

U primeni od 20.07.2023. godine

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama ("Sl. glasnik RS", br. 107/2005, 91/2010 i 14/2015) i člana 33. stav 2. tačka 5. Statuta Banca Intesa AD Beograd, Upravni odbor Banca Intesa AD Beograd, donosi

**OPŠTE USLOVE POSLOVANJA  
BANCA INTESA AD BEOGRAD  
O PRUŽANJU E-COMMERCE USLUGE ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE**

## 1. UVODNE ODREDBE

### 1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja Banke

Ovim Opštim uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd o pružanju E-commerce usluge za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: OUP za E-commerce uslugu), uređuju se međusobna prava, obaveze i odgovornosti Banke i Trgovaca u pogledu prihvatanja bezgotovinskog načina plaćanja platnim karticama na E-commerce prodajnim mestima Trgovaca, putem elektronskih kanala podržanih od strane Banke.

Ovim OUP-om za E-commerce uslugu smatraju se standardni uslovi određenih proizvoda i usluga Banke, kao i akti kojima se uređuju naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje Trgovcima.

Pojmovi korišćeni u ovom OUP-u za E-commerce uslugu:

- **BANCA INTESA AKCIONARSKO DRUŠTVO BEOGRAD** (NOVI BEOGRAD), Milentija Popovića 7b, 11070 Beograd, Srbija (u daljem tekstu: Banka), BIC/SWIFT oznaka: DBDBRSBG, Matični broj: 07759231, PIB: 100001159, E-mail: kontakt@bancaintesa.rs;
- **E-commerce usluga** je servis koji omogućava prodaju proizvoda/usluga Trgovca kroz prihvatanje uplata platnih kartica Kupaca na E-commerce prodajnim mestima Trgovca;
- **Okvirni ugovor o pružanju E-commerce usluge** (u daljem tekstu: Okvirni ugovor), čine:
  - a) Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd o pružanju E-commerce usluge za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: OUP za E-commerce uslugu),
  - b) Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za platne račune i platne usluge za pravna lica i preduzetnike (u dalje tekstu: OUP za platne račune i platne usluge),
  - c) Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za debitne kartice za fizička lica (u daljem tekstu: OUP za debitne kartice za fizička lica),
  - d) Opšti uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd za kreditne kartice za fizička lica (u daljem tekstu: OUP za kreditne kartice za fizička lica),
  - e) Opšti uslovi za business debitne kartice za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: OUP za business debitne kartice za pravna lica i preduzetnike)
  - f) Opšti uslovi za business kreditne kartice za pravna lica (u daljem tekstu: OUP za business kreditne kartice za pravna lica)
  - g) Opšti uslovi za business kreditne kartice za preduzetnike (u daljem tekstu: OUP za business kreditne kartice za preduzetnike)
  - h) Ponudu za prihvatanje platnih kartica na internetu
  - i) Ponuda za plaćanje na rate kreditnim i debitnim karticama u izdanju Banca Intesa ad Beograd
  - j) Ugovor o prihvatanju platnih kartica na E-commerce prodajnim mestima (u daljem tekstu: Ugovor),
  - k) Izvod iz Tarife naknada za usluge Banca Intesa AD Beograd (u daljem tekstu: Tarifa),
  - l) Spisak E-commerce prodajnih mesta (u daljem tekstu: Spisak), i
  - m) Uputstvo za rad E-commerce prodajnog mesta (u daljem tekstu: Uputstvo).
- **Platna kartica** je sredstvo plaćanja koje izdaje Banka izdavalac na zahtev Korisnika, a po osnovu Ugovora sa kartičarskom organizacijom, koja je vlasnik brenda platne kartice;

- **Kupac** je korisnik platne kartice, čije prihvatanje je omogućeno na E-commerce prodajnom mestu;
- **Trgovac** je pravno lice ili preduzetnik, koji ima otvoren platni račun u Banci i ugovorio je prodaju proizvoda/usluga prihvatanjem platnih kartica na E-commerce prodajnom mestu kao sredstvom bezgotovinskog plaćanja;
- **Autorizacija** je proces u kojem Banka izdavalac platne kartice vrši odobravanje platne transakcije zaduženja platnog računa Kupca konkretnom platnom karticom po zahtevu Trgovca;
- **Zbirni izveštaj** je izveštaj koji predstavlja zbirni iznos svih platnih transakcija nastalih korišćenjem platnih kartica za svaki dan kada su obavljene platne transakcije na E-commerce prodajnom mestu;
- **ESHOP** je virtuelna prodavnica Trgovca koja predstavlja softversko rešenje kojim se kupcima omogućava naručivanje robe ili usluga koje Trgovac nudi;
- **E-commerce prodajno mesto** je skup jedinstvenih parametara dodeljenih od strane Banke kojima se ESHOP Trgovca identifikuje u sistemima Banke i sistemima kartičarskih organizacija i kojim se posredstvom interfejsa opisanih u tehničkoj dokumentaciji omogućava prihvatanje platnih kartica a za koje se Trgovac Okvirnim ugovorom obavezao da prihvata platne kartice kao bezgotovinski način plaćanja putem elektronskih kanala podržanih od strane Banke (u daljem tekstu: EPM);
- **E-commerce platna transakcija** je platna transakcija nastala korišćenjem platne kartice posredstvom interneta na EPM Trgovca, kontakt centra ili drugih elektronskih kanala podržanih E-commerce uslugom;
- **Reklamacija** je pisani prigovor na platnu transakciju izvršenu platnom karticom na EPM-u Trgovca, koju su podneli Kupac ili Banka. Reklamacija u smislu ovog OUP-a za E-commerce usluge, ne obuhvata prigovor Kupca na materijalne i pravne nedostatke kupljene robe/usluga na EPM Trgovca;
- **Payment Gateway (PGW)** je sistem za procesiranje i autorizaciju E-commerce platne transakcije u nadležnosti Banke;
- **Interfejs** je software koji omogućava komunikaciju između EPM-a i PGW-a, u cilju izvršenja Ecommerce platnih transakcija iniciranih od strane Trgovca;
- **Kredencijali** su sredstva za autentifikaciju EPM na PGW-u;
- **Aktiviranje usluge** je skup aktivnosti Banke kojima se omogućava prihvatanje platnih kartica na EPM Trgovca;
- **Zakonski zastupnik** je lice koje istupa u ime i za račun privrednog društva ili preduzetnika, te su time preuzeta prava i obaveze iz zaključenih pravnih poslova putem zastupanja prava i obaveza tog društva;
- **Lice ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na platnim računima** – zakonski zastupnik Korisnika platnih usluga odnosno drugo lice koje je odgovarajućim punomoćjem ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje na platnom računu. Ovo punomoćje mora biti overeno kod nadležnog organa na način da je organ overe utvrdio ne samo identitet lica koje daje punomoćje, već i njegovo pravo da izda takvo punomoćje. Sadržina punomoćja mora jasno i nedvosmisleno izražavati volju lica koje daje punomoćje da ovlasti tačno određeno lice za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na platnim računima. Punomoćje je prihvatljivo ako, od dana overe punomoćja, do dana podnošenja Banci ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na platnim računima potpisanog od strane tog punomoćnika, nije prošlo više od šest meseci.
- **Ovlašćeno lice** je lice koje je Lice ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na platnim računima ovlastio za raspolaganje sredstvima sa platnog računa,;
- **Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i Banke, a koje korisnik platnih usluga upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
- **Ugovor o prihvatanju platnih kartica na e-commerce prodajnim mestima** je dokument kojim Trgovac i Banka ugovaraju uslove za korišćenje E-commerce usluge Banke;

