznos naknade za izvršenje novčane doznake je

jedinstven i jasno prikazan na platnom nalogu. Slanje novčane doznake se može inicirati tek pošto platilac preda ovlašćenom licu celokupna sredstva uključujući i iznos za isplatu primaocu i naknadu pružaoca usluge. Potpisivanjem naloga za slanje novčane doznake, platilac daje saglasnost za izvršenje transakcije, 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.

Po davanju saglasnosti za izvršenje transakcije, platilac dobija šifru slanja/transfera koju sme da saopšti isključivo primaocu. Platilac je u obavezi da osigura da se njegovi podaci, kao i šifra transfera ne otkrivaju trećim licima niti učine javno dostupnim, osim naznačenom primaocu. Ako je platilac neki od tih podataka, osim naznačenom primaocu, učinio dostupnim trećem licu ili javno dostupnim, Platna institucija i RIA neće biti odgovorni za posledice takvog saopštavanja.

Sve potpisana dokumentacija neophodna za izvršenje novčane doznake se izrađuje u dva primerka od kojih po jedan zadržavaju Platilac i Platna institucija / Zastupnik platne institucije.

Dokumentacija se čuva u rokovima propisanim zakonom.

#### **Poništenje i otkazivanje poslate RIA novčane doznake:**

Platilac/pošiljalac ima pravo da zahteva poništenje novčane doznake samo ukoliko primalac nije preuzeo novčana sredstva, odnosno ukoliko novčana doznaka u aplikativnom sistemu RIA nije isplaćena. Zahtev za poništenje RIA novčane doznake, kao i povraćaj doznačenog novčanog iznosa vrši se isključivo na lokaciji Platne institucije, odnosno Zastupnika na kojoj je primljena uplata RIA novčane doznake. Po odobrenju zahteva platioca/pošiljaoca za poništenje novčane doznake od strane RIA, a nakon izvršene identifikacije platioca/pošiljaoca, novčani iznos doznake vraća se platiocu/pošiljaocu zajedno sa naplaćenim naknadama, kojom prilikom platilac/pošiljalac potpisuje potvrdu o isplati koja se štampa u dva primerka, jedan za platioca/pošiljaoca, drugi za Platnu instituciju/Zastupnika platne institucije. Dokazi o izvršenoj identifikaciji i isplati čuvaju se u zakonskom roku.

RIA novčana doznaka može biti otkazana na osnovu zakona, internih politika i procedura RIA ili Platne institucije, odnosno po nalogu nadležnog državnog organa. U slučaju otkazivanja RIA novčane doznake, platiocu/pošiljaocu se vraća puni iznos doznake zajedno sa naplaćenim naknadama. Odredbe o identifikaciji i dokumentovanju isplate kod poništenja doznake shodno se primenjuju i na otkazivanje doznake.

**Način i uslovi isplate RIA novčane doznake:** Doznačena sredstva mogu se podići u gotovini u valuti EUR ili RSD u nominalnom iznosu na lokacijama zastupnika Platne Institucije. Mapa lokacija zastupničke mreže Platne institucije Transfernova dostupna je na zvaničnoj internet stranici Platne institucije. Naznačenom primaocu se mogu isplatiti doznačena novčana sredstva ukoliko se isti identifikuje na osnovu važećeg identifikacionog dokumenta – lične isprave i saopšti ovlašćenom licu obavezne podatke i to:

- šifra transfera,
- ime i prezime platioca, zemlja platioca i
- iznos novčane doznake.

Vrste ličnih isprava u smislu prethodnog stava pobrojane su detaljno u okviru segmenta „Zajedničke odredbe“.

Valutu i način isplate definiše pošiljalac/platilac prilikom slanja doznake. Isplata doznake se vrši po kursu RIA na dan slanja

doznake u inostranstvu. Ukoliko je zahtevana isplata u EUR, a iznos za isplatu nije deljiv sa najmanjom denominacijom 5 EUR, razlika će biti konvertovana u RSD po srednjem kursu NBS na dan isplate. Primaocu novčane doznake predaje se potvrda o isplati novčane doznake sa svim neophodnim informacijama za primaoca, te ukoliko je saglasan sa prezentovanim informacijama i elementima istu potpisuje i predaje je ovlašćenom licu.

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

Sve potpisana dokumentacija neophodna za izvršenje novčane doznake se izrađuje u dva primerka od kojih po jedan zadržavaju Primalac novčane doznake i Platna institucija / Zastupnik platne institucije.

#### **Isplata novčane doznake na platni račun primaoca:**

Platna institucija Nalogom 70 vrši prenos doznačenih sredstava u valuti EUR ili RSD pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, zajedno sa svim neophodnim podacima o platiocu i primaocu plaćanja, radi stavljanja na raspolaganje doznačenih sredstava na računu primaoca plaćanja otvorenom kod tog pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

Pored slučajeva neizvršenja ili neurednog izvršenja usluge propisanih ovim opštim uslovima za isplate novčanih doznaka u gotovini, Platna Institucija neće odgovarati za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje isplate novčane doznake na platni račun primaoca u slučaju da poslovna banka – pružalac platnih usluga primaoca plaćenja usled internih politika i procedura odbije izvršenje deviznog naloga, odnosno raspoređivanje priliva na devizni račun primaoca plaćanja.

Primalac novčane doznake isplatom na platni račun otvoren kod poslovne banke na teritoriji Republike Srbije platnoj instituciji ne plaća naknadu za uslugu isplate novčane doznake, jer je celokupna naknada plaćena prilikom iniciranja doznake slanja od strane lica koje je poslalo novac iz inostranstva.

**Zajedničke odredbe:** Prilikom slanja i isplate novčane doznake, korisniku se uručuje obrazac naloga za slanje novčane doznake odnosno potvrde o isplati novčane doznake kao potvrda o izvršenoj usluzi. Korisnik je dužan da se potpiše na obrascu za korišćenje usluge (nalog za slanje/potvrda o isplati novčane doznake) čime potvrđuje tačnost podataka navedenih u obrascu i daje saglasnost za izvršenje transakcije, kao i da je upoznat sa uslovima korišćenja usluge. Prilikom slanja i isplate doznake obavezna je identifikacija korisnika uvidom u važeću ličnu ispravu i to:

- ličnu kartu, pasoš, izbegličku legitimaciju, ličnu kartu za strance i ličnu kartu za lice koje traži azil, kao i dozvolu za privremeni boravak i rad koja sadrži biometrijske podatke izdate u Republici Srbiji;
- putnu ispravu ili ličnu kartu koja se koristi kao putna isprava pri ulasku u Republiku Srbiju izdate u stranoj zemlji. Ovlašćeno lice može odbiti pružanje usluge ukoliko posumnja u

- verodostojnost i/ili ispravnost lične isprave kojom korisnik dokazuje identitet.

Ukoliko je korisnik nepismen, potpisivanje obrasca za slanje/isplatu novčane doznake vrši se otiskom kažiprsta, a nakon utvrđivanja identiteta korisnika.

Korisnici doznake ne mogu biti maloletna lica, odnosno lica mlađa od 18 godina starosti.

Limit za slanje doznake iz Republike Srbije na mesečnom nivou utvrđen je Odlukom o uslovima za lične i fizičke prenose sredstava plaćanja u inostranstvo i iz inostranstva Narodne Banke Srbije i dostupan na zvaničnom sajtu regulatora:

[https://pravno-informacioni-](https://pravno-informacioni-sistem.rs/eli/rep/sgrs/narodnabanka/odluka/2006/67/6/reg)

[sistem.rs/eli/rep/sgrs/narodnabanka/odluka/2006/67/6/reg](https://pravno-informacioni-sistem.rs/eli/rep/sgrs/narodnabanka/odluka/2006/67/6/reg)

Limit za isplatu i slanje doznake podleže ograničenjima nacionalnih zakonodavstava država iz kojih su/u koje su novčana sredstva poslata, te Platna institucija i RIA zadržavaju pravo usklađivanja visine limita sa pomenutim ograničenjima, najviše do iznosa utvrđenog Odlukom o uslovima za lične i fizičke prenose sredstava plaćanja u inostranstvo i iz inostranstva. Platna institucija zadržava pravo da koriguje visinu limita u okviru zakonskih ograničenja.

**Usluge po zahtevu korisnika:** Pošiljalac doznake može zahtevati izdavanje listinga RIA doznaka poslatah posredstvom zastupničke mreže Platne institucije, a primalac doznake može zahtevati izdavanje listinga RIA doznaka primljenih posredstvom zastupničke mreže Platne institucije. Zahtev za izdavanje listinga podnosi se na bilo kojoj lokaciji Zastupnika platne institucije na obrascu za izdavanje listinga koji je dostupan na sajtu platne institucije kao i na svim lokacijama Zastupnika uz prethodno izvršenu identifikaciju korisnika i dokumentovanje iste u skladu sa zakonom od strane ovlašćenog lica. Zahtev za izdavanje listinga može se podneti u roku od 5 godina od dana slanja/prijema RIA novčane doznake uz obavezu dokazivanja identiteta. Rok za odlučivanje po zahtevu za izdavanje listinga ne može biti duži od 15 dana od dana prijema uredno popunjenog zahteva od strane korisnika. Dostavljanje listinga se vrši na način na koji se korisnik opredeli u zahtevu za izdavanje listinga (putem imejla, lično na lokaciji zastupnika i sl.).

**Troškovi:** Naknada za izvršenje novčane doznake definisana je u skladu sa Tarifom naknada za izvršenje RIA novčanih doznaka. Informacije o visini naknade za slanje RIA novčane doznake iz Republike Srbije dostupne su na internet stranici Platne institucije [www.transfernovca.com](http://www.transfernovca.com) kao i u poslovnim prostorijama Platne institucije, te na lokacijama zastupnika platne institucije. Naknadu za isplatu, odnosno za prijem doznake u Srbiji, u potpunosti snosi platilac/pošiljalac.

**Rokovi za izvršenje novčane doznake:** Kod usluge slanja novčanih doznaka novčana sredstva su u pravilu 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 inicirano subotom i nedeljom, kao i radnim danom nakon 16:00 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 proveru u skladu sa zakonom odnosno ukoliko je isto posledica vanrednih situacija (prekid telekomunikacionih veza, nestanak električne energije, prekid rada sistema). Ukoliko platilac izabere opciju „Uplata na račun“ ista će biti realizovana u roku od 30 dana. Izuzetno, usled internih politika i procedura banke pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja (kod isplata doznake na račun) i u slučajevima navedenim u segmentu „Usklađenost sa zakonom“, rok za izvršenje transfera novca može biti prolongiran.

**Period važenja doznake:** Period važenja doznake ne može biti

duži od 21 dan. U slučaju da primalac ne preuzme novčani iznos na koji glasi doznaka u roku od 21 dana, doznaka se automatski otkazuje u aplikativnom sistemu RIA i ista je isključivo raspoloživa za povraćaj novčanih sredstava pošiljaocu.

Čuvanje i obrada ličnih podataka: 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 i RIA čuvaju i koriste podatke kao i kopiju identifikacionog dokumenta koji su dati prilikom isplate ili uplate sredstava za potrebe realizacije platne usluge, korisničke podrške i rešavanja reklamacija i prigovora. Potpisivanjem naloga za izvršenje novčane doznake, odnosno potvrde o isplati, Korisnik pristaje da Platna Institucija i RIA obrađuju i čuvaju podatke sadržane u nalogu/potvrdi o isplati (ime, prezime, adresa, broj telefona, email, JMBG, broj, mesto, država i datum izdavanja i važenja identifikacionog dokumenta) i da iste mogu otkriti samo na način predviđen važećom regulativom.

Korisnik potpisivanjem naloga/potvrde o isplati daje pristanak pružaocu usluge da može da obrađuje, iznese i čuva podatke o ličnosti sadržane u nalogu/potvrdi o isplati, uključujući i podatke o pošiljaocu/primaocu novčane doznake van teritorije Republike Srbije, uključujući i SAD, u svrhe navedene u nalogu/potvrdi o isplati, te potvrđuje da je pre davanja ovih podataka obavestio i obezbedio ovlašćenje drugog lica za obradu ovih podataka od strane pružaoca usluge. Korisnik potvrđuje da je Platna Institucija obavestila Korisnika o obradi ličnih podataka u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i daje saglasnost da Platna Institucija i RIA mogu lične podatke da učine dostupnim nadležnim organima i licima kojima je po zakonu Institucija dužna da dostavi podatke u cilju otkrivanja ili sprečavanja izvršenja krivičnog dela. U svakom momentu Korisnik ima pravo da zatraži kopiju podataka datih za potrebe realizacije novčane doznake.

Platna institucija 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.

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 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.

Korisnik na koga se podaci odnose ima pravo da opozove dati pristanak u svemu u skladu sa zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Obaveštenje o zaštiti podataka o ličnosti i kontakt podaci lica za zaštitu podataka o ličnosti dostupni su na zvaničnom sajtu Platne institucije.

**Usklađenost sa zakonom:** Važeća regulativa predviđa zabranu poslovanja sa označenim licima u smislu Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i Zakona o ograničavanju raspolaganja imovinom u cilju sprečavanja terorizma i širenje oružja za masovno uništenje. Usluga slanja i isplate novčane doznake može se obustaviti licima za koja postoji osnov sumnje da su povezana sa pranjem novca i finansiranjem terorizma ili se nalaze na odgovarajućim listama lica kojima je zabranjeno pružati finansijske usluge.

**Odgovornost i isključenje odgovornosti:** Podaci o novčanoj doznaci, uključujući i šifru transfera, poznati su isključivo platiocu/pošiljaocu. Platilac/pošiljalac je isključivo odgovoran ako podatke o novčanoj doznaci otkrije trećem licu, osobi koja nije primalac. Platilac/pošiljalac se upozorava da ne šalje novac nepoznatoj osobi i ne plaća robu i usluge kupljene preko interneta. U slučaju da je Platna Institucija odgovorna za neodobrenu, neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu novčanu doznaku, dužna je da odmah po saznanju o neodobroj platnoj transakciji, odnosno o neizvršenju ili nepravilnom izvršenju transakcije, o kojoj je bez odlaganja obavještena od strane platioca/pošiljaoca sa teritorije Republike Srbije izvrši povraćaj iznosa te novčane doznake, kao i iznosa svih naknada koje je naplatila, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih kamata na koje platilac/pošiljalac sa teritorije Republike Srbije ima pravo. Platilac/pošiljalac sa teritorije Republike Srbije ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene novčane doznake, bez obzira na odgovornost Institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Platne Institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava predmetne novčane doznake i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera. Platna Institucija nije upućena i nema saznanje o nameni sredstava koja su predmet novčane doznake, nije i ne može da bude odgovorna za isporuku ili kvalitet bilo kakve robe ili usluge koja je eventualno plaćena izvršenjem doznake.

Platna institucija je odgovorna za isplatu samo one novčane doznake koja je u aplikativnom sistemu RIA dostupna za isplatu, odnosno koja nije otkazana, poništena ili obustavljena usled internih politika i procedura RIA ili iz drugih razloga.

Platna Institucija neće odgovarati za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje novčane doznake i u sledećim slučajevima:

a) ako je zbog vanrednih događaja onemogućeno izvršenje novčane doznake (vanrednim događajima smatraju se naročito, ali ne isključivo):

- 1) prirodni događaji –zemljotresi, poplave, oluje, požari i dr.
- 2) politički događaji – neprijateljstva, pobune, oružani sukobi, veliki neredi i naročito promene zakona ili donošenje odluka javne vlasti– sve bilo u zemlji ili inostranstvu,
- 3) događaji koji onemogućuju obavljanje platnih usluga zbog prekida telekomunikacionih veza, prestanak ili nepravilno funkcionisanje platnog sistema, te svih drugih vanrednih događaja koji se ne mogu pripisati Platnoj instituciji);

b) zbog prevare Korisnika, što obuhvata i korišćenje falsifikovanih isprava i podataka;

c) ako Platilac/pošiljalac nije po sopstvenom saznanju bez odlaganja obavestio Platnu Instituciju o neizvršenju ili neurednom izvršenju novčane doznake a najkasnije u roku od 13 meseci od dana slanja novčane doznake;

d) zbog primene odredaba propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma ili propisa o suzbijanju korupcije i organizovanog kriminala i zbog primene drugih propisa.

**Informacije i pravo na prigovor:** Sve informacije o usluzi Korisnik dostupne su na internet stranici Platne institucije [www.transfernovca.com](http://www.transfernovca.com). 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 na adresu za prijem pošte, 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, nalogodavca, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije i druge bitne podatke), kao i razloge podnošenja prigovora. Platna institucija je dužna bez odlaganja potvrdi korisniku prijem prigovora, te 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 obavješten 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, Sektor za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd, Poštanski fah 712, ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije:

<https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/index.html>

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.

**Završne odredbe:** Opšti uslovi poslovanja za izvršavanje novčane doznake „RIA“ primenjuju se od 26.03.2025. godine.

Na izvršavanje novčanih doznaka 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, Zakona o ograničavanju raspolaganja imovinom u cilju sprečavanja terorizma i širenja oružja za masovno uništenje i odredbe drugih važećih propisa.

U Beogradu, dana 10.03.2025. godine

## OPŠTI USLOVI ZA IZVRŠENJE NOVČANE DOZNAKE – UNISTREAM

**Primena:** Ovim opštim uslovima za pružanje platne usluge izvršenja novčane doznake – Unistream, Platna Institucija Transfernova d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Platna Institucija) uređuje međusobna prava i obaveze Platne Institucije i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik) u vezi sa izvršenjem novčane doznake - Unistream. Ove opšte uslove zajedno sa Tarifom naknada i Terminskim planom, Platna Institucija objavljuje na srpskom jeziku na internet stranici Platne Institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com) kao i u svojim poslovnim prostorijama i na lokacijama zastupnika Platne institucije koji u ime i za račun Platne institucije pružaju usluge izvršenja novčane doznake Unistream.

**Podaci o pružaocu usluge:** Platna institucija TransferNova d.o.o. (u daljem tekstu: Platna institucija), Beograd, Savski Venac, sa sedištem na adresi 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. Platna institucija kao pružalac platnih usluga posluje na osnovu dozvole Narodne banke Srbije (Rešenje IO NBS broj 37 od 14. marta 2017. godine), kao i dopune dozvole Narodne banke Srbije (Rešenje IO NBS br. 48 od 6. juna 2019. godine i Rešenja IO NBS br. 68 od 10.08.2023. godine). Nadzor nad poslovanjem Platne institucije kao pružaocem platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Nemanjina 17. Platna institucija je registrovana u Agenciji za privredne registre pod brojem 4092/2017. U skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama, odredbama podzakonskih akata, kao i zaključenih ugovora o zastupanju, Platna institucija je odgovorna za ispunjenost zakonskih obaveza prilikom pružanja platne usluge. Platna institucija pruža platne usluge samostalno ili posredstvom mreže zastupnika na teritoriji Republike Srbije. Zastupnici pružaju uslugu u ime i za račun Platne institucije.

Zaključivanjem ugovora o poslovnoj saradnji sa kompanijom Unistream International Limited, Russia, Platna Institucija je postala partner u izvršenju platne usluge izvršenja novčane doznake Unistream na teritoriji Republike Srbije.

**Korisnik:** je fizičko lice koje koristi ili je koristilo uslugu izvršenja novčane doznake u svojstvu platioca/pošiljaoca ili primaoca doznake. Platilac/pošiljalac je fizičko lice koje izdaje platni nalog za izvršenje novčane doznake. Primalac je lice koje je određeno od strane platioca/pošiljaoca kao primalac novčanih sredstava koja su predmet novčane doznake.

**Međunarodna platna transakcija:** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države.

**Novčana doznaka Unistream:** predstavlja međunarodnu platnu transakciju (u daljem tekstu: novčana doznaka), koja se realizuje između dva fizička lica. Platilac doznaka određeni iznos sredstava (u daljem tekstu nominalni iznos) u korist primaoca, uz plaćanje naknade za izvršenje novčane doznake propisane Tarifnikom. Primalac preuzima doznaka sredstva u punom nominalnom iznosu.

**Ovlašćeno lice:** Lice koje je u okviru Platne institucije ili kod Zastupnika platne institucije ovlašćeno za vršenje poslova pružanja platnih usluga.

**Predugovorna faza:** Zastupnik odnosno ovlašćeno lice je dužno da pre izvršenja novčane doznake, Korisniku novčane doznake učiniti lako dostupnim sledeće informacije:

- Podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja novčane doznake
- Rok za izvršenje novčane doznake
- Vrstu i visinu svih naknada koje naplaćuje za realizovanu novčanu doznaku koju snosi platilac
- Kurs zamene valuta odnosno kurs koji se koristi za konverziju valuta prilikom slanja novčane doznake

**Informacije za platioca nakon prijema naloga za slanje novčane doznake:** Zastupnik odnosno ovlašćeno lice je dužno da, odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje novčane doznake, platiocu dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- Referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- Iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
- Iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje platiocu za izvršenje platne transakcije;
- Ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji se koristi pri izvršavanju platne transakcije, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
- Datum prijema naloga.

**Ugovorna faza:** Ugovor o izvršenju novčane doznake Unistream (u daljem tekstu: Ugovor) predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Opšti uslovi izvršenja novčane doznake Unistream
- Nalog za izvršenje Unistream novčanih doznaka
- Tarifa naknada za izvršenje Unistream novčanih doznaka

**Zaključenje Ugovora:** Potpisivanjem naloga za izvršenje Unistream novčane doznake smatra se da je Ugovor zaključen i da je Korisnik saglasan da se izvrši predmetna novčana doznaka.

**Način i uslovi slanja Unistream novčane doznake:** Slanje novčane doznake i plaćanje naknade za izvršenje doznake vrši se uplatom u valuti RSD. Isplata primaocu vrši se u lokalnoj valuti države primaoca ili drugoj valuti za koju se opredeli pošiljalac u okviru valuta ponuđenih od strane Unistream. Iznos za isplatu transparentan je i poznat platiocu pre realizacije slanja novčane doznake, a iznos koji je uplaćen u Republici Srbiji preračunava se u valutu isplate za određenu državu po kursu Unistream na dan slanja doznake.

Prilikom iniciranja slanja novčane doznake, platilac je u obavezi da se identifikuje prezentovanjem važeće lične isprave. Vrste ličnih isprava u smislu ovog stava pobrojane su detaljno u okviru segmenta „Zajedničke odredbe“. Nakon identifikacije, platilac saopštava ovlašćenom licu podatke neophodne za izvršenje platne transakcije, a ovlašćeno lice pruža informacije iz segmenta „Predugovorna faza“ platiocu na obrascu naloga za izvršenje novčane doznake. Ukoliko je Korisnik saglasan sa prezentovanim informacijama i elementima naloga za slanje novčane doznake, isti potpisuje i predaje ga ovlašćenom licu.

Na nalogu koji čini deo neophodne dokumentacije za izvršenje novčane doznake, jasno je naveden iznos koji je platilac dužan da preda ovlašćenom licu, a koji se sastoji od iznosa novčanih sredstava koje se upućuju novčanom doznakom kao i iznosa naknade. Iznos naknade za izvršenje novčane doznake je jedinstven i jasno prikazan na platnom nalogu.

Slanje novčane doznake se može inicirati tek pošto platilac preda ovlašćenom licu celokupna sredstva uključujući i iznos za isplatu primaocu i naknadu pružaoca usluge.

Potpisivanjem naloga za slanje novčane doznake, platilac daje saglasnost za izvršenje transakcije, 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.

Po davanju saglasnosti za izvršenje transakcije, platilac dobija šifru slanja/transfera koju sme da saopšti isključivo primaocu. Platilac je u obavezi da osigura da se njegovi podaci, kao i šifra transfera ne otkrivaju trećim licima niti učine javno dostupnim, osim naznačenom primaocu. Ako je platilac neki od tih podataka, osim naznačenom primaocu, učinio dostupnim trećem licu, ili javno dostupnim, Platna institucija i Unistream neće biti odgovorni za posledice takvog saopštavanja.

Sva potpisana dokumentacija neophodna za izvršenje novčane doznake se izrađuje u dva primerka od kojih po jedan zadržavaju Platilac i Platna institucija / Zastupnik platne institucije.

Dokumentacija se čuva u rokovima propisanim zakonom.

#### **Opoziv platne transakcije slanja novčane doznake:**

Platilac/pošiljalac ne može opozvati nalog za slanje novčane doznake nakon što ga je primilo ovlašćeno lice. Potpisivanjem naloga za slanje pošiljalac daje saglasnost za izvršenje platne transakcije u skladu sa podacima iz naloga za slanje, nakon čega opoziv slanja više neće biti moguć.

Pošiljalac snosi odgovornost za tačnost podataka koji se odnose na primaoca plaćanja (ime i prezime primaoca plaćanja, broj telefona primaoca plaćanja), kao i drugih podataka koje je pošiljalac dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga, te se upozorava da pre potpisivanja naloga za slanje pažljivo proveri sve podatke unesene u nalog za slanje.

**Način i uslovi isplate Unistream novčane doznake:** Doznačena sredstva mogu se podići u gotovini u valuti EUR ili RSD u nominalnom iznosu na lokacijama zastupnika Platne Institucije. Mapa lokacija zastupničke mreže Platne institucije Transfernova dostupna je na zvaničnoj internet stranici Platne institucije. Naznačenom primaocu se mogu isplatiti doznačena novčana sredstva ukoliko se isti identifikuje na osnovu važećeg identifikacionog dokumenta – lične isprave i saopšti ovlašćenom licu obavezne podatke i to:

- šifra transfera,
- ime i prezime platioca,
- zemlja platioca i
- iznos novčane doznake

Vrste ličnih isprava u smislu prethodnog stava pobrojane su detaljno u okviru segmenta „Zajedničke odredbe“.

Valutu i način isplate definiše pošiljalac/platilac prilikom slanja doznake. Isplata doznake se vrši po kursu Unistream na dan slanja doznake u inostranstvu.

Ukoliko je zahtevana isplata u EUR, a iznos za isplatu nije deljiv sa najmanjom denominacijom 5 EUR, razlika će biti konvertovana u RSD po srednjem kursu NBS na dan isplate. Primaocu novčane doznake predaje se potvrda o isplati novčane doznake sa svim neophodnim informacijama za primaoca, te ukoliko je saglasan sa prezentovanim informacijama i elementima istu potpisuje i predaje je ovlašćenom licu.

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

Sva potpisana dokumentacija neophodna za izvršenje novčane doznake se izrađuje u dva primerka od kojih po jedan zadržavaju Primalac novčane doznake i Platna institucija / Zastupnik platne institucije.

**Zajedničke odredbe:** Prilikom slanja i isplate novčane doznake, korisniku se uručuje obrazac naloga za slanje novčane doznake odnosno potvrde o isplati novčane doznake kao potvrda o izvršenoj usluzi. Korisnik je dužan da se potpiše na obrascu za korišćenje usluge (nalog za slanje/potvrda o isplati novčane doznake) čime potvrđuje tačnost podataka navedenih u obrascu i daje saglasnost za izvršenje transakcije, kao i da je upoznat sa uslovima korišćenja usluge. Prilikom slanja i isplate doznake obavezna je identifikacija korisnika uvidom u važeću ličnu ispravu i to:

- ličnu kartu, pasoš, izbegličku legitimaciju, ličnu kartu za strance i ličnu kartu za lica koje traži azil, kao i dozvolu za privremeni boravak i rad koja sadrži biometrijske podatke izdate u Republici Srbiji;
- putnu ispravu ili ličnu kartu koja se koristi kao putna isprava pri ulasku u Republiku Srbiju izdate u stranoj zemlji.

Ovlašćeno lice može odbiti pružanje usluge ukoliko posumnja u verodostojnost i/ili ispravnost lične isprave kojom korisnik dokazuje identitet.

Ukoliko je korisnik nepismen, potpisivanje obrasca za slanje/isplatu novčane doznake vrši se otiskom kažiprsta, a nakon utvrđivanja identiteta korisnika.

Korisnici doznake ne mogu biti maloletna lica, odnosno lica mlađa od 18 godina starosti.

Limit za slanje doznake iz Republike Srbije na mesečnom nivou utvrđen je Odlukom o uslovima za lične i fizičke prenose sredstava plaćanja u inostranstvo i iz inostranstva Narodne Banke Srbije i dostupan na zvaničnom sajtu regulatora:

<https://pravno-informacioni-sistem.rs/eli/rep/sgrs/narodnabanka/odluka/2006/67/6/reg>

Limit za isplatu i slanje doznake podleže ograničenjima nacionalnih zakonodavstava država iz kojih su/u koje su novčana sredstva poslata, te Platna institucija i Unistream zadržavaju pravo usklađivanja visine limita sa pomenutim ograničenjima, najviše do iznosa utvrđenog Odlukom o uslovima za lične i fizičke prenose sredstava plaćanja u inostranstvo i iz inostranstva. Platna institucija zadržava pravo da koriguje visinu limita u okviru zakonskih ograničenja.

**Usluge po zahtevu korisnika:** Pošiljalac doznake može zahtevati izdavanje listinga Unistream doznaka poslatih posredstvom zastupničke mreže Platne institucije, a primalac doznake može zahtevati izdavanje listinga Unistream doznaka primljenih posredstvom zastupničke mreže Platne institucije.

Zahtev za izdavanje istinga podnosi se na bilo kojoj lokaciji Zastupnika platne institucije na obrascu za izdavanje listinga koji je dostupan na sajtu platne institucije kao i na svim lokacijama Zastupnika uz prethodno izvršenu identifikaciju korisnika i dokumentovanje iste u skladu sa zakonom od strane ovlašćenog lica. Zahtev za izdavanje listinga može se podneti u roku od 5 godina od dana slanja/prijema Unistream novčane doznake uz obavezu dokazivanja identiteta.

Rok za odlučivanje po zahtevu za izdavanje listinga ne može biti duži od 15 dana od dana prijema uredno popunjenog zahteva od strane korisnika. Dostavljanje listinga se vrši na način na koji se korisnik opredeli u zahtevu za izdavanje listinga (putem imejla, lično na lokaciji zastupnika i sl.).



**Troškovi:** Naknada za izvršenje novčane doznake definisana je u skladu sa Tarifom naknada za izvršenje Unistream novčanih doznaka. Informacije o visini naknade za slanje Unistream novčane doznake iz Republike Srbije dostupne su na internet stranici Platne institucije [www.transfernova.com](http://www.transfernova.com) kao i u poslovnim prostorijama Platne institucije, te na lokacijama zastupnika Platne institucije. Naknadu za isplatu, odnosno za prijem doznake u Srbiji, u potpunosti snosi platilac/pošiljalac.

**Rokovi za izvršenje novčane doznake:** Kod usluge slanja novčanih doznaka novčana sredstva su u pravilu 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 inicirano subotom i nedeljom, kao i radnim danom nakon 16:00 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 u skladu sa zakonom odnosno ukoliko je isto posledica vanrednih situacija (prekid telekomunikacionih veza, nestanak električne energije, prekid rada sistema).

**Period važenja isplata doznake:** Period važenja doznake ne može biti duži od 180 dana. U slučaju da primalac ne preuzme novčani iznos na koji glasi doznaka u roku od 180 dana, doznaka se automatski otkazuje u aplikativnom sistemu Unistream i ista je isključivo raspoloživa za povraćaj novčanih sredstava pošiljaocu.

**Čuvanje i obrada ličnih podataka:** 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 i Unistream čuvaju i koriste podatke kao i kopiju identifikacionog dokumenta koji su dati prilikom isplate ili uplate sredstava za potrebe realizacije platne usluge, korisničke podrške i rešavanja reklamacija i prigovora. Potpisivanjem naloga za izvršenje novčane doznake, odnosno potvrde o isplati, Korisnik pristaje da Platna Institucija i Unistream obrađuju i čuvaju podatke sadržane u nalogu/potvrdi o isplati (ime, prezime, adresa, broj telefona, email, JMBG, broj, mesto, država i datum izdavanja i važenja identifikacionog dokumenta) u svrhu navedenu u nalogu/potvrdi o isplati i da iste mogu otkriti samo na način predviđen važećom regulativom.

Korisnik potpisivanjem naloga/potvrde o isplati daje pristanak pružaocu usluge da može da obrađuje, iznese i čuva podatke o ličnosti sadržane u nalogu/potvrdi o isplati, uključujući i podatke o pošiljaocu/primaocu novčane doznake van teritorije Republike Srbije, u svrhe navedene u nalogu/potvrdi o isplati, te potvrđuje da je pre davanja ovih podataka obavestio i obezbedio ovlašćenje drugog lica za obradu ovih podataka od strane pružaoca usluge.

Korisnik potvrđuje da je Platna Institucija obavestila Korisnika o obradi ličnih podataka u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i daje saglasnost da Platna Institucija i Unistream mogu lične podatke da učine dostupnim nadležnim organima i licima kojima je po zakonu Institucija dužna da dostavi podatke u cilju otkrivanja ili sprečavanja izvršenja krivičnog dela. U svakom momentu Korisnik ima pravo da zatraži kopiju podataka datih za potrebe realizacije novčane doznake.

Platna institucija 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.

Korisnik je saglasan i ovlašćuje Platnu instituciju da njegove lične podatke dostavi trećim licima kojima je po zakonu dužna da na način predviđen važećom regulativom 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 svojevlasno 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 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.

Obaveštenje o zaštiti podataka o ličnosti i kontakt podaci lica za zaštitu podataka o ličnosti dostupni su na zvaničnom sajtu Platne institucije.

Korisnik na koga se podaci odnose ima pravo da opozove dati pristanak u svemu u skladu sa zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

**Usklađenost sa zakonom:** Važeća regulativa predviđa zabranu poslovanja sa označenim licima u smislu Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i Zakona o ograničavanju raspolaganja imovinom u cilju sprečavanja terorizma i širenju oružja za masovno uništenje.

Usluga slanja i isplate novčane doznake može se obustaviti licima za koja postoji osnov sumnje da su povezana sa pranjem novca i finansiranjem terorizma ili se nalaze na odgovarajućim listama lica kojima je zabranjeno pružati finansijske usluge.

#### **Odgovornost i isključenje odgovornosti:**

Podaci o novčanoj doznaci, uključujući i šifru transfera, poznati su isključivo platiocu/pošiljaocu. Platilac/pošiljalac je isključivo odgovoran ako podatke o novčanoj doznaci otkrije trećem licu, osobi koja nije primalac. Platilac/pošiljalac se upozorava da ne šalje novac nepoznatoj osobi i ne plaća robu i usluge kupljene preko interneta. U slučaju da je Platna Institucija odgovorna za neodobrenu, neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu novčanu doznaku, dužna je da odmah po saznanju o neodobroj platnoj transakciji, odnosno o neizvršenju ili nepravilnom izvršenju transakcije, o kojoj je bez odlaganja obaveštena od strane platioca/pošiljaoca sa teritorije Republike Srbije izvrši povraćaj iznosa te novčane doznake, kao i iznosa svih naknada koje je naplatila, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih kamata na koje platilac/pošiljalac sa teritorije Republike Srbije ima pravo.

Platilac/pošiljalac sa teritorije Republike Srbije ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene novčane doznake, bez obzira na odgovornost Institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Platne Institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava predmetne novčane doznake i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera. Platna

Institucija nije upućena i nema saznanje o nameni sredstava koja su predmet novčane doznake, nije i ne može da bude odgovorna za isporuku ili kvalitet bilo kakve robe ili usluge koja je eventualno plaćena izvršenjem doznake.

Platna institucija je odgovorna za isplatu samo one novčane doznake koja je u aplikativnom sistemu Unistream dostupna za isplatu, odnosno koja nije otkazana, poništena ili obustavljena usled internih politika i procedura Unistream ili iz drugih razloga. Platna Institucija neće odgovarati za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje novčane doznake u sledećim slučajevima:

a) ako je zbog vanrednih događaja onemogućeno izvršenje novčane doznake (vanrednim događajima smatraju se naročito, ali ne isključivo:

1) prirodni događaji – zemljotresi, poplave, oluje, požari i dr.  
2) politički događaji – neprijateljstva, pobune, oružani sukobi, veliki neredi i naročito promene zakona ili donošenje odluka javne vlasti– sve bilo u zemlji ili inostranstvu,

3) događaji koji onemogućuju obavljanje platnih usluga zbog prekida telekomunikacionih veza, prestanak ili nepravilno funkcionisanje platnog sistema, te svih drugih vanrednih događaja koji se ne mogu pripisati Platnoj instituciji;

b) zbog prevare Korisnika, što obuhvata i korišćenje falsifikovanih isprava i podataka;

c) ako platilac/pošiljalac nije po sopstvenom saznanju bez odlaganja obavestio Platnu Instituciju o neizvršenju ili neurednom izvršenju novčane doznake a najkasnije u roku od 13 meseci od dana slanja novčane doznake;

d) zbog primene odredaba propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma ili propisa o suzbijanju korupcije i organizovanog kriminala i zbog primene drugih propisa.

**Informacije i pravo na prigovor:** Sve informacije o usluzi Korisniku su dostupne na internet stranici Platne institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com). 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 na adresu za prijem pošte, 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 bez odlaganja potvrdi korisniku prijem prigovora, te 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 protoka roka za njegovo dostavljanje. Pismenu pritužbu Narodnoj banci može podneti na adresu:

NARODNA BANKA SRBIJE, Sektor za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd, Poštanski fah 712, ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije:

<https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/index.html>

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.

**Završne odredbe:** Opšti uslovi poslovanja za izvršavanje novčane doznake „Unistream“ primenjuju se od 26.03.2025. godine. Na izvršavanje novčanih doznaka 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, Zakona o ograničavanju raspolaganja imovinom u cilju sprečavanja terorizma i širenja oružja za masovno uništenje i odredbe drugih važećih propisa.

U Beogradu, dana 10.03.2025. godine

## OPŠTI USLOVI ZA IZVRŠENJE NOVČANE DOZNAKE – KWIKPAY

**Primena:** Ovim opštim uslovima za pružanje platne usluge izvršenja novčane doznake – Kwikpay, Platna Institucija TransferNova d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Platna Institucija) uređuje međusobna prava i obaveze Platne Institucije i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik) u vezi sa izvršenjem novčane doznake - Kwikpay. Ove opšte uslove zajedno sa Tarifom naknada i Terminskim planom, Platna Institucija objavljuje na srpskom jeziku na internet stranici Platne Institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com) kao i u svojim poslovnim prostorijama i na lokacijama zastupnika Platne institucije koji u ime i za račun Platne institucije pružaju usluge izvršenja novčane doznake Kwikpay.

**Podaci o pružaocu usluge:** Platna institucija TransferNova d.o.o. (u daljem tekstu: Platna institucija), Beograd, Savski Venac, sa sedištem na adresi 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. Platna institucija kao pružalac platnih usluga posluje na osnovu dozvole Narodne banke Srbije (Rešenje IO NBS broj 37 od 14. marta 2017. godine), kao i dopune dozvole Narodne banke Srbije (Rešenje IO NBS br. 48 od 6. juna 2019. godine i Rešenja IO NBS br. 68 od 10.08.2023. godine). Nadzor nad poslovanjem Platne institucije kao pružaocem platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Nemanjina 17. Platna institucija je registrovana u Agenciji za privredne registre pod brojem 4092/2017. U skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama, odredbama podzakonskih akata, kao i zaključenih ugovora o zastupanju, Platna institucija je odgovorna za ispunjenost zakonskih obaveza prilikom pružanja platne usluge. Platna institucija pruža platne usluge samostalno ili posredstvom mreže zastupnika na teritoriji Republike Srbije. Zastupnici pružaju uslugu u ime i za račun Platne institucije.

Zaključivanjem ugovora o poslovnoj saradnji sa kompanijom Kwikpay Limited Liability Company, Russian Federation, Platna Institucija je postala partner u izvršenju platne usluge izvršenja novčane doznake Kwikpay na teritoriji Republike Srbije.

**Korisnik:** je fizičko lice koje koristi ili je koristilo uslugu izvršenja novčane doznake u svojstvu platioca/pošiljaoca ili primaoca doznake. Platilac/pošiljalac je fizičko lice koje izdaje platni nalog za izvršenje novčane doznake. Primalac je lice koje je određeno od strane platioca/pošiljaoca kao primalac novčanih sredstava koja su predmet novčane doznake.

**Međunarodna platna transakcija:** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države.

**Novčana doznaka Kwikpay:** predstavlja međunarodnu platnu transakciju (u daljem tekstu: novčana doznaka), koja se realizuje između dva fizička lica. Platilac doznaka određeni iznos sredstava (u daljem tekstu nominalni iznos) u korist primaoca, uz plaćanje naknade za izvršenje novčane doznake propisane Tarifnikom. Primalac preuzima doznaka sredstva u punom nominalnom iznosu.

**Ovlašćeno lice:** Lice koje je u okviru Platne institucije ili kod Zastupnika platne institucije ovlašćeno za vršenje poslova pružanja platnih usluga.

**Predugovorna faza:** Zastupnik odnosno ovlašćeno lice je dužno da pre izvršenja novčane doznake, Korisniku novčane doznake učiniti lako dostupnim sledeće informacije:

- Podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja novčane doznake
- Rok za izvršenje novčane doznake
- Vrstu i visinu svih naknada koje naplaćuje za realizovanu novčanu doznaku koju snosi platilac
- Kurs zamene valuta odnosno kurs koji se koristi za konverziju valuta prilikom slanja novčane doznake

**Informacije za platioca nakon prijema naloga za slanje novčane doznake:** Zastupnik odnosno ovlašćeno lice je dužno da, odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje novčane doznake, platiocu dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- Referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- Iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
- Iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje platiocu za izvršenje platne transakcije;
- Ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji se koristi pri izvršavanju platne transakcije, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
- Datum prijema naloga.

**Ugovorna faza:** Ugovor o izvršenju novčane doznake Kwikpay (u daljem tekstu: Ugovor) predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Opšti uslovi izvršenja novčane doznake Kwikpay
- Nalog za izvršenje Kwikpay novčanih doznaka
- Tarifa naknada za izvršenje Kwikpay novčanih doznaka

**Zaključenje Ugovora:** Potpisivanjem naloga za izvršenje Kwikpay novčane doznake smatra se da je Ugovor zaključen i da je Korisnik saglasan da se izvrši predmetna novčana doznaka.

**Način i uslovi slanja Kwikpay novčane doznake:** Slanje novčane doznake i plaćanje naknade za izvršenje doznake vrši se uplatom u valuti RSD. Isplata primaocu vrši se u lokalnoj valuti države primaoca ili drugoj valuti za koju se opredeli pošiljalac u okviru valuta ponuđenih od strane Kwikpay. Iznos za isplatu transparentan je i poznat platiocu pre realizacije slanja novčane doznake, a iznos koji je uplaćen u Republici Srbiji preračunava se u valutu isplate za određenu državu po kursu Kwikpay na dan slanja doznake.

Prilikom iniciranja slanja novčane doznake, platilac je u obavezi da se identifikuje prezentovanjem važeće lične isprave. Vrste ličnih isprava u smislu ovog stava pobrojane su detaljno u okviru segmenta „Zajedničke odredbe“. Nakon identifikacije, platilac saopštava ovlašćenom licu podatke neophodne za izvršenje platne transakcije, a ovlašćeno lice pruža informacije iz segmenta „Predugovorna faza“ platiocu na obrascu naloga za izvršenje novčane doznake. Ukoliko je Korisnik saglasan sa prezentovanim informacijama i elementima naloga za slanje novčane doznake, isti potpisuje i predaje ga ovlašćenom licu.

Na nalogu koji čini deo neophodne dokumentacije za izvršenje novčane doznake, jasno je naveden iznos koji je platilac dužan da preda ovlašćenom licu, a koji se sastoji od iznosa novčanih sredstava koje se upućuju novčanom doznakom kao i iznosa naknade. Iznos naknade za izvršenje novčane doznake je jedinstven i jasno prikazan na platnom nalogu.

Slanje novčane doznake se može inicirati tek pošto platilac preda ovlašćenom licu celokupna sredstva uključujući i iznos za isplatu primaocu i naknadu pružaoca usluge.

Potpisivanjem naloga za slanje novčane doznake, platilac daje saglasnost za izvršenje transakcije, 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.

Po davanju saglasnosti za izvršenje transakcije, platilac dobija šifru slanja/transfera koju sme da saopšti isključivo primaocu. Platilac je u obavezi da osigura da se njegovi podaci, kao i šifra transfera ne otkrivaju trećim licima niti učine javno dostupnim, osim naznačenom primaocu. Ako je platilac neki od tih podataka, osim naznačenom primaocu, učinio dostupnim trećem licu, ili javno dostupnim, Platna institucija i Kwipay neće biti odgovorni za posledice takvog saopštavanja.

Sva potpisana dokumentacija neophodna za izvršenje novčane doznake se izrađuje u dva primerka od kojih po jedan zadržavaju Platilac i Platna institucija / Zastupnik platne institucije.

Dokumentacija se čuva u rokovima propisanim zakonom.

#### **Opoziv platne transakcije slanja novčane doznake:**

Platilac/pošiljalac ne može opozvati nalog za slanje novčane doznake nakon što ga je primilo ovlašćeno lice. Potpisivanjem naloga za slanje pošiljalac daje saglasnost za izvršenje platne transakcije u skladu sa podacima iz naloga za slanje, nakon čega opoziv slanja više neće biti moguć.

Pošiljalac snosi odgovornost za tačnost podataka koji se odnose na primaoca plaćanja (ime i prezime primaoca plaćanja, broj telefona primaoca plaćanja), kao i drugih podataka koje je pošiljalac dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga, te se upozorava da pre potpisivanja naloga za slanje pažljivo proveri sve podatke unesene u nalog za slanje.

**Način i uslovi isplate Kwipay novčane doznake:** Doznačena sredstva mogu se podići u gotovini u valuti EUR ili RSD u nominalnom iznosu na lokacijama zastupnika Platne Institucije. Mapa lokacija zastupničke mreže Platne institucije Transfernova dostupna je na zvaničnoj internet stranici Platne institucije. Naznačenom primaocu se mogu isplatiti doznačena novčana sredstva ukoliko se isti identifikuje na osnovu važećeg identifikacionog dokumenta – lične isprave i saopšti ovlašćenom licu obavezne podatke i to:

- šifra transfera,
- ime i prezime platioca,
- zemlja platioca i
- iznos novčane doznake

Vrste ličnih isprava u smislu prethodnog stava pobrojane su detaljno u okviru segmenta „Zajedničke odredbe“.

Valutu i način isplate definiše pošiljalac/platilac prilikom slanja doznake. Isplata doznake se vrši po kursu Kwipay na dan slanja doznake u inostranstvu.

Ukoliko je zahtevana isplata u EUR, a iznos za isplatu nije deljiv sa najmanjom denominacijom 5 EUR, razlika će biti konvertovana u RSD po srednjem kursu NBS na dan isplate. Primaocu novčane doznake predaje se potvrda o isplati novčane doznake sa svim neophodnim informacijama za primaoca, te ukoliko je saglasan sa prezentovanim informacijama i elementima istu potpisuje i predaje je ovlašćenom licu.

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

Sva potpisana dokumentacija neophodna za izvršenje novčane doznake se izrađuje u dva primerka od kojih po jedan zadržavaju Primalac novčane doznake i Platna institucija / Zastupnik platne institucije.

**Zajedničke odredbe:** Prilikom slanja i isplate novčane doznake, korisniku se uručuje obrazac naloga za slanje novčane doznake odnosno potvrde o isplati novčane doznake kao potvrda o izvršenoj usluzi. Korisnik je dužan da se potpiše na obrascu za korišćenje usluge (nalog za slanje/potvrda o isplati novčane doznake) čime potvrđuje tačnost podataka navedenih u obrascu i daje saglasnost za izvršenje transakcije, kao i da je upoznat sa uslovima korišćenja usluge. Prilikom slanja i isplate doznake obavezna je identifikacija korisnika uvidom u važeću ličnu ispravu i to:

- ličnu kartu, pasoš, izbegličku legitimaciju, ličnu kartu za strance i ličnu kartu za lica koje traži azil, kao i dozvolu za privremeni boravak i rad koja sadrži biometrijske podatke izdate u Republici Srbiji;
- putnu ispravu ili ličnu kartu koja se koristi kao putna isprava pri ulasku u Republiku Srbiju izdate u stranoj zemlji.

Ovlašćeno lice može odbiti pružanje usluge ukoliko posumnja u verodostojnost i/ili ispravnost lične isprave kojom korisnik dokazuje identitet.

Ukoliko je korisnik nepismen, potpisivanje obrasca za slanje/isplatu novčane doznake vrši se otiskom kažiprsta, a nakon utvrđivanja identiteta korisnika.

Korisnici doznake ne mogu biti maloletna lica, odnosno lica mlađa od 18 godina starosti.

Mesečni limit za isplatu i slanje novčanih doznaka iznosi 5000 EUR, a Platna institucija zadržava pravo da koriguje visinu limita u okviru zakonskih ograničenja.

Maksimalan dozvoljeni limit za slanje doznake iz Republike Srbije na mesečnom nivou utvrđen je Odlukom o uslovima za lične i fizičke prenose sredstava plaćanja u inostranstvo i iz inostranstva Narodne Banke Srbije i dostupan na zvaničnom sajtu regulatora:

<https://pravno-informacioni-sistem.rs/eli/rep/sgrs/narodnabanka/odluka/2006/67/6/reg>

Limit za isplatu i slanje doznake podleže ograničenjima nacionalnih zakonodavstava država iz kojih su/u koje su novčana sredstva poslata, te Platna institucija i Kwipay zadržavaju pravo usklađivanja visine limita sa pomenutim ograničenjima, najviše do iznosa utvrđenog Odlukom o uslovima za lične i fizičke prenose sredstava plaćanja u inostranstvo i iz inostranstva.

**Usluge po zahtevu korisnika:** Pošiljalac doznake može zahtevati izdavanje listinga Kwipay doznaka poslatih posredstvom zastupničke mreže Platne institucije, a primalac doznake može zahtevati izdavanje listinga Kwipay doznaka primljenih posredstvom zastupničke mreže Platne institucije.

Zahtev za izdavanje istinga podnosi se na bilo kojoj lokaciji Zastupnika platne institucije na obrascu za izdavanje listinga koji je dostupan na sajtu platne institucije kao i na svim lokacijama Zastupnika uz prethodno izvršenu identifikaciju korisnika i dokumentovanje iste u skladu sa zakonom od strane ovlašćenog lica. Zahtev za izdavanje listinga može se podneti u roku od 5 godina od dana slanja/prijema Kwipay novčane doznake uz obavezu dokazivanja identiteta.

Rok za odlučivanje po zahtevu za izdavanje listinga ne može biti duži od 15 dana od dana prijema uredno popunjenog zahteva od strane korisnika. Dostavljanje listinga se vrši na način na koji se korisnik opredeli u zahtevu za izdavanje listinga (putem imejla, lično na lokaciji zastupnika i sl.).

**Troškovi:** Naknada za izvršenje novčane doznake definisana je u skladu sa Tarifom naknada za izvršenje Kwikpay novčanih doznaka. Informacije o visini naknade za slanje Kwikpay novčane doznake iz Republike Srbije dostupne su na internet stranici Platne institucije [www.transfernova.com](http://www.transfernova.com) kao i u poslovnim prostorijama Platne institucije, te na lokacijama zastupnika Platne institucije. Naknadu za isplatu, odnosno za prijem doznake u Srbiji, u potpunosti snosi platilac/pošiljalac.

**Rokovi za izvršenje novčane doznake:** Kod usluge slanja novčanih doznaka novčana sredstva su u pravilu 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 inicirano subotom i nedeljom, kao i radnim danom nakon 16:00 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 u skladu sa zakonom odnosno ukoliko je isto posledica vanrednih situacija (prekid telekomunikacionih veza, nestanak električne energije, prekid rada sistema).

**Period važenja isplata doznake:** Period važenja doznake ne može biti duži od 180 dana. U slučaju da primalac ne preuzme novčani iznos na koji glasi doznaka u roku od 180 dana, doznaka se automatski otkazuje u aplikativnom sistemu Kwikpay i ista je isključivo raspoloživa za povraćaj novčanih sredstava pošiljaocu.

**Čuvanje i obrada ličnih podataka:** 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 i Kwikpay čuvaju i koriste podatke kao i kopiju identifikacionog dokumenta koji su dati prilikom isplate ili uplate sredstava za potrebe realizacije platne usluge, korisničke podrške i rešavanja reklamacija i prigovora. Potpisivanjem naloga za izvršenje novčane doznake, odnosno potvrde o isplati, Korisnik pristaje da Platna Institucija i Kwikpay obrađuju i čuvaju podatke sadržane u nalogu/potvrdi o isplati (ime, prezime, adresa, broj telefona, email, JMBG, broj, mesto, država i datum izdavanja i važenja identifikacionog dokumenta) u svrhu navedenu u nalogu/potvrdi o isplati i da iste mogu otkriti samo na način predviđen važećom regulativom.

Korisnik potpisivanjem naloga/potvrde o isplati daje pristanak pružaocu usluge da može da obrađuje, iznese i čuva podatke o ličnosti sadržane u nalogu/potvrdi o isplati, uključujući i podatke o pošiljaocu/primaocu novčane doznake van teritorije Republike Srbije, u svrhe navedene u nalogu/potvrdi o isplati, te potvrđuje da je pre davanja ovih podataka obavestio i obezbedio ovlašćenje drugog lica za obradu ovih podataka od strane pružaoca usluge.

Korisnik potvrđuje da je Platna Institucija obavestila Korisnika o obradi ličnih podataka u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i daje saglasnost da Platna Institucija i Kwikpay mogu lične podatke da učine dostupnim nadležnim organima i licima kojima je po zakonu Institucija dužna da dostavi podatke u cilju otkrivanja ili sprečavanja izvršenja krivičnog dela. U svakom momentu Korisnik ima pravo da zatraži kopiju podataka datih za potrebe realizacije novčane doznake.

Platna institucija 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.

Korisnik je saglasan i ovlašćuje Platnu instituciju da njegove lične podatke dostavi trećim licima kojima je po zakonu dužna da na način predviđen važećom regulativom 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 svojevlasno 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 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.

Obaveštenje o zaštiti podataka o ličnosti i kontakt podaci lica za zaštitu podataka o ličnosti dostupni su na zvaničnom sajtu Platne institucije.

Korisnik na koga se podaci odnose ima pravo da opozove dati pristanak u svemu u skladu sa zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

**Usklađenost sa zakonom:** Važeća regulativa predviđa zabranu poslovanja sa označenim licima u smislu Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i Zakona o ograničavanju raspolaganja imovinom u cilju sprečavanja terorizma i širenju oružja za masovno uništenje.

Usluga slanja i isplate novčane doznake može se obustaviti licima za koja postoji osnov sumnje da su povezana sa pranjem novca i finansiranjem terorizma ili se nalaze na odgovarajućim listama lica kojima je zabranjeno pružati finansijske usluge.

#### **Odgovornost i isključenje odgovornosti:**

Podaci o novčanoj doznaci, uključujući i šifru transfera, poznati su isključivo platiocu/pošiljaocu. Platilac/pošiljalac je isključivo odgovoran ako podatke o novčanoj doznaci otkrije trećem licu, osobi koja nije primalac. Platilac/pošiljalac se upozorava da ne šalje novac nepoznatoj osobi i ne plaća robu i usluge kupljene preko interneta. U slučaju da je Platna Institucija odgovorna za neodobrenu, neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu novčanu doznaku, dužna je da odmah po saznanju o neodobroj platnoj transakciji, odnosno o neizvršenju ili nepravilnom izvršenju transakcije, o kojoj je bez odlaganja obaveštena od strane platioca/pošiljaoca sa teritorije Republike Srbije izvrši povraćaj iznosa te novčane doznake, kao i iznosa svih naknada koje je naplatila, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih kamata na koje platilac/pošiljalac sa teritorije Republike Srbije ima pravo.

Platilac/pošiljalac sa teritorije Republike Srbije ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene novčane doznake, bez obzira na odgovornost Institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Platne Institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava predmetne novčane doznake i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera. Platna

Institucija nije upućena i nema saznanje o nameni sredstava koja su predmet novčane doznake, nije i ne može da bude odgovorna za isporuku ili kvalitet bilo kakve robe ili usluge koja je eventualno plaćena izvršenjem doznake.

Platna institucija je odgovorna za isplatu samo one novčane doznake koja je u aplikativnom sistemu Kwikpay dostupna za isplatu, odnosno koja nije otkazana, poništena ili obustavljena usled internih politika i procedura Kwikpay ili iz drugih razloga. Platna Institucija neće odgovarati za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje novčane doznake u sledećim slučajevima:

a) ako je zbog vanrednih događaja onemogućeno izvršenje novčane doznake (vanrednim događajima smatraju se naročito, ali ne isključivo):

1) prirodni događaji – zemljotresi, poplave, oluje, požari i dr.  
2) politički događaji – neprijateljstva, pobune, oružani sukobi, veliki neredi i naročito promene zakona ili donošenje odluka javne vlasti– sve bilo u zemlji ili inostranstvu,

3) događaji koji onemogućuju obavljanje platnih usluga zbog prekida telekomunikacionih veza, prestanak ili nepravilno funkcionisanje platnog sistema, te svih drugih vanrednih događaja koji se ne mogu pripisati Platnoj instituciji;

b) zbog prevare Korisnika, što obuhvata i korišćenje falsifikovanih isprava i podataka;

c) ako platilac/pošiljalac nije po sopstvenom saznanju bez odlaganja obavestio Platnu Instituciju o neizvršenju ili neurednom izvršenju novčane doznake a najkasnije u roku od 13 meseci od dana slanja novčane doznake;

d) zbog primene odredaba propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma ili propisa o suzbijanju korupcije i organizovanog kriminala i zbog primene drugih propisa.

**Informacije i pravo na prigovor:** Sve informacije o usluzi Korisniku su dostupne na internet stranici Platne institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com). 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 na adresu za prijem pošte, 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 bez odlaganja potvrdi korisniku prijem prigovora, te 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 protoka roka za njegovo dostavljanje. Pismenu pritužbu Narodnoj banci može podneti na adresu:

NARODNA BANKA SRBIJE, Sektor za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd, Poštanski fah 712, ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije:

<https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/index.html>

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.

**Završne odredbe:** Opšti uslovi poslovanja za izvršavanje novčane doznake „Kwikpay“ primenjuju se od 26.03.2025. godine. Na izvršavanje novčanih doznaka 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, Zakona o ograničavanju raspolaganja imovinom u cilju sprečavanja terorizma i širenja oružja za masovno uništenje i odredbe drugih važećih propisa.

U Beogradu, dana 10.03.2025. godine



## Opšti uslovi za isplatu novčane doznake Nova Banka a.d. Banja Luka – TransferSrbija

**Primena:** Ovim opštim uslovima za pružanje platne usluge izvršenja novčane doznake, Platna Institucija TransferNova d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Platna Institucija) uređuje međusobna prava i obaveze Platne Institucije i primalaca novčanih doznaka na teritoriji Republike Srbije (u daljem tekstu: Korisnik) u vezi sa isplatom novčane doznake iz sistema međunarodnog transfera novca „Nova Banka“ a.d. Banja Luka, Republika Srpska, Bosna i Hercegovina – „TransferSrbija“.

Ove opšte uslove, Platna Institucija objavljuje na srpskom jeziku na internet stranici Platne Institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com) kao i u svojim poslovnim prostorijama i na lokacijama zastupnika Platne institucije koji u ime i za račun Platne institucije pružaju usluge isplate novčane doznake iz sistema međunarodnog transfera novca „Nova Banka“ a.d. Banja Luka, Republika Srpska, Bosna i Hercegovina – „TransferSrbija“.

**Podaci o pružaocu usluge:** Platna institucija TransferNova d.o.o (u daljem tekstu: Platna institucija), Beograd, Savski Venac, sa sedištem na adresi 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. Platna institucija kao pružalac platnih usluga posluje na osnovu dozvole Narodne banke Srbije (Rešenje IO NBS broj 37 od 14. marta 2017. godine), kao i dopune dozvole Narodne banke Srbije (Rešenje IO NBS br. 48 od 6. juna 2019. godine i Rešenja IO NBS br. 68 od 10.08.2023. godine). Nadzor nad poslovanjem Platne institucije kao pružaocem platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Nemanjina 17. Platna institucija je registrovana u Agenciji za privredne registre pod brojem 4092/2017. U skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama, odredbama podzakonskih akata, kao i zaključenih ugovora o zastupanju, Platna institucija je odgovorna za ispunjenost zakonskih obaveza prilikom pružanja platne usluge. Platna institucija pruža platne usluge samostalno ili posredstvom mreže zastupnika na teritoriji Republike Srbije. Zastupnici pružaju uslugu u ime i za račun Platne institucije.

Zaključivanjem ugovora o poslovnoj saradnji sa Nova Banka a.d. Banja Luka, Republika Srpska, Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu Nova Banka), Platna Institucija vrši servis isplate novčane doznake – „TransferSrbija“ na teritoriji Republike Srbije.

**Korisnik:** je fizičko lice koje koristi ili je koristilo novčanu doznaku u svojstvu primaoca plaćanja na teritoriji Republike Srbije. Primalac plaćanja na teritoriji Republike Srbije je lice koje je određeno od strane platioca kao primalac novčanih sredstava koja su predmet novčane doznake „TransferSrbija“.

**Ovlašćeno lice:** Lice koje je u okviru Platne institucije ili kod Zastupnika platne institucije ovlašćeno za vršenje poslova pružanja platnih usluga.

**Način i uslovi isplate novčane doznake „TransferSrbija“:** Doznačena sredstva mogu se podići u gotovini u valuti EUR u nominalnom iznosu na lokacijama zastupnika Platne Institucije. Mapa lokacija zastupničke mreže Platne institucije TransferNova dostupna je na zvaničnoj internet stranici Platne institucije. Naznačenom primaocu plaćanja se mogu isplatiti doznačena novčana sredstva ukoliko se isti identifikuje na osnovu važećeg identifikacionog dokumenta – lične isprave i saopšti ovlašćenom licu obavezne podatke i to:

- šifra transfera,
- ime i prezime platioca, i
- iznos novčane doznake.

Prilikom isplate doznake obavezna je identifikacija korisnika uvidom u važeću ličnu ispravu i to:

- ličnu kartu, pasoš, izbegličku legitimaciju, ličnu kartu za strance i ličnu kartu za lice koje traži azil, kao i dozvolu za privremeni boravak i rad koja sadrži biometrijske podatke izdate u Republici Srbiji;
- putnu ispravu ili ličnu kartu koja se koristi kao putna isprava pri ulasku u Republiku Srbiju izdate u stranoj zemlji;

Ovlašćeno lice može odbiti pružanje usluge ukoliko posumnja u verodostojnost i/ili ispravnost lične isprave kojom korisnik dokazuje identitet.

Ukoliko iznos za isplatu nije deljiv sa najmanjom denominacijom 5 EUR, razlika će biti konvertovana u RSD po srednjem kursu NBS na dan isplate.

Primaocu novčane doznake predaje se potvrda o isplati novčane doznake sa svim neophodnim informacijama za primaoca plaćanja, te ukoliko je saglasan sa prezentovanim informacijama i elementima istu potpisuje i predaje je ovlašćenom licu.

Primalac novčane doznake na teritoriji Republike Srbije ne plaća naknadu za uslugu isplate novčane doznake, jer je celokupna naknada plaćena prilikom iniciranja doznake slanja od strane lica koje je poslalo novac iz inostranstva.

Potvrda o isplati novčane doznake se izrađuje u dva primerka od kojih po jedan zadržavaju Primalac novčane doznake i Platna institucija / Zastupnik platne institucije.

Ukoliko je korisnik nepismen, potpisivanje obrasca za isplatu novčane doznake vrši se otiskom kažiprsta, a nakon utvrđivanja identiteta korisnika.

Korisnici doznake ne mogu biti maloletna lica, odnosno lica mlađa od 18 godina starosti.

Mesečni limit za isplatu i slanje novčanih doznaka iznosi 5000 EUR, a Platna institucija zadržava pravo da koriguje visinu limita u okviru zakonskih ograničenja.

Maksimalan dozvoljeni limit za slanje doznake iz Republike Srbije na mesečnom nivou utvrđen je Odlukom o uslovima za lične i fizičke prenose sredstava plaćanja u inostranstvo i iz inostranstva Narodne Banke Srbije i dostupan na zvaničnom sajtu regulatora:

<https://pravno-informacioni-sistem.rs/eli/rep/sgrs/narodnabanka/odluka/2006/67/6/reg>

Limit za isplatu i slanje doznake podleže ograničenjima nacionalnih zakonodavstava država iz kojih su/u koje su novčana sredstva poslata, te Platna institucija i Unistram zadržavaju pravo usklađivanja visine limita sa pomenutim ograničenjima, najviše od iznosa utvrđenog Odlukom o uslovima za lične i fizičke prenose sredstava plaćanja u inostranstvo i iz inostranstva. Platna institucija zadržava pravo da koriguje visinu limita u okviru zakonskih ograničenja.

**Rok realizacije:** Primaocu novčane doznake su sredstva na raspolaganju najkasnije 30 minuta od momenta potvrde naloga. Izuzetno, u slučajevima navedenim u segmentu „Usklađenost sa zakonom“, izvršenje transfera novca može biti prolongiran.

**Čuvanje i obrada ličnih podataka:** 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 i Nova Banka čuvaju i koriste podatke kao i kopiju identifikacionog dokumenta koji su dati prilikom isplate sredstava za potrebe realizacije platne usluge, korisničke podrške i rešavanja reklamacija i prigovora. Potpisivanjem potvrde o isplati, Korisnik pristaje da Platna Institucija i Nova Banka obrađuju i čuvaju podatke sadržane u nalogu/potvrdi o isplati (ime, prezime, adresa, broj telefona, email, JMBG, broj, mesto, država i datum izdavanja i važenja identifikacionog dokumenta) u svrhu navedenu u nalogu/potvrdi o isplati i da iste mogu otkriti samo na način predviđen važećom regulativom.

Korisnik potpisivanjem naloga/potvrde o isplati daje pristanak pružaocu usluge da može da obrađuje, iznese i čuva podatke o ličnosti sadržane u nalogu/potvrdi o isplati, uključujući i podatke o pošiljaocu/primaocu novčane doznake van teritorije Republike Srbije, uključujući i SAD, u svrhe navedene u nalogu/potvrdi o isplati, te potvrđuje da je pre davanja ovih podataka obavestio i obezbedio ovlašćenje drugog lica za obradu ovih podataka od strane pružaoca usluge. Korisnik potvrđuje da je Platna Institucija obavestila Korisnika o obradi ličnih podataka u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i daje saglasnost da Platna Institucija i Unistram mogu lične podatke da učine dostupnim nadležnim organima i licima kojima je po zakonu Institucija dužna da dostavi podatke u cilju otkrivanja ili sprečavanja izvršenja krivičnog dela. U svakom momentu Korisnik ima pravo da zatraži kopiju podataka datih za potrebe realizacije novčane doznake.

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.

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 svojevremeno 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 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.

Obaveštenje o zaštiti podataka o ličnosti i kontakt podaci lica za zaštitu podataka o ličnosti dostupni su na zvaničnom sajtu Platne institucije.

Korisnik ostvaruje prava na brisanje podataka i opoziv datog pristanka u svemu u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

**Usklađenost sa zakonom:** Važeća regulativa predviđa zabranu poslovanja sa označenim licima u smislu Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i Zakona o ograničavanju raspolaganja imovinom u cilju sprečavanja terorizma i širenje oružja za masovno uništenje. Usluga slanja i isplate novčane doznake može se obustaviti licima za koja postoji osnov sumnje da su povezana sa pranjem novca i finansiranjem terorizma ili se nalaze na odgovarajućim listama lica kojima je zabranjeno pružati finansijske usluge.

Platna institucija je odgovorna za isplatu samo one novčane doznake koja je u aplikativnom sistemu „TransferSrbija“ dostupna za isplatu, odnosno koja nije otkazana, poništena ili obustavljena usled internih politika i procedura Nove Banke ili iz drugih razloga.

Platna Institucija neće odgovarati za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje isplate novčane doznake i u sledećim slučajevima:

a) ako je zbog vanrednih događaja onemogućeno izvršenje novčane doznake (vanrednim događajima smatraju se naročito, ali ne isključivo:

1) prirodni događaji –zemljotresi, poplave, oluje, požari i dr.  
2) politički događaji – neprijateljstva, pobune, oružani sukobi, veliki neredi i naročito promene zakona ili donošenje odluka javne vlasti– sve bilo u zemlji ili inostranstvu,

3) događaji koji onemogućuju obavljanje platnih usluga zbog prekida telekomunikacionih veza, prestanak ili nepravilno funkcionisanje platnog sistema, te svih drugih vanrednih događaja koji se ne mogu pripisati Platnoj instituciji);

b) zbog prevare Korisnika, što obuhvata i korišćenje falsifikovanih isprava i podataka;

c) ako Korisnik nije po sopstvenom saznanju bez odlaganja obavestio Instituciju o neizvršenju ili neurednom izvršenju novčane doznake a najkasnije u roku od 13 meseci od dana iniciranja slanja u inostranstvu;

d) zbog primene odredaba i propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma ili propisa o suzbijanju korupcije i organizovanog kriminala i zbog primene drugih propisa.

**Informacije i pravo na prigovor:** Sve informacije o usluzi Korisnik dostupne su na lokacijama Zastupnika platne institucije kao i na internet stranici Platne institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com).

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 adresu: [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, nalogodavca, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije i druge bitne podatke), kao i razloge podnošenja prigovora. Platna institucija je dužna bez odlaganja potvrdi korisniku o prijem prigovora, te 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, Sektor za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd, Poštanski fah 712, ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije:

<https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/index.html>

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 steka 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.

**Završne odredbe:** Opšti uslovi poslovanja za izvršavanje usluge isplate novčane doznake „TransferSrbija“ primenjuju se od 26.03.2025. godine.

Na izvršavanje novčanih doznaka 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, Zakona o ograničavanju raspolaganja imovinom u cilju sprečavanja terorizma i širenja oružja za masovno uništenje i odredbe drugih važećih propisa.

U Beogradu, dana 10.03.2025. godine

## OPŠTI USLOVI ZA IZVRŠENJE NOVČANE DOZNAKE – SWISS REMIT

**Primena:** Ovim opštim uslovima za pružanje platne usluge izvršenja novčane doznake – Swiss Remit, Platna Institucija Transfernova d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Platna Institucija) uređuje međusobna prava i obaveze Platne Institucije i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik) u vezi sa izvršenjem novčane doznake - Swiss Remit. Ove opšte uslove zajedno sa Tarifom naknada i Termiskim planom, Platna Institucija objavljuje na srpskom jeziku na internet stranici Platne Institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com) kao i u svojim poslovnim prostorijama i na lokacijama zastupnika Platne institucije koji u ime i za račun Platne institucije pružaju usluge izvršenja novčane doznake Swiss Remit .

**Podaci o pružaocu usluge:** Platna institucija TransferNova d.o.o. (u daljem tekstu: Platna institucija), Beograd, Savski Venac, sa sedištem na adresi 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. Platna institucija kao pružalac platnih usluga posluje na osnovu dozvole Narodne banke Srbije (Rešenje IO NBS broj 37 od 14. marta 2017. godine), kao i dopune dozvole Narodne banke Srbije (Rešenje IO NBS br. 48 od 6. juna 2019. godine i Rešenja IO NBS br. 68 od 10.08.2023. godine). Nadzor nad poslovanjem Platne institucije kao pružaocem platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Nemanjina 17. Platna institucija je registrovana u Agenciji za privredne registre pod brojem 4092/2017. U skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama, odredbama podzakonskih akata, kao i zaključenih ugovora o zastupanju, Platna institucija je odgovorna za ispunjenost zakonskih obaveza prilikom pružanja platne usluge. Platna institucija pruža platne usluge samostalno ili posredstvom mreže zastupnika na teritoriji Republike Srbije. Zastupnici pružaju uslugu u ime i za račun Platne institucije.

Zaključivanjem ugovora o poslovnoj saradnji sa kompanijom Swiss Remit Europe SA, Greece, Platna Institucija je postala partner u izvršenju platne usluge izvršenja novčane doznake Swiss Remit na teritoriji Republike Srbije.

**Korisnik:** je fizičko lice koje koristi ili je koristilo uslugu izvršenja novčane doznake u svojstvu platioca/pošiljaoca ili primaoca doznake. Platilac/pošiljalac je fizičko lice koje izdaje platni nalog za izvršenje novčane doznake. Primalac je lice koje je određeno od strane platioca/pošiljaoca kao primalac novčanih sredstava koja su predmet novčane doznake.

**Međunarodna platna transakcija:** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države.

**Novčana doznaka Swiss Remit:** predstavlja međunarodnu platnu transakciju (u daljem tekstu: novčana doznaka), koja se realizuje između dva fizička lica. Platilac doznaka određeni iznos sredstava (u daljem tekstu nominalni iznos) u korist primaoca, uz plaćanje naknade za izvršenje novčane doznake. Primalac preuzima doznaka sredstva u punom nominalnom iznosu.

**Ovlašćeno lice:** Lice koje je u okviru Platne institucije ili kod Zastupnika platne institucije ovlašćeno za vršenje poslova pružanja platnih usluga

**Predugovorna faza:** Zastupnik odnosno ovlašćeno lice je dužno da pre izvršenja novčane doznake, Korisniku novčane doznake učiniti lako dostupnim sledeće informacije:

- Podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Korisnik dužan da navede radi pravilnog,

izvršenja novčane doznake

- Rok za izvršenje novčane doznake
- Vrstu i visinu svih naknada koje naplaćuje za realizovanu novčanu doznaku koju snosi platilac
- Kurs zamene valuta odnosno kurs koji se koristi za konverziju valuta prilikom slanja novčane doznake

Informacije za platioca nakon prijema naloga za slanje novčane doznake: Zastupnik odnosno ovlašćeno lice je dužno da, odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje novčane doznake, platiocu dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- Referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- Iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
- Iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje platiocu za izvršenje platne transakcije;
- Ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji se koristi pri izvršavanju platne transakcije, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
- Datum prijema naloga.

**Ugovorna faza:** Ugovor o izvršenju novčane doznake Swiss Remit (u daljem tekstu: Ugovor) predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Opšti uslovi izvršenja novčane doznake Swiss Remit
- Nalog za izvršenje Swiss Remit novčanih doznaka
- Tarifa naknada za izvršenje Swiss Remit novčanih doznaka

**Zaključenje Ugovora:** Potpisivanjem naloga za izvršenje Swiss Remit novčane doznake smatra se da je Ugovor zaključen i da je Korisnik saglasan da se izvrši predmetna novčana doznaka.

**Način i uslovi slanja Swiss Remit novčane doznake:** Slanje novčane doznake i plaćanje naknade za izvršenje doznake vrši se uplatom u valuti RSD. Isplata primaocu vrši se u lokalnoj valuti države primaoca ili drugoj valuti za koju se opredeli pošiljalac u okviru valuta ponuđenih od strane Swiss Remit. Iznos za isplatu transparentan je i poznat platiocu pre realizacije slanja novčane doznake, a iznos koji je uplaćen u Republici Srbiji preračunava se u valutu isplate za određenu državu po kursu Swiss Remit na dan slanja doznake. Doznaka sredstva mogu se podići u nominalnom iznosu u bilo kojoj filijali partneru Swiss Remit u zemljama sa kojima Swiss Remit posluje. Spisak zemalja u kojima je usluga dostupna, kao i adrese lokacija koje nude uslugu mogu se pronaći na internet stranici Platne institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com) i internet stranici Swiss Remit.

Prilikom iniciranja slanja novčane doznake, platilac je u obavezi da se identifikuje prezentovanjem važeće lične isprave. Vrste ličnih isprava u smislu ovog stava pobrojane su detaljno u okviru segmenta „Zajedničke odredbe“. Nakon identifikacije, platilac saopštava ovlašćenom licu podatke neophodne za izvršenje platne transakcije, a ovlašćeno lice pruža informacije iz segmenta „Predugovorna faza“ platiocu na obrascu naloga za izvršenje novčane doznake. Ukoliko je Korisnik saglasan sa prezentovanim informacijama i elementima naloga za slanje novčane doznake, isti potpisuje i predaje ga ovlašćenom licu.

Na nalogu koji čini deo neophodne dokumentacije za izvršenje novčane doznake, jasno je naveden iznos koji je platilac dužan da preda ovlašćenom licu, a koji se sastoji od iznosa novčanih sredstava koje se upućuju novčanom doznakom kao i iznosa naknade. Iznos naknade za izvršenje novčane doznake je jedinstven i jasno prikazan na platnom nalogu.

Slanje novčane doznake se može inicirati tek pošto platilac preda ovlašćenom licu celokupna sredstva uključujući i iznos za isplatu primaocu i naknadu pružaoca usluge.

Potpisivanjem naloga za slanje novčane doznake, platilac daje saglasnost za izvršenje transakcije, 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.

Po davanju saglasnosti za izvršenje transakcije, platilac dobija šifru slanja/transfera koju sme da saopšti isključivo primaocu. Platilac je u obavezi da osigura da se njegovi podaci, kao i šifra transfera ne otkrivaju trećim licima niti učine javno dostupnim, osim naznačenom primaocu. Ako je platilac neki od tih podataka, osim naznačenom primaocu, učinio dostupnim trećem licu ili javno dostupnim, Platna institucija i Swiss Remit neće biti odgovorni za posledice takvog saopštavanja.

Sve potpisana dokumentacija neophodna za izvršenje novčane doznake se izrađuje u dva primerka od kojih po jedan zadržavaju Platilac i Platna institucija / Zastupnik platne institucije.

Dokumentacija se čuva u rokovima propisanim zakonom.

**Poništenje i otkazivanje poslate Swiss Remit novčane doznake:** Platilac/pošiljalac ima pravo da zahteva poništenje novčane doznake samo ukoliko primalac nije preuzeo novčana sredstva, odnosno ukoliko novčana doznaka u aplikativnom sistemu Swiss Remit nije isplaćena. Zahtev za poništenje Swiss Remit novčane doznake, kao i povraćaj doznačenog novčanog iznosa vrši se isključivo na lokaciji Platne institucije, odnosno Zastupnika na kojoj je primljena uplata Swiss Remit novčane doznake. Po odobrenju zahteva platioca/pošiljaoca za poništenje novčane doznake od strane Swiss Remit, a nakon izvršene identifikacije platioca/pošiljaoca, novčani iznos doznake vraća se platiocu/pošiljaocu zajedno sa naplaćenim naknadama, kojom prilikom platilac/pošiljalac potpisuje potvrdu o isplati koja se štampa u dva primerka, jedan za platioca/pošiljaoca, drugi za Platnu instituciju/Zastupnika platne institucije. Dokazi o izvršenoj identifikaciji i isplati čuvaju se u zakonskom roku.

Swiss Remit novčana doznaka može biti otkazana na osnovu zakona, internih politika i procedura Swiss Remit ili Platne institucije, odnosno po nalogu nadležnog državnog organa. U slučaju otkazivanja Swiss Remit novčane doznake, platiocu/pošiljaocu se vraća puni iznos doznake zajedno sa naplaćenim naknadama. Odredbe o identifikaciji i dokumentovanju isplate kod poništenja doznake shodno se primenjuju i na otkazivanje doznake.

**Način i uslovi isplate Swiss Remit novčane doznake:** Doznačena sredstva mogu se podići u gotovini u valuti EUR ili RSD u nominalnom iznosu na lokacijama zastupnika Platne Institucije. Mapa lokacija zastupničke mreže Platne institucije TransferNova dostupna je na zvaničnoj internet stranici Platne institucije. Naznačenom primaocu se mogu isplatiti doznačena novčana sredstva ukoliko se isti identifikuje na osnovu važećeg identifikacionog dokumenta – lične isprave i saopšti ovlašćenom licu obavezne podatke i to:

- šifra transfera,
- ime i prezime platioca,
- zemlja platioca i
- iznos novčane doznake.

Vrste ličnih isprava u smislu prethodnog stava pobrojane su detaljno u okviru segmenta „Zajedničke odredbe“.

Valutu i način isplate definiše pošiljalac/platilac prilikom slanja doznake. Isplata doznake se vrši po kursu Swiss Remit na dan slanja doznake u inostranstvu. Ukoliko je zahtevana isplata u EUR, a iznos za isplatu nije deljiv sa najmanjom denominacijom 5 EUR, razlika će biti konvertovana u RSD po srednjem kursu NBS na dan isplate. Primaocu novčane doznake predaje se potvrda o isplati novčane doznake sa svim neophodnim informacijama za

primaoca, te ukoliko je saglasan sa prezentovanim informacijama i elementima istu potpisuje i predaje je ovlašćenom licu. Primalac novčane doznake ne plaća naknadu za uslugu isplate novčane doznake, jer je celokupna naknada plaćena prilikom iniciranja doznake slanja od strane lica koje je poslalo novac iz inostranstva. Sve potpisana dokumentacija neophodna za izvršenje novčane doznake se izrađuje u dva primerka od kojih po jedan zadržavaju Primalac novčane doznake i Platna institucija / Zastupnik platne institucije.

#### **Isplata novčane doznake na platni račun primaoca:**

Platna institucija Nalogom 70 vrši prenos doznačenih sredstava u valuti EUR ili RSD pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, zajedno sa svim neophodnim podacima o platiocu i primaocu plaćanja, radi stavljanja na raspolaganje doznačenih sredstava na računu primaoca plaćanja otvorenom kod tog pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

Pored slučajeva neizvršenja ili neurednog izvršenja usluge propisanih ovim opštima uslovima za isplate novčanih doznaka u gotovini, Platna Institucija neće odgovarati za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje isplate novčane doznake na platni račun primaoca u slučaju da poslovna banka – pružalac platnih usluga primaoca plaćanja usled internih politika i procedura odbije izvršenje deviznog naloga, odnosno raspoređivanje priliva na devizni račun primaoca plaćanja.

Primalac novčane doznake isplatom na platni račun otvoren kod poslovne banke na teritoriji Republike Srbije platnoj instituciji ne plaća naknadu za uslugu isplate novčane doznake, jer je celokupna naknada plaćena prilikom iniciranja doznake slanja od strane lica koje je poslalo novac iz inostranstva.

**Zajedničke odredbe:** Prilikom slanja i isplate novčane doznake, korisniku se uručuje obrazac naloga za slanje novčane doznake odnosno potvrde o isplati novčane doznake kao potvrda o izvršenoj usluzi. Korisnik je dužan da se potpiše na obrascu za korišćenje usluge (nalog za slanje/potvrda o isplati novčane doznake) čime potvrđuje tačnost podataka navedenih u obrascu i daje saglasnost za izvršenje transakcije, kao i da je upoznat sa uslovima korišćenja usluge. Prilikom slanja i isplate doznake obavezna je identifikacija korisnika uvidom u važeću ličnu ispravu i to:

- ličnu kartu, pasoš, izbegličku legitimaciju, ličnu kartu za strance i ličnu kartu za lice koje traži azil, kao i dozvolu za privremeni boravak i rad koja sadrži biometrijske podatke izdate u Republici Srbiji
- putnu ispravu ili ličnu kartu koja se koristi kao putna isprava pri ulasku u Republiku Srbiju izdate u stranoj zemlji. Ovlašćeno lice može odbiti pružanje usluge ukoliko posumnja u verodostojnost i/ili ispravnost lične isprave kojom korisnik dokazuje identitet.

Ukoliko je korisnik nepismen, potpisivanje obrasca za slanje/isplatu novčane doznake vrši se otiskom kažiprsta, a nakon utvrđivanja identiteta korisnika.

Korisnici doznake ne mogu biti maloletna lica, odnosno lica mlađa od 18 godina starosti.

Mesečni limit za isplatu i slanje novčanih doznaka iznosi 5000 EUR, a Platna institucija zadržava pravo da koriguje visinu limita u okviru zakonskih ograničenja.

Maksimalan dozvoljeni limit za slanje doznake iz Republike Srbije na mesečnom nivou utvrđen je Odlukom o uslovima za lične i fizičke prenose sredstava plaćanja u inostranstvo i iz inostranstva Narodne Banke Srbije i dostupan na zvaničnom sajtu regulatora:

<https://pravno-informacioni-sistem.rs/eli/rep/sgrs/narodnabanka/odluka/2006/67/6/reg>

Limit za isplatu i slanje doznake podleže ograničenjima nacionalnih zakonodavstava država iz kojih su/u koje su novčana sredstva poslata, te Platna institucija i SwissRemit zadržavaju pravo usklađivanja visine limita sa pomenutim ograničenjima, najviše

do iznosa utvrđenog Odlukom o uslovima za lične i fizičke prenose sredstava plaćanja u inostranstvo i iz inostranstva.

**Usluge po zahtevu korisnika:** Pošiljalac doznake može zahtevati izdavanje listinga Swiss Remit doznaka poslatih posredstvom zastupničke mreže Platne institucije, a primalac doznake može zahtevati izdavanje listinga Swiss Remit doznaka primljenih posredstvom zastupničke mreže Platne institucije. Zahtev za izdavanje listinga podnosi se na bilo kojoj lokaciji Zastupnika platne institucije na obrascu za izdavanje listinga koji je dostupan na sajtu platne institucije kao i na svim lokacijama Zastupnika uz prethodno izvršenu identifikaciju korisnika i dokumentovanje iste u skladu sa zakonom od strane ovlašćenog lica. Zahtev za izdavanje listinga može se podneti u roku od 5 godina od dana slanja/prijema Swiss Remit novčane doznake uz obavezu dokazivanja identiteta. Rok za odlučivanje po zahtevu za izdavanje listinga ne može biti duži od 15 dana od dana prijema uredno popunjenog zahteva od strane korisnika. Dostavljanje listinga se vrši na način na koji se korisnik opredeli u zahtevu za izdavanje listinga (putem imejla, lično na lokaciji zastupnika i sl.).

**Troškovi:** Naknada za izvršenje novčane doznake definisana je u skladu sa Tarifom naknada za izvršenje Swiss Remit novčanih doznaka. Informacije o visini naknade za slanje Swiss Remit novčane doznake iz Republike Srbije dostupne su na internet stranici Platne institucije [www.transfernova.com](http://www.transfernova.com) kao i u poslovnim prostorijama Platne institucije, te na lokacijama zastupnika platne institucije. Naknadu za isplatu, odnosno za prijem doznake u Srbiji, u potpunosti snosi platilac/pošiljalac.

**Rokovi za izvršenje novčane doznake:** Kod usluge slanja novčanih doznaka novčana sredstva su u pravilu 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 16:00 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 u skladu sa zakonom odnosno ukoliko je isto posledica vanrednih situacija (prekid telekomunikacionih veza, nestanak električne energije, prekid rada sistema). Ukoliko platilac izabere opciju „Uplata na račun“ ista će biti realizovana u roku od 30 dana. Izuzetno, usled internih politika i procedura banke pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja (kod isplata doznake na račun) i u slučajevima navedenim u segmentu „Usklađenost sa zakonom“, rok za izvršenje transfera novca može biti prolongiran.

**Period važenja doznake:** Period važenja doznake ne može biti duži od 21 dan. U slučaju da primalac ne preuzme novčani iznos na koji glasi doznaka u roku od 21 dan, doznaka se automatski otkazuje u aplikativnom sistemu Swiss Remit i ista je isključivo raspoloživa za povraćaj novčanih sredstava pošiljaocu.

**Čuvanje i obrada ličnih podataka:** 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 i Swiss Remit čuvaju i koriste podatke kao i kopiju identifikacionog dokumenta koji su dati prilikom isplate ili uplate sredstava za potrebe realizacije platne usluge, korisničke podrške i rešavanja reklamacija i prigovora. Potpisivanjem naloga za izvršenje novčane doznake, odnosno potvrde o isplati, Korisnik pristaje da Platna Institucija i Swiss Remit obrađuju i čuvaju podatke sadržane u nalogu/potvrdi o isplati (ime, prezime, adresa, broj telefona, email, JMBG, broj, mesto, država i datum izdavanja i važenja

identifikacionog dokumenta) i da iste mogu otkriti samo na način predviđen važećom regulativom.

Korisnik potpisivanjem naloga/potvrde o isplati daje pristanak pružaocu usluge da može da obrađuje, iznese i čuva podatke o ličnosti sadržane u nalogu/potvrdi o isplati, uključujući i podatke o pošiljaocu/primaocu novčane doznake van teritorije Republike Srbije, uključujući i SAD, u svrhe navedene u nalogu/potvrdi o isplati, te potvrđuje da je pre davanja ovih podataka obavestio i obezbedio ovlašćenje drugog lica za obradu ovih podataka od strane pružaoca usluge.

Korisnik potvrđuje da je Platna Institucija obavestila Korisnika o obradi ličnih podataka u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i daje saglasnost da Platna Institucija i Swiss Remit mogu lične podatke da učine dostupnim nadležnim organima i licima kojima je po zakonu Institucija dužna da dostavi podatke u cilju otkrivanja ili sprečavanja izvršenja krivičnog dela. U svakom momentu Korisnik ima pravo da zatraži kopiju podataka datih za potrebe realizacije novčane doznake.

Platna institucija 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.

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 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. Obaveštenje o zaštiti podataka o ličnosti i kontakt podaci lica za zaštitu podataka o ličnosti dostupni su na zvaničnom sajtu Platne institucije.

Korisnik na koga se podaci odnose ima pravo da opozove dati pristanak u svemu u skladu sa zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

**Usklađenost sa zakonom:** Važeća regulativa predviđa zabranu poslovanja sa označenim licima u smislu Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i Zakona o ograničavanju raspolaganja imovinom u cilju sprečavanja terorizma i širenje oružja za masovno uništenje. Usluga slanja i isplate novčane doznake može se obustaviti licima za koja postoji osnov sumnje

da su povezana sa pranjem novca i finansiranjem terorizma ili se nalaze na odgovarajućim listama lica kojima je zabranjeno pružati finansijske usluge.

**Odgovornost i isključenje odgovornosti:** Podaci o novčanoj doznaci, uključujući i šifru transfera, poznati su isključivo platiocu/pošiljaocu. Platilac/pošiljalac je isključivo odgovoran ako podatke o novčanoj doznaci otkrije trećem licu, osobi koja nije primalac. Platilac/pošiljalac se upozorava da ne šalje novac nepoznatoj osobi i ne plaća robu i usluge kupljene preko interneta. U slučaju da je Platna Institucija odgovorna za neodobrenu, neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu novčanu doznaku, dužna je da odmah po saznanju o neodobrenoj platnoj transakciji, odnosno o neizvršenju ili nepravilnom izvršenju transakcije, o kojoj je bez odlaganja obavještena od strane platioca/pošiljaoca sa teritorije Republike Srbije izvrši povraćaj iznosa te novčane doznake, kao i iznosa svih naknada koje je naplatila, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih kamata na koje platilac/pošiljalac sa teritorije Republike Srbije ima pravo. Platilac/pošiljalac sa teritorije Republike Srbije ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene novčane doznake, bez obzira na odgovornost Institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Platne Institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava predmetne novčane doznake i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera. Platna Institucija nije upućena i nema saznanje o nameni sredstava koja su predmet novčane doznake, nije i ne može da bude odgovorna za isporuku ili kvalitet bilo kakve robe ili usluge koja je eventualno plaćena izvršenjem doznake.

Platna institucija je odgovorna za isplatu samo one novčane doznake koja je u aplikativnom sistemu Swiss Remit dostupna za isplatu, odnosno koja nije otkazana, poništena ili obustavljena usled internih politika i procedura Swiss Remit ili iz drugih razloga.

Platna Institucija neće odgovarati za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje novčane doznake i u sledećim slučajevima:

a) ako je zbog vanrednih događaja onemogućeno izvršenje novčane doznake (vanrednim događajima smatraju se naročito, ali ne isključivo):

1) prirodni događaji – zemljotresi, poplave, oluje, požari i dr.  
2) politički događaji – neprijateljstva, pobune, oružani sukobi, veliki neredi i naročito promene zakona ili donošenje odluka javne vlasti – sve bilo u zemlji ili inostranstvu,

3) događaji koji onemogućuju obavljanje platnih usluga zbog prekida telekomunikacionih veza, prestanak ili nepravilno funkcionisanje platnog sistema, te svih drugih vanrednih događaja koji se ne mogu pripisati Platnoj instituciji);

b) zbog prevare Korisnika, što obuhvata i korišćenje falsifikovanih isprava i podataka;

c) ako Platilac/pošiljalac nije po sopstvenom saznanju bez odlaganja obavestio Instituciju o neizvršenju ili neurednom izvršenju novčane doznake a najkasnije u roku od 13 meseci od dana slanja novčane doznake;

d) zbog primene odredaba propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma ili propisa o suzbijanju korupcije i organizovanog kriminala i zbog primene drugih propisa.

**Informacije i pravo na prigovor:** Sve informacije o usluzi Korisnik dostupne su na internet stranici Platne institucije [www.transfer-novca.com](http://www.transfer-novca.com).

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 na adresu za prijem pošte, 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, nalogodavca, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije i druge bitne podatke), kao i razloge podnošenja prigovora. Platna institucija je dužna bez odlaganja potvrdi korisniku prijem prigovora, te 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 obavješten 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 protoka roka za njegovo dostavljanje. Pismenu pritužbu Narodnoj banci može podneti u na adresu: NARODNA BANKA SRBIJE, Sektor za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd, Poštanski fah 712, ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije:

<https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/index.html>

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.

**Završne odredbe:** Opšti uslovi poslovanja za izvršavanje novčane doznake „Swiss Remit“ primenjuju se od 26.03.2025. godine.

Na izvršavanje novčanih doznaka 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, Zakona o ograničavanju raspolaganja imovinom u cilju sprečavanja terorizma i širenja oružja za masovno uništenje i odredbe drugih važećih propisa.

U Beogradu, dana 10.03.2025. godine