

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
ZA JEDNOKRATNU PLATNU TRANSAKCIJU**

1. UVODNE ODREDBE

1.1 Sadržina Opštih uslova poslovanja za jednokratnu platnu transakciju

(1) Ovim Opštim uslovima poslovanja za jednokratnu platnu transakciju (u daljem tekstu: OUP) Banca Intesa AD Beograd (u daljem tekstu: Banka), uređuju se međusobna prava i obaveze Banke i fizičkih lica – potrošača, poljoprivrednika, preduzetnika i pravnih lica korisnika platne usluge u svojstvu platioca ili primaoca jednokratne platne transakcije (u daljem tekstu: Korisnik). Platni nalog kojim se izvršava jednokratna platna transakcija predstavlja ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Korisnika i Banke (u daljem tekstu: Ugovor). (2) Opštim uslovima poslovanja Banke smatraju se i standardni uslovi određenih proizvoda i usluga Banke, kao i akti kojima se utvrđuju naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje Korisnicima.

Banka:

Banca Intesa Akcionarsko Društvo Beograd
Milentija Popovića 7b, 11070 Beograd, Srbija,
BIC/SWIFT oznaka: DBDBRSBG
Matični broj: 07759231
PIB: 100001159
E-mail: kontakt@bancaintesa.rs

Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem Banke, kao pružaoca platnih usluga, je:
Narodna banka Srbije,
Kralja Petra I br. 12 ili Nemanjina br. 17, 11000 Beograd.

Pojmovi korišćeni u OUP imaju sledeće značenje:

- 1) **jednokratna platna transakcija** označava izvršenje jedne određene platne transakcije uplate ili isplate novčanih sredstava koju inicira Korisnik platnih usluga kao platilac ili primalac plaćanja, koji nema platni račun u Banci, odnosno izdat platni instrument Banke, kao i korisnik koji ima platni račun u Banci odnosno izdat platni instrument Banke, ali iste ne koristi za izvršavanje zahtevane platne transakcije, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- 2) **platni nalog** označava instrukciju Korisnika kao platioca Banci, kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
- 3) **platni račun** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi Banka za jednog korisnika platnih usluga;
- 4) **korisnik platnih usluga** označava fizičko lice, preduzetnika, poljoprivrednika ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;
- 5) **novčana sredstva** označavaju gotov novac;
- 6) **gotov novac** označava novčanice i kovani novac;

7) **poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome Banka, posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije Korisniku;

8) **jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleno identifikaciju korisnika platnih usluga i/ili njegovog platnog računa;

9) **trajni nosač podataka** označava svako sredstvo koje korisniku platnih usluga omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;

10) **domaća platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;

11) **Instant transfer odobrenja** je domaća platna transakcija, do iznosa od 300.000 dinara koja se izvršava u IPS platnom sistemu na način i u rokovima utvrđenim ovim OUP i Terminskim planom.

12) **okvirni ugovor za jednokratne platne transakcije** (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Opšti uslovi poslovanja za jednokratnu platnu transakciju;
- Tarifa naknada za usluge Banke;
- Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga, koji je sastavni deo OUP-a i
- Platni nalog.

Korisnik ima pravo da na zahtev dobije jedan primerak Okvirnog ugovora u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

1.2 Nadležnost za donošenje

Opšte uslove poslovanja Banke i njihove izmene i dopune donosi Upravni odbor.

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.

2. PODRUČJE PRIMENE UGOVORA

Opšti uslovi poslovanja za jednokratnu platnu transakciju se odnose na jednokratne platne transakcije koje predstavljaju polaganje, odnosno uplatu novčanih sredstva od strane platioca koji nema platni račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi platnim računom u Banci, kao i isplatu na bankomatima Banke iniciranim platnim karticama čiji izdavalac nije Banka, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između platioca i primaoca plaćanja.

3. PLATNI NALOZI

Jednokratna platna transakcija određena je platnim nalogom. Korisnik platnih usluga može izdati platni nalog u papirnom obliku, u poslovnoj jedinici Banke ili iniciranjem isplate na bankomatu Banke platnom karticom čiji izdavalac nije Banka.