- **Spisak E-commerce prodajnih mesta** je dokument kojim su definisani osnovni podaci o Trgovcu, evidencija EPM Trgovca sa definisanim komercijalnim uslovima pod kojima će se vršiti prihvatanje platnih kartica na pomenutim EPM u smislu tipa platnih kartica koje će se prihvatati, provizije, vrsta transakcije (plaćanje na rate, recurring plaćanja) vrste roba i usluga koje će se prodavati i drugo. Spisak E-commerce prodajnih mesta je deo Ugovora o prihvatanju platnih kartica na EPM, te se neće smatrati da je sa svakim novim dostavljanjem Spiska, Trgovac sklopio novi Ugovor o prihvatanju platnih kartica na E-commerce prodajnim mestima, već da je isti dopuna sklopljenom Ugovoru;
- **Uputstvo za rad E-commerce prodajnog mesta** je dokument, kojim se definišu obaveze Trgovca i pravila za rad EPM-a;
- **Sistem integrator** je pravno lice koje poseduje modul - softversku komponentu neophodnu za integraciju e-commerce prodajnog mesta Trgovca sa e-commerce uslugom Banke za čije korišćenje je Banka zainteresovana radi ostvarivanja mogućnosti prihvatanja platnih kartica kartičarskih organizacija, na e-commerce prodajnim mestima Trgovca. Sistem integrator sa Bankom ima potpisan Ugovor o poslovnoj saradnji. Ukoliko Sistem integrator sakuplja i arhivira brojeve platnih kartica i druge podatke sadržane na platnoj kartici dužan je da:
  1. svoje poslovanje uskladi i sa mandatima kartičarskih organizacija;
  2. svoje poslovanje uskladi i sa zahtevima PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standards i drugim mandatima kartičarskih organizacija;
  3. da Trgovcima obezbedi kontinuitet u poslovanju u slučaju da dođe do prekida u radu ili angažovanju Sistem integratora;
  4. da prikupljene i arhivirane brojeve platnih kartica, odnosno druge podatke sadržane na platnoj kartici koristi u Okvirnim ugovorom definisane i propisima dozvoljene svrhe.

Trgovac ima pravo na jedan primerak Okvirnog ugovora u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, u vidu Nacrta Ugovora i to na način koji će Trgovcu omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na Ecommerce usluge, kao i da uporedi ponude različitih E-commerce usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Predugovorna faza se ne primenjuje na Trgovca – pravno lice.

## 1.2. Nadležnost za donošenje

OUP za E-commerce usluge Banke i njihove izmene i dopune donosi Upravni odbor Banke.

Između dve redovne sednice Upravnog odbora opšti akt iz tačke 1.1. stav 2. može doneti Izvršni odbor. Upravni odbor daje saglasnost na takvu odluku Izvršnog odbora na prvoj narednoj redovnoj sednici.

## 1.3. Odnos između Ugovora, OUP-a za platne račune i platne usluge, OUP-a za E-commerce uslugu, OUP-a za kreditne kartice za fizička lica, OUP-a za debitne kartice za fizička lica, OUP za business debitne kartice za pravna lica i preduzetnike, OUP za business kreditne kartice za pravna lica i OUP za business kreditne kartice za preduzetnike

OUP za E-commerce uslugu smatraju se posebnim opštim uslovima u odnosu na OUP-a za platne račune i platne usluge, OUP-a za kreditne kartice za fizička lica, OUP-a za debitne kartice za fizička lica, OUP-a za debitne kartice za fizička lica, OUP za business debitne kartice za pravna lica i preduzetnike, OUP za business kreditne kartice za pravna lica i OUP za business kreditne kartice za preduzetnike te se primenjuju zajedno sa OUP-om za platne račune i platne usluge, OUP-om za kreditne kartice za fizička lica, OUP-om za debitne kartice za fizička lica, OUP-om za business kreditne kartice za preduzetnike, OUP-om za business debitne kartice za pravna lica i preduzetnike i OUP-om za business kreditne kartice za pravna lica.

U slučaju bilo kakve neusklađenosti između odredbi Ugovora, zatim OUP-a za E-commerce uslugu, OUP-a za platne račune i platne usluge, OUP-a za kreditne kartice za fizička lica i OUP-a za debitne kartice za fizička lica, OUP-a za business kreditne kartice za preduzetnike, OUP-a za business debitne kartice za pravna lica i preduzetnike i OUP za business kreditne kartice za pravna lica, primjenjuju se odredbe Ugovora i OUP-a za E-commerce uslugu.

Ugovor je sastavni deo Okvirnog ugovora, pa u slučaju bilo kakve suprotnosti/kolizije između odredbi Ugovora i drugih akata koji čine Okvirni ugovor, primjenjuje se Ugovor.

## **2. USLOVI KORIŠĆENJA E-COMMERCE USLUGE**

### **2.1. Vrste i opis osnovnih karakteristika E-commerce usluge**

Informacije o ponudi E-commerce usluge dostupne su u poslovnoj mreži Banke i na internet stranici Banke ([www.bancaintesa.rs](http://www.bancaintesa.rs)).

Za ugovorenu E-commerce uslugu Banka će Trgovcu omogućiti korišćenje usluge u obimu i na način naveden u tehničkoj dokumentaciji.

Banka zadržava pravo izmene vrste, obima i sadržaja E-commerce usluge, te uvođenja novih vrsta Ecommerce usluge. Svaka promena vrste, obima i sadržaja i/ili uvođenja E-commerce usluge biće objavljena na internet stranicama Banke ([www.bancaintesa.rs](http://www.bancaintesa.rs)).

Ugovorena E-commerce usluga Trgovcu je dostupna najkasnije 24 sata nakon potpisivanja Ugovora. Servis je dostupan Kupcu 24 (dvadesetčetiri) sata dnevno, 7 (sedam) dana u nedelji, u obimu i na način koji je utvrđen Spiskom i Uputstvom, odredbama Ugovora i ovog OUP-a za E-commerce usluge.

Preduslov za ugovaranje E-commerce usluge je otvoren platni račun Trgovca u Banci.

Prilikom ugovaranja E-commerce usluge, Banka dostavlja Trgovcu Zahtev za realizaciju E-commerce usluge (u daljem tekstu Zahtev). Zahtevom, Trgovac vrši dodelu, ukidanje ili menjanje podataka o EPM-u, aktivira novi EPM, menja kontakt podatke osoba zaduženih za komercijalna ili tehnička pitanja, kao i svaku drugu izmenu koja se odnosi na E-commerce uslugu kao i podatke koji se tiču samog Trgovca, a koje koristi kod Banke, uz dostavljanje dokumenta kojim se tražena izmena dokazuje.

Trgovac je dužan da dostavi Banci ispravno popunjen Zahtev u papirnom obliku, potpisan od strane Lica ovlašćenog za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na platnim računima i overen pečatom (ukoliko Trgovac isti koristi u pravnom prometu). U Zahtevu se navode opšti podaci i osnovni elementi poslovnog modela Trgovca, kako bi se Banci prezentirao poslovni model E-commerce usluge.

Opšti, tehnički, sigurnosni i posebni uslovi, koje je neophodno da Trgovac ispuni u cilju dobijanja i zadržavanja licence za prihvatanje platnih kartica Kupaca na EPM-u, propisani su Uputstvom, koje je ujedno i obavezujuće za Trgovca, sa kojim se Trgovac saglašava potpisivanjem Ugovora.

Prilikom ugovaranja E-commerce usluge, Trgovac definiše jedno ili više EPM-a, na kojima će se koristiti E-commerce usluga.

Trgovac je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke uslove za korišćenje Ecommerce usluge.

Nakon prijema validno popunjenog Zahteva, Banka pristupa proveru podataka Trgovca i Lica ovlašćenih za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na platnim računima i Ovlašćenih lica Trgovca.

Banka zadržava pravo da odbije zaključenje Okvirnog ugovora sa Trgovcem i u tom slučaju će omogućiti Trgovcu da preuzme predatu dokumentaciju, koja je u tu svrhu dostavljena Banci, uz zadržavanje kopije iste.

Banka je u obavezi da Trgovcu, pored produkcionog paketa za realizaciju E-commerce servisa, obezbedi i kompletno testno okruženje (testni paket, testne platne kartice, pristup testnom serveru za autentifikaciju i autorizaciju), koje je dostupno Trgovcu prilikom razvoja Internet prodajnog mesta.

Banka obezbeđuje Trgovcu konsultantske usluge tokom procesa implementacije, kako testnog, tako i produkcionog okruženja.

Ukoliko Trgovac nema preduslove kojim se obezbeđuje tehnička podrška za implementaciju ecommerce servisa, Banka Trgovcu može da preporuči saradnju sa Sistem integrorima.

## 2.2. Obaveze Trgovca

Trgovac se obavezuje:

- da će na svojim EPM-ima vršiti prodaju roba i usluga prihvatanjem platnih kartica Kupaca, u skladu sa uslovima i pravilima predviđenim Ugovorom, OUP-om za E-commerce uslugu, pozitivnim propisima koji regulišu promet roba i usluga i finansijsko poslovanje, kao i u skladu sa pravilima plaćanja platnim karticama propisanim od strane kartičarskih organizacija;
- obezbedi neophodne tehničko-tehnološke preduslove za prihvatanje platnih kartica na e-commerce prodajnom/im mestima;
- da prodaju roba/pružanje usluga Kupcima na svom EPM-u, vrši po ceni koja je istovetna ceni koja važi za gotovinsku ili bilo koju drugu vrstu/metodu plaćanja i da ni pod kojim uslovima Kupcima ne prodaje robu/usluge po višim cenama;
- da svoje poslovanje uskladi sa zahtevima PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standards (detaljne informacije mogu se pronaći na sajtu [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org)), kao i kartičarskih asocijacija, a prema njihovoj klasifikaciji trgovaca;
- da na zahtev Banke dostavi odgovarajuće izveštaje i popunjene upitnike, kao i da izvrši zahtevanu sertifikaciju kod za to ovlašćenih pravnih lica;
- da za dostavljenu dokumentaciju snosi svu krivičnu i materijalnu odgovornost. U slučaju nastale štete po Banku usled nepoštovanja ove obaveze, Trgovac se obavezuje da će istu u potpunosti nadoknaditi;
- da sam snosi sve troškove koje može imati po osnovu ispunjavanja PCI DSS standarda;
- da sam snosi troškove usklađivanja poslovnog modela sa zakonskom regulativom, a po potrebi i sa mandatima kartičarskih organizacija;
- da neće prodavati i reklamirati robu i usluge (čija ponuda, prodaja ili isticanje narušavaju moralne vrednosti) koje nisu u skladu sa propisima kartičarskih organizacija i zakonskom regulativom;
- da dosledno primenjuje sve odredbe navedene u Uputstvu;
- da u okviru EPM-a nedvosmisleno, jasno i razumljivo za Kupca:
  - prezentuje tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga, uključujući cenu istih izraženu u valuti transakcije - dinar (RSD),
  - prezentuje način dostave robe/usluga sa posebnim akcentom na rok dostave kupljene odnosno naručene robe/usluga, kao i način zaduživanja računa platne kartice,
  - prezentuje uslove reklamacija – plaćanje, naknade, povraćaj novca i/ili robe;
  - kao i sve informacije navedene u Uputstvu;
- da elektronskim putem od Banke zatraži autorizaciju svake E-commerce transakcije bez obzira na njen iznos i u obavezi je da broj odobrenja upiše i vodi uz podatke o evidenciji transakcije u skladu sa Uputstvom;
- da se u potpunosti pridržava sigurnosnih mera, koje se primenjuju za plaćanja platnim karticama, a koje su precizirane u Uputstvu;

- da zbirni izveštaj o prometu za određeni dan dostavi Banci isključivo elektronskim putem, a u skladu sa Uputstvom;
- da Kupcu nakon svake uspešne autorizacije za svaku kupovinu elektronskim putem ispostavi potvrdu o kupovini i/ili naručivanju robe/usluga u skladu sa Uputstvom;
- da za robu i/ili usluge koje se isporučuju i/ili izvršavaju na adresi Kupca, obezbedi i sačuva potvrdu o preuzimanju robe (tj. dostavnicu ili potvrdu izvršenja usluge ili slično) potpisanu od strane Kupca ili ovlašćene osobe Kupca, kojom Kupac ili ovlašćena osoba Kupca potvrđuje prijem robe i/ili izvršenja usluga;
- da na siguran način arhivira sve informacije i dokumentaciju, koja proistekne iz prihvatanja Ecommerce transakcija u periodu od 3 (tri) godine od momenta transakcije, i to:
  - Datum, vreme i iznos transakcije,
  - Podatke o transakciji dodeljene od strane Banke: PAYMENT\_ID, TRANSACTION\_ID, AUTH\_CODE,
  - Podatke o Kupcu: Ime i Prezime, adresa stanovanja, broj telefona, IP adresu,
  - Podatke o isporuci robe: datum, vreme i adresa isporuke,
  - Dostavnica za isporučenu robu, dokument definisan u Uputstvu,
  - Logove sa mail servera, preko koga se šalje Kupcu potvrda o uspešno realizovanom procesu kupovine;
- da arhivira i sve ostale, relevantne informacije i dokumentaciju proisteklu iz procesa prihvatanja E-commerce transakcija, koje mogu biti od značaja u reklamacionom procesu;
- da integriše interfejs za izvršenje E-commerce transakcija u svoje EPM-o, a u skladu sa opisom interfejsa (administratorsko uputstvo), koje mu je dostavila Banka;
- da u slučaju bilo kakvog neslaganja u vezi obračuna prometa dostavi sve relevantne podatke na zahtev Banke;
- da vodi računa o izveštajima dobijenim od Banke, vezanim za sve promene na platnom računu, pregleda ih i obavestiti Banku o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u roku do mesec dana od dana izvršenja platne transakcije;
- da odmah obavesti Banku o svim utvrđenim nepravilnostima ili neuobičajenom ponašanju u radu sa E-commerce uslugom;
- da obavesti Banku o promeni svih podataka, koji se registruju pri nadležnom registru privrednih subjekata;
- da sve E-commerce transakcije prihvata na sopstvenu odgovornost, a da Banka nije odgovorna za E-commerce transakcije nastale kao rezultat zloupotrebe;
- da nadoknadi Banci sve troškove obrade kod opravdanih pisanih reklamacija, koje su nastale kao prigovor Kupaca, druge banke ili finansijske organizacije, na osnovu transakcija izvršenih upotrebom platne kartice na EPM-u Trgovca u skladu sa Tarifom;
- da u slučaju postojanja osnova za povraćaj sredstava Kupcu za prodatu robu ili izvršene usluge, povraćaj sredstava vrši isključivo u skladu sa Uputstvom, što podrazumeva da povraćaj sredstava neće biti izvršen na bilo koji drugi način. Ukoliko Trgovac postupi na drugačiji način, Banka neće snositi nikavu odgovornost za takvo postupanje Trgovca;
- da će sve poslovne, finansijske i druge podatke vezane za Banku, kao i za Kupce, do kojih dođe u izvršavanju poslova iz Ugovora i ovog OUP-a, tretirati kao poverljive, te u slučaju suprotnog ponašanja Banci nadoknadi štetu koju ona pretrpi;
- da podatke o Kupcima neće prosleđivati Banci putem Interneta ili servisom elektronske pošte na bilo koju e-mail adresu, niti bilo kojim drugim servisima, sem onih koji su opisani Uputstvom;
- da ne zahteva, prikuplja i arhivira podatke o platnim karticama Kupaca u okviru svog sistema za plaćanje, i saglasan je da iste radnje ne ostvaruje na bilo koji drugi način, izuzev u slučaju u kojem se vrši plaćanje posredstvom Sistem integratora, koji su svoje poslovanje uskladili sa PCI DSS standardom kartičarskih organizacija;
- da odmah obavesti Banku o gubitku ili blokadi kredencijala za izvršenje produkcionih transakcija ili pristupu produkcionom Back Office portalu Payment Gateway-a, i uputi Banci Zahtev za onemogućavanje (blokadu) korišćenja istih, gde će Banka po prijemu Zahteva da

izvrši potrebne aktivnosti, u cilju dodeljivanja i dostave novih produkcionih kredencijala Trgovcu;

- da Banci dostavi sve tačne podatke u svim dokumentima iz Okvirnog ugovora, u suprotnom Banka ne snosi odgovornost za netačno date podatke od strane Trgovca.

### 2.3. Prava i obaveze Banke

Banka se obavezuje da:

- Licima za tehnička i komercijalna pitanja koja je Trgovac naveo u Zahtevu dostavi tehničku dokumentaciju i Uputstvo, elektronskim ili pisanim putem ili lično preuzimanjem u poslovnoj jedinici Banke;
- u slučaju izmene Uputstva, dostavi Trgovcu novu verziju Uputstva u elektronskoj ili pisanoj formi 2 (dva) meseca pre početka primene;
- dostavi Trgovcu opis interfejsa za izvršenje E-commerce transakcija (tehničko uputstvo);
- obezbedi Trgovcu kredencijale za izvršenje E-commerce transakcija u testnom okruženju PGW-a;
- obezbedi Trgovcu kredencijale za izvršenje E-commerce transakcija u produkcionom okruženju PGW-a, nakon što Trgovac usaglasi EPM sa Uputstvom;
- obezbedi Trgovcu nadogradnju ili izmenu software-a koju proističu iz zahteva i mandata kartičnih šema i snosi sve troškove u vezi sa tim;
- vrši kontrolu, usaglašavanje i obračun prometa Trgovca sledećeg radnog dana od dana dostavljanja zbirnog izveštaja o prometu od strane Trgovca. U slučaju bilo kakvog neslaganja u vezi obračuna, Trgovac je dužan da dostavi sve relevantne podatke na zahtev Banke, kako bi se izvršilo usaglašavanje. Izuzetno, ako nije moglo da se izvrši usaglašavanje, ono će se izvršiti čim se za to steknu uslovi. U slučaju sumnje da je E-commerce transakcija u suprotnosti sa pozitivnim propisima, koji regulišu promet roba i usluga i finansijsko poslovanje, zatim sa pravilima propisanim od strane kartičarskih organizacija, kao i pravilima u slučaju reklamacije, Banka zadržava pravo da produži definisan rok za plaćanje;
- po osnovu E-commerce transakcija uplati Trgovcu iznos zbirnog izveštaja umanjen za iznos provizije u roku koji je definisan u Spisku;
- osigurava Trgovcu sve potrebne elemente za pristup i korišćenje E-commerce usluge u okvirima radnog vremena usluge, osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća ili drugih neočekivanih događaja;
- odgovora Trgovcu za neposredno nastalu štetu, koja je nastala namerno ili nemarom od strane Banke;

U svim slučajevima kada se utvrdi da je platna transakcija nastala suprotno odredbama Okvirnog ugovora, ili kao rezultat zloupotrebe, odnosno greške ili propusta Trgovca, Banka ima pravo da: - umanjí naredna plaćanja za tako nastalu platnu transakciju,

- ne plati Trgovcu tako nastalu platnu transakciju,
- zatraži od Trgovca povraćaj plaćenih sredstava, te da po takvim platnim transakcijama nema nikakvih daljih finansijskih obaveza.

U slučaju da Kupac podnese reklamaciju vezanu za platnu transakciju platnom karticom na EPM-u Trgovca, a pritom Kupac negira prijem tj. isporuku robe/usluge, Banka ima pravo da tereti platni račun Trgovca za pun iznos pojedine platne transakcije (potpuni povraćaj sredstava), osim u slučaju kada se nedvosmisleno utvrdi da je Trgovac isporučio robu/uslugu Kupcu ili ovlašćenom licu Kupca.

Banka ne odgovara Trgovcu za štetu koja je nastala usled više sile, rata, nemira, terorističkih dela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacionom i ostalom prometu, greškama nastalim u prenosu podataka telekomunikacionim mrežama, odlukama i delovanju organa vlasti, kao i svih sličnih uzroka čiji nastanak se ne može pripisati Banci, a zbog kojih je Trgovcu onemogućen pristup E-commerce usluzi.

Banka ne odgovara za gubitak ili uništenje podataka na opremi, koju Trgovac koristi za pristup Ecommerce usluzi.

Banka je odgovorna samo za dostavljanje produkcionih kredencijala Trgovcu.

Banka može izvršiti kratkotrajni prekid E-commerce usluge, u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija Banke, o čemu će Banka obavestiti Trgovca najmanje 2 (dva) radna dana unapred, osim u urgentnim slučajevima ili kada razlozi bezbednosti to ne dozvoljavaju.

Banka zadržava pravo da unese, ugradi izmene i adaptira postojeći e-commerce sistem i sigurnosne propise. Troškovi svih izmena padaju na teret Banke.

Banka ne garantuje i ne preuzima odgovornost za hardware i software koji nije deo E-commerce sistema.

## **2.4. Reklamacije**

Pod reklamacijom u smislu ovoga OUP-a za E-commerce uslugu se podrazumeva sledeće:

- a. Ako se Kupac obrati Banci sa pisanim prigovorom povodom transakcije izvršene upotrebom platne kartice na EPM-u Trgovca;
- b. Ako se druga banka ili finansijska organizacija u zemlji ili inostranstvu obrati Banci povodom transakcije izvršene upotrebom platne kartice na EPM-u Trgovca.

Trgovac je u obavezi da u slučaju reklamacije Kupca, na zahtev Banke dostavi sve tražene podatke, uključujući, ali ne ograničeno samo na to, dokaz o isporuci robe ili usluge u roku od 10 (deset) dana od dana prijema zahteva od strane Banke.

Ukoliko Trgovac ne postupi na način iz prethodnog stava, u obavezi je da u potpunosti nadoknadi reklamirani iznos Kupca.

Sve reklamacije koje se odnose na pravne ili materijalne nedostatke prodane robe/usluge na EPM-u Trgovca, neće se smatrati reklamacijom u smislu ovoga OUP-a za E-commerce uslugu i rešavaće se u direktnom odnosu između Trgovca i Kupca, bez učešća Banke.

Trgovac je u obavezi da svaki prigovor iz poslovanja sa platnim karticama uputi Banci u pisanoj formi odmah, a najkasnije u roku od 25 (dvadesetpet) dana od dana izvršenja platne transakcije. Banka će obavestiti Trgovca o statusu njegovog prigovora.

U slučaju postojanja osnova za povraćaj sredstava Kupcu za prodatu robu ili izvršene usluge, Trgovac se obavezuje da povraćaj sredstava vrši isključivo u skladu sa Uputstvom, što podrazumeva da povraćaj sredstava neće biti izvršen na bilo koji drugi način.

Banka ima pravo da iznos sa zbirnog izveštaja o prometu umanjuje za iznos reklamacije do konačnog rešavanja reklamacije, u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija.

Ako povodom reklamacije bude pokrenut arbitražni postupak kod nadležne kartičarske organizacije, u slučaju gubitka na arbitraži, Banka ima pravo da pored iznosa reklamirane transakcije tereti Trgovca i za troškove arbitraže.

## **2.5. Izvršenje platnih transakcija putem E-commerce usluge**



Odredbe koje se odnose na korišćenje jedinstvene identifikacione oznake, davanje saglasnosti za izvršenje platnog naloga, opoziv platnog naloga, vreme prijema platnog naloga i roka za izvršenje platnog naloga propisani su OUP-om za platne račune i platne usluge, OUP-om za kreditne kartice za fizička lica i OUP-om za debitne kartice za fizička lica.

### **3. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA**

#### **3.1. Vrsta i visina naknada koje Banka naplaćuje Trgovcu**

Za ugovaranje i korišćenje E-commerce usluge, Banka naplaćuje Trgovcu naknadu u skladu sa Tarifom.

Trgovac je dužan da obezbedi sredstava na platnom računu kod Banke ukoliko plaća naknadu, te ukoliko na platnom računu Trgovca nema dovoljno sredstava za naplatu naknade za aktivaciju Ecommerce usluge, Trgovac neće moći istu koristiti sve dok iznos sredstava na platnom računu ne bude dovoljan za naplatu naknade za aktivaciju E-commerce usluge.

Trgovac je potpisom Ugovora saglasan i ovlašćuje Banku da izvrši naplatu svih naknada u vezi sa korišćenjem E-commerce usluga u skladu sa Tarifom.

Banka naplaćuje naknadu za svaku pojedinačnu platnu transakciju saglasno Tarifi.

### **4. INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU TRGOVCA I BANKE**

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika platnih usluga, u vezi sa otvaranjem i vođenjem platnog računa i obavljanja platnih usluga, koristiće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika na zahtev Korisnika platnih usluga, a sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju.

Informacije i obaveštenja dostavljace se u pismenoj formi ili drugom trajnom nosaču podataka. Sve merodavne podatke povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Trgovac može pronaći, na adresi – [www.bancaintesa.rs](http://www.bancaintesa.rs).

Banka na ugovoreni način iz prethodnog stava obaveštava Trgovca o izvršenim domaćim platnim transakcijama, međunarodnim platnim transakcijama i domaćim platnim transakcijama u valutama trećih zemalja na način kako je to predviđeno OUP-om za platne račune i platne transakcije.

Trgovac ima pravo da bilo kada, u toku trajanja Okvirnog ugovora zatraži kopiju istog, kao i da promeni kanal komunikacije sa Bankom, osim kada je to u suprotnosti sa odredbama zaključenog Okvirnog ugovora ili nespojivo sa prirodom proizvoda, odnosno usluge.

Banka neće biti odgovorna za štetu koja kod Trgovca može nastati usled neurednog preuzimanja ili usled nepreuzimanja dokumentacije, koju mu je Banka stavila na raspolaganje u skladu sa ovom tačkom OUP-a za E-commerce uslugu.

Banka vrši naknadne interne kontrole dosledne primene uslova Okvirnog ugovora, koji se odnose na cenu proizvoda tokom čitavog perioda trajanja Okvirnog ugovora.

Ukoliko u okviru kontrole iz prethodnog stava utvrdi da obračunata cena nije u skladu sa onom iz Okvirnog ugovora, primenjuju se uslovi povoljniji za Trgovca ili se razlika vraća Trgovcu.

### **5. INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM E-COMMERCE USLUGE**

### **5.1. Primena odredaba iz OUP-a za platne račune i platne usluge, OUP-a za kreditne kartice za fizička lica, OUP-a za debitne kartice za fizička lica, OUP za business kreditne kartice za preduzetnike, OUP za business kreditne kartice za pravna lica i OUP-a za business debitne kartice za pravna lica i preduzetnike**

Odredbe o odgovornosti za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, zatim za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake i ovlašćenje Banke za raspolaganje sredstvima na Računu Trgovca, regulisane su OUP-om za platne račune i platne usluge, OUP-om za kreditne kartice za fizička lica, OUP-om za debitne kartice za fizička lica, OUP za business debitne kartice za pravna lica i preduzetnike, OUP za business kreditne kartice za pravna lica i OUP za business kreditne kartice za preduzetnike.

### **5.2. Blokada E-commerce usluge**

Banka može da onemogući privremeno ili trajno korišćenje EPM-a Trgovca u slučaju da posumnja da se radi o zloupotrebi ili neovlašćenom korišćenju platnih kartica na EPM-u Trgovca.

## **6. USLOVI ZA IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA**

### **6.1. Izmene Okvirnog ugovora**

Sve izmene i dopune Okvirnog ugovora moraju biti sačinjene isključivo u pisanoj formi izuzev onih koje su u korist Trgovca i koje se prema propisima mogu menjati i primenjivati odmah i bez prethodne saglasnosti Trgovca.

Ako Banka predloži izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, dužna je da Trgovcu dostavi predlog tih izmena i dopuna, najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene, sa kojima se Trgovac može saglasiti i pre predloženog dana početka njihove primene.

Smatra se da se Trgovac saglasio sa predlogom izmena i dopuna Okvirnog ugovora ako pre dana početka primene istih nije obavestio Banku da sa tim nije saglasan, o kom pravu Trgovca je Banka dužna da ga obavesti prilikom dostavljanja tog predloga.

Banka je dužna da istovremeno sa dostavljanjem predloga izmene i dopune Okvirnog ugovora, obavesti Trgovca o pravu da pre početka primene predloženih izmena i dopuna Okvirnog ugovora, isti raskine bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako Trgovac nije prihvatio predlog.

### **6.2. Raskid Okvirnog ugovora**

Trgovac ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom do mesec dana, bez naknade, dostavljanjem Zahteva, kojim se otkazuje E-commerce usluga.

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

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor, uz otkazni rok od 2 (dva) meseca, kao i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim pozitivnim propisima i to dostavljanjem pisanog obaveštenja drugoj ugovornoj strani.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora, Trgovac je dužan da Banci plati naknadu samo za E-commerce uslugu pruženu do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Trgovcu vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Trgovac može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa Zakonom, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima Okvirnog ugovora, koje nisu prethodno dostavljene - utvrde ništavim.

Banka, osim u navedenim slučajevima, može jednostrano otkazati Okvirni ugovor u sledećim slučajevima:

- ako nastupe okolnosti utvrđene propisima i procedurama o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, pod kojima Banka ima pravo ili obavezu da raskine poslovni odnos sa Trgovcem, kao što su, između ostalog:
  - ❖ da se utvrdi da se Trgovac nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu se domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
  - ❖ da Trgovac po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svojim stvarnim vlasnicima, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodni/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke;
- Kada je platni račun Trgovca neaktivan u periodu od 12 (dvanaest) meseci uzastopno u smislu da nema evidentiranih uplata i isplata sa platnog računa, pri čemu se ne uzimaju u obzir knjiženja kamate, naknade i troškova, kao i druga knjiženja po nalogu same Banke;
- Ukoliko Banka ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja o raskidu/otkazu Okvirnog ugovora ili zahteva za ažuriranje podataka preporučenom pošiljkom na poslednju adresu koju joj je Trgovac dostavio, zato što Trgovac nije blagovremeno obavestio Banku o promeni adrese stanovanja i/ili adrese za prijem pošte. Kao dan uručenja smatraće se dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučених pošiljki prvi put potvrdilo da je pokušano uručenje obaveštenja/zahteva Banke;
- Ukoliko Trgovac, koji je u obavezi, ne plaća Banci mesečnu naknadu za korišćenje Ecommerce usluge;
- Ukoliko je došlo do raskida Okvirnog ugovora o platnim računima i platnim uslugama;
- Ukoliko Trgovac Banci da netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente od značaja za zaključenje Okvirnog ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti Trgovca;
- Ukoliko Trgovac ne ispuni bilo koju obavezu preuzetu ovim Okvirnim ugovorom ni u roku od 15 (petnaest) dana od prijema upozorenja Banke; Ukoliko Trgovac odmah po prijemu obaveštenja ne dostavi Banci nove menice na mesto onih koje je Banka iskoristila u postupku naplate svog potraživanja ili su iz bilo kog razloga prestale da budu validne, tako da Banci za vreme trajanja ugovora na raspolaganju uvek bude inicijalno ugovoreni broj validnih menica;
- Ukoliko Trgovac zadocni sa ispunjenjem bilo koje obaveze prema Banci po bilo kom drugom ugovoru duže od 60 dana;
- Ukoliko su nastupile ili je izvesno da će nastupiti okolnosti koje mogu negativno uticati na sposobnost Trgovca da uredno izvršava svoje ugovorene obaveze, odnosno ukoliko dođe do pogoršanja kreditne sposobnosti uključujući i pogoršanja rizične klase Trgovca prema propisu NBS o klasifikaciji aktive banaka;
- Ukoliko Trgovac u roku od 3 dana ne obavesti Banku o promeni prebivališta, odnosno boravišta, imena i prezimena, poslodavca, podataka za kontakt i drugih ličnih podataka koje je dao Banci (po mogućnosti pisanim putem ili neposredno nadležnom zaposlenom u Banci, a u hitnom slučaju telefonom uz obaveznu potvrdu date informacije);
- Ukoliko ugovorni odnos značajno povećava reputacioni rizik u poslovanju Banke (uključujući, ali ne ograničavajući se na saznanje da je Trgovac-preduzetnik počinio neko krivično delo, da se bavi nečasnim delatnostima ili njegovim nastupi u javnom obraćanju nisu u skladu sa načelima zabrane diskriminacije, promovisanja jednakosti i poštovanja ljudskih i manjinskih prava);
- ukoliko se Trgovac neprimerenim rečnikom, tonom ili gestikulacijom obraća zaposlenima Banke i/ili drugim prisutnima u poslovnim prostorijama Banke ili ako faktičkim radnjama ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke (primera radi: odbija da napusti poslovne prostorije, namerno blokira pristup šalteru odnosno savetničkom mestu, uzastopno izvršava veći broj transakcija koje nemaju ekonomsku logiku (prebacuje više puta istu ili sličnu sumu novca sa jednog na drugi račun i nazad) i sl.);
- Ukoliko Trgovac ne poštuje svoje zakonske obaveze prema Banci.

## 7. INFORMACIJE O ZAŠTITI TRGOVCA

### **7.1. Pravo na prigovor**

Trgovac ima pravo na pismeni prigovor Banci u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja, koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora zaključenog sa Trgovcem.

Banka ne može Trgovcu, podnosiocu prigovora, naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Prigovor se podnosi poštom na adresu: Banca Intesa AD Beograd, Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom klijenata, Ulica Milentija Popovića 7b, 11070 Novi Beograd, elektronskom poštom na imejl: kontakt@bancaintesa.rs, u ekspoziturama Banke ili preko internet prezentacije Banke.

### **7.2. Pravo na pritužbu Narodnoj Banci Srbije**

Ako je Trgovac nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana, Trgovac može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu u pismenoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora zaključenog s Trgovcem .

Trgovac može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili protoka roka iz prethodnog stava ove tačke.

Pritužba se podnosi preko početne strane internet prezentacije Narodne banke Srbije, klikom na tekst *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje* ili putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

### **7.3. Vansudsko rešavanje sporova**

Ako je Trgovac nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku od 15 dana, sporni odnos između Trgovca i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Trgovac više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu, koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana niti duži od 15 dana od dana dostavljanja tog predloga drugoj strani u sporu.

Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja Narodna banka Srbije sprovodi bez naknade.

Predlog za posredovanje se podnosi preko početne strane internet prezentacije Narodne banke Srbije, klikom na tekst *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje* ili putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

## **8. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA**

### **8.1. Raspolaganje podacima**

Trgovac je izričito saglasan u skladu sa pozitivnim propisima, da Banka ima pravo da podatke iz Okvirnog ugovora, podatke o Trgovcu i njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja čini dosije uz Okvirni ugovor, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom, te podatke o obavezama po Okvirnom ugovoru i načinu njihovog izmirivanja i pridržavanju ugovornih odredbi, prosledi u Centralnu bazu podataka grupa Intesa Sanpaolo, članovima organa Banke, akcionarima Banke, zaposlenima u Banci, spoljnom revizoru Banke, Kreditnom birou Udruženja banaka Srbije, drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključen ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima, a koji su obavezni da po prestanku ugovornog odnosa ili nakon što poverljive informacije postanu nepotrebne, odmah, odnosno po isteku roka za čuvanje, ukoliko je takav predviđen propisima ili internim aktom trećeg lica zasnovanim na propisima, a tokom kog perioda obaveznog čuvanja su dužni i potpunosti pridržavati se važećih propisa o postupanju sa poverljivim informacijama i odredbi Ugovora, poverljive informacije unište ili obrišu na takav način da je iste nemoguće povratiti i o tome dostave pisanu potvrdu.

### **8.2. Zaštita podataka o ličnosti**

Banka ima pravo da, uz pristanak Trgovca, podatke o Trgovcu koji se odnose na njegovu adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, e-mail adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Trgovac prezentovao Banci prilikom potpisivanja Okvirnog ugovora, koristi radi dostavljanja Trgovcu obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije. Trgovac potpisivanjem Okvirnog ugovora potvrđuje da ga je Banka prethodno upoznala sa obradom podataka o ličnosti, sa uslovima prikupljanja i obrade podataka koje je Banka za potrebe svog redovnog poslovanja i izvršavanja zakonskih i ugovornih obaveza pribavila od njega i/ili drugih lica, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

## **9. DOSTAVLJANJE**

### **9.1. Dostavljanje koje Banka vrši Trgovcu**

U vezi sa poslovnim odnosom koji je Trgovac zasnovao ili namerava da zasnuje sa Bankom, Banka dostavlja Trgovcu obaveštenja, izveštaje i druge podatke i dokumentaciju u pisanoj formi na adresu sedišta, prebivališta, odnosno boravišta Trgovca, odnosno dostavljanjem elektronske pošte, SMS ili telefaks poruka ili na drugi odgovarajući način koji u potpunosti zadovoljava sve neophodne uslove davanja celovite i jasne informacije, kao i zaštite poverljivosti i tajnosti podataka i zaštite podataka o ličnosti Trgovca.

Dostavljanje iz stava 1. ove tačke Banka vrši u skladu sa nalogom ili saglasnošću Trgovca i to prema poslednjim dostavljenim podacima.

Nalog ili saglasnost iz prethodnog stava Trgovac može dati Banci neposredno u prostorijama Banke, pismeno, usmeno preko Kontakt centra Banke, odnosno preko aplikacije Banke za elektronsko ili mobilno bankarstvo.

U slučaju da Trgovac blagovremeno ne obavesti Banku o promeni podataka koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, e-mail adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, koje je Trgovac predao Banci u svrhu dostavljanja, kao i o drugim podacima koji su, ili mogu biti, od uticaja

na uredno dostavljanje, dostava koju Banka bude izvršila u skladu sa raspoloživim podacima smatraće se urednom, a bilo koja obaveza Banke prema Trgovcu koja proističe, ili je u vezi sa izvršenim dostavljanjem smatraće se izvršenom:

- a) na dan predaje pismena pošti (za slanje preporučenom pošiljkom), odnosno privrednom društvu koje je registrovano za vršenje dostave;
- b) na dan dostavljanja na drugi način po opredeljenju Banke u skladu sa Okvirnim ugovorom i datim podacima i saglasnošću Trgovca u vezi sa dostavljanjem.

Ukoliko pošta dostavljena Trgovca bude vraćena zbog netačne adrese ili zbog netačnosti bilo kog drugog podatka koji je Trgovac odredio, Banka može prestati dalje slanje Trgovcu pisanih pošiljki i obaveštenja, sve dok Trgovac ne obavesti Banku o promeni podataka koji su značajni za urednu dostavu.

Banka u skladu sa propisima, ovim OUP-om za E-commerce uslugu i prirodom i sadržinom akta koji se dostavlja opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu Trgovcu i to: preporučenom pošiljkom sa ili bez potvrde o prijemu, dostavom na e-mail adresu, telefaksom, SMS porukom ili na drugi odgovarajući način.

Banka može vršiti dostavljanje Trgovcu i preko trećeg lica, sa kojim ima zaključen ugovor o vršenju dostave, sa ugovorenom obavezom trećeg lica o zaštiti i čuvanju tajnosti poslovnih podataka i podataka vezanih za ličnost Trgovca.

Da bi izvršena dostava bila relevantna sa stanovišta njene urednosti, Banka i lice koje u ime i za račun Banke vrši dostavu, dužni su da obezbede dokaz da je pošiljka poslata Trgovcu, kao i da obezbede čuvanje ovog dokaza u neophodnom vremenskom periodu.

## **9.2. Dostavljanje koje Korisnik platnih usluga vrši Banci**

Trgovac vrši dostavljanje pismena na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih delova, u skladu sa ovim OUP-om za E-commerce uslugu, javnim oglasima i reklamnim materijalom, Internet prezentacijom Banke i drugim instrukcijama koje Banka pismeno dostavi Trgovca.

U zavisnosti od prirode posla, a u skladu sa važećim propisima i ugovorima sa Trgovcem, Banka može zahtevati da Trgovac određene isprave i obaveštenja dostavi Banci:

- a) u originalu ili fotokopiji, sa ili bez overe nadležnog organa da je fotokopija verna originalu;
- b) sa prevodom na srpski jezik, overenim od strane ovlašćenog sudskog tumača (u slučaju isprava i obaveštenja na stranom jeziku);
- c) sa overom "APOSTILLE" ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave (u slučaju strane isprave).

## **10. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA**

Banka ima pravo da od Trgovca zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Trgovcem, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Trgovca, ukoliko to nalažu propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka može da bez saglasnosti privremeno blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda, delimično ili u celosti, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili u korist Trgovca, ukoliko Trgovac po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodi i nameni poslovnog odnosa sa Bankom, odnosno transakcije koju obavlja preko Banke, pri čemu Banka neće biti odgovorna za štetu koju Trgovac pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

## **11. ORGAN NADLEŽAN ZA NADZOR NAD POSLOVANJEM BANKE**

Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem Banke, kao pružaoca platnih usluga je:

Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, Beograd ili Nemanjina 17, Beograd.

## **12. STUPANJE NA SNAGU**

OUP za E-commerce uslugu se primenjuje po isteku 15 dana od dana njegovog objavljivanja, isticanjem na vidnom mestu u ekspoziturama Banke odnosno na internet prezentaciji Banke, uključujući mogućnost isticanja akta u elektronskoj formi na javnom ekranu u ekspoziturama Banke.

Predsednik Upravnog odbora

---

Draginja Đurić