Primljene Platne naloge Banka, uključujući i instant transfere odobrenja, izvršava u skladu sa Terminskim planom prijema i izvršenja platnih naloga.

Platni nalozi primljeni nakon vremena navedenog u Terminskom planu prijema i izvršenja platnih naloga, smatraće se primljenim na izvršenje sledećeg poslovnog dana, s tim da će Banka, ukoliko postoji mogućnost, izvršiti platni nalog u tekućem danu.

Banka će izvršiti platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- platni nalog sadrži obavezne elemente;
- osigurano pokriće za izvršenje celokupnog naloga, što uključuje i iznos naknada Banke, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom naknada za usluge Banke;
- saglasnost za izvršenje data na ugovoreni način;
- nepostojanje prepreka za izvršenje propisanih zakonom ili drugim propisom.

Korisnik je odgovoran za ispravnost svih elemenata navedenih na Platnom nalogu. U slučaju da Korisnik navede pogrešan broj računa ili bilo koji obavezni element Platnog naloga Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje Platnog naloga.

Ako je Korisnik osim broja računa Banci dao i druge informacije u odnosu na primaoca plaćanja, Banka je odgovorna samo za izvršenje Platnog naloga u skladu s brojem računa koji je Korisnik naveo.

Sve informacije o jednokratnoj platnoj transakciji Banka će Korisniku dati na platnom nalogu, odnosno na zahtev Korisnika Banka će Korisniku pružiti informaciju o toku novčanih sredstava platnih transakcija.

Obavezni elementi Platnog naloga – naloga za uplatu

Nalog za uplatu sadrži sledeće elemente:

- 1) naziv platioca – obavezni element;
- 2) naziv primaoca plaćanja – obavezni element;
- 3) broj platnog računa primaoca plaćanja – obavezni element;
- 4) oznaku valute (RSD)
- 5) iznos – obavezni element;
- 6) svrhu uplate – obavezni element;
- 7) šifru plaćanja – obavezni element;
- 8) broj modela poziva na broj odobrenja;
- 9) poziv na broj odobrenja;
- 10) mesto i datum prijema – obavezni element;
- 11) datum izvršenja;
- 12) potpis platioca i pečat (ako je Korisnik platnih usluga zahtevao da koristi pečat).
- 13) način izvršenja – hitno.

Nalog za uplatu izdaje se u dva primerka, od kojih jedan primerak Banka uručuje Korisniku a drugi primerak zadržava Banka.

4. SAGLASNOST ZA IZVRŠENJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE I OPOZIV SAGLASNOSTI

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je Korisnik dao saglasnost za njeno izvršenje.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre izvršenja, u skladu sa ovim OUP.

Korisnik izdaje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije preduzimanjem jedne od sledećih radnji:

- izdavanjem platnog naloga u papirnom obliku,
- uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga,
- unosom na bankomatu minimuma podataka neophodnih za izvršenje platne transakcije isplate gotovog novca ili za pružanje druge usluge od strane izdavaoca platnog instrumenta (unos PIN-a ili drugih personalizovanih sigurnosnih elemenata).

Ako Korisnik ne da saglasnost za izvršenje platne transakcije u skladu sa ovom tačkom smatra se da platni nalog nije ni primljen.

Korisnik može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga u skladu sa Terminskim planom prijema i izvršenja platnih naloga. Neopozivost nastupa kada Banka primi i izvrši Platni nalog u internom platnom prometu ili platni nalog prosledi u međubankarski platni sistem.

Kada je platna transakcija inicirana kao instant transfer odobrenje, a s obzirom na način funkcionisanja IPS platnog sistema i utvrđene rokove za izvršenje ovog vida platnih transakcija, opoziv nije moguć nakon što je Banka kreirala nalog u IPS platnom sistemu.

5. INFORMACIJE ZA KORISNIKA

Banka je dužna da pre izvršenja jednokratne platne transakcije u papirnom obliku Korisniku pruži sledeće informacije:

- podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja Platnog naloga;
- rok za izvršenje platne transakcije;
- vrstu i visinu svih naknada koje Banka naplaćuje Korisniku, a ako Banka zbirno naplaćuje ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu.

Na zahtev Korisnika, Banka je dužna da informacije iz prethodnog stava ove tačke tom Korisniku dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

6. ODBIJANJE PLATNOG NALOGA

U slučaju da Korisnik dostavi Banci platni nalog koji ne sadrži sve obavezne elemente, ili je ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način promenjen, ili ne ispunjava uslove za izvršenje propisane ovim OUP, Banka će isti odbiti.

Osim prethodno navedenih razloga, za naloge koji se izvršavaju kao intstant transferi doobrenja, Banka će odbiti izvršenje i ukoliko dobije obaveštenje o odbijanju izvršenja u IPS platnom sistemu.

O odbijanju Platnog naloga i ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su bile uzrok odbijanja, Banka će odmah obavestiti Korisnika platnih usluga, osim ako propisom nije drugačije određeno.

7. ODGOVORNOST I ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Banka odgovara Korisniku:

- a) za izvršenje Platnog naloga bez saglasnosti Korisnika;
- b) za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije, što obuhvata i zakašnjenje sa izvršenjem, kako je to određeno propisima koji uređuju platne usluge i prema opštim propisima o odgovornosti za štetu zbog povrede Okvirnog ugovora.

Banka neće odgovarati za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije u sledećim slučajevima:

- a) ako je zbog vanrednih događaja onemogućeno izvršenje Platnog naloga (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, te svih drugih vanrednih događaja koji se ne mogu pripisati Banci);
- b) zbog prevare Korisnika, što obuhvata i korišćenje falsifikovanih isprava i podataka;
- c) ako Korisnik nije bez odlaganja obavestio Banku o neizvršenju ili neurednom izvršenju platne transakcije;
- d) zbog primeni odredbi propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma ili propisa o suzbijanju korupcije i organizovanog kriminala;
- e) zbog primene bilo kojih drugih propisa, kad se ta primena ne može otkloniti. Prethodno navedeno isključuje odgovornosti primenjuje se na odgovarajući način i na izvršenje neodobrenih platnih transakcija;

8. NAKNADE I TROŠKOVI

Za izvršene jednokratne platne transakcije Korisnik je dužan da plati Banci naknadu po Tarifi naknada za usluge Banke, odmah po izvršenju pojedinačne platne transakcije. Korisnik je dužan da odmah po izvršenju pojedinačne platne transakcije plati i eventualne nastale troškove.

Svaka promena iznosa naknada biće blagovremeno objavljena i dostupna Korisniku u poslovnim prostorijama Banke. Banka će navedene podatke o iznosima naknada učiniti dostupnim i na svojoj internet stranici – www.bancaintesa.rs

9. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA

Svi lični podaci o Korisniku, Nalozima za plaćanje, izvršenim platnim transakcijama, novčanim sredstvima i ostalom, smatraju se bankarskom tajnom i ne mogu se otkriti ili učiniti dostupnim trećim licima.

Navedeni podaci mogu se otkriti ili učiniti dostupnim ili ustupiti trećim licima samo uz prethodnu saglasnost Korisnika.

Navedeni podaci dostaviće se i nadležnim sudovima ili državnim organima, koji su takve podatke u skladu sa važećim propisima ovlašćeni da zatraže.

Korisnik je izričito saglasan u skladu sa pozitivnim propisima, da Banka ima pravo da podatke iz Okvirnog ugovora, podatke o Korisniku i njegovim povezanim licima, 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 svojih organa, svojim akcionarima, 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 Okvirni 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 predmetnog Okvirnog ugovora, poverljive informacije unište ili obrišu na takav način da je iste nemoguće povratiti i o tome dostave pisanu potvrdu.

Banka ima pravo da, uz pristanak Korisnika, podatke o Korisniku koji se odnose na njegovu adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, e-mail adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik prezentovao Banci prilikom potpisivanja Okvirnog ugovora, koristi radi dostavljanja Korisniku obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

Korisnik 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.

10. OSTVARIVANJE ZAŠTITE PRAVA I INTERESA KORISNIKA

Reklamacije

Za rešavanje svakog pismenog obraćanja kojim Korisnik osporava izvršenje jednokratne platne transakcije (reklamacija) nadležna je Banka. Reklamaciju Korisnik podnosi:

- u pisanoj formi na šalteru ekspoziture Banke,
- pozivanjem Kontakt centra Banke, uz naknadno dostavljanje potpisanog obrasca koji podnosilac primi od Kontakt centra Banke,



- elektronskom poštom na imejl: kontakt@bancaintesa.rs,
- poštom na adresu: Banca Intesa ad Beograd, Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom klijenata, Ulica Milentija Popovića 7b, 11070 Novi Beograd,
- preko odgovarajuće forme zahteva za reklamaciju na zvaničnoj internet prezentaciji Banke.

Krajnji rok za podnošenje reklamacije je odmah nakon saznanja o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, a najkasnije 13 meseci od datuma zaduženja.

Prigovori korisnika platnih usluga

Korisnik 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 s Korisnikom.

Banka ne može Korisniku, podnosiocu prigovora odnosno reklamacije, naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru odnosno reklamaciji.

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.

Pritužba Narodnoj banci Srbije

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na reklamaciju ili prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana, Korisnik 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.

Korisnik može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka 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.

Vansudsko rešavanje spornog odnosa

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

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik 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.

11. NADLEŽNOST SUDA I MERODAVNO PRAVO

Sve eventualne nesporazume, koji proisteknu iz i povodom ovog Okvirnog ugovora, Korisnik i Banka rešavaće mirnim putem, a u suprotnom sporove će rešavati nadležni sud u skladu sa zakonom u slučaju da je Korisnik fizičko lice – potrošač, poljoprivrednik i preduzetnik, odnosno nadležni sud prema sedištu Banke, u slučaju da je Korisnik pravno lice.

Za sve što nije predviđeno ovim Okvirnim ugovorom, primenjivaće se odredbe važećih propisa Republike Srbije.

12. ZAKLJUČENJE UGOVORA

Korisnik izražava volju za sklapanjem Ugovora – preduzimanjem bilo koje, više ili svih radnji koje su navedene u tački 4. ovih OUP, a koja uređuje izdavanje saglasnosti (autorizacije) za izvršenje platne transakcije.

Jednokratna platna transakcija se smatra zaključenom već kod izražavanja volje (u trenutku kad je izjavljena) od strane Korisnika na neki od sledećih načina: a) uručivanjem obrazaca Platnog naloga, b) uručivanjem bilo kojih isprava povezanih s (budućim) platnim nalogom, c) uručivanjem iznosa gotovog novca, na bilo koji način, povezanim s odnosnim platnim nalogom, d) unosom PINa ili drugih personalizovanih sigurnosnih elemenata na bankomatu.

Svaka radnja koja iskazuje saglasnost za izvršenje platne transakcije ujedno i predstavlja izjavu volje za sklapanje Ugovora prihvatanjem svih njegovih odredbi.

13. RASKID OKVIRNOG UGOVORA

Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor zaključen sa Korisnikom, u slučaju ostvarenja jednog od sledećih raskidnih uslova:

- da Korisnik Banci da netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente od značaja za zaključenje ovog Okvirnog ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti Korisnika;
- da Korisnik ne ispuni bilo koju obavezu preuzetu ovim Okvirnim ugovorom ni u roku od 15 dana od prijema upozorenja Banke;
- da Korisnik zadocni sa ispunjenjem bilo koje obaveze prema Banci po bilo kom drugom ugovoru duže od 60 dana;
- da su nastupile ili je izvesno da će nastupiti okolnosti koje mogu negativno uticati na sposobnost Korisnika da uredno izvršava svoje ugovorene obaveze, odnosno ukoliko dođe do pogoršanja kreditne sposobnosti uključujući i pogoršanja rizične klase Korisnika prema propisu NBS o klasifikaciji aktive banaka;
- da Korisnik - preduzetnik, poljoprivrednik ili pravno lice u roku od 3 (tri) dana, odnosno Korisnik - fizičko lice u roku od 15 (petnaest) 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).
- da 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 Korisnikom, kao što su, između ostalog:
 - da se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
 - da Korisnik 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;



- da ugovorni odnos značajno povećava reputacioni rizik u poslovanju Banke (uključujući, ali ne ograničavajući se na saznanje da je Korisnik 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);
- da se Korisnik 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.);
- da Korisnik ne poštuje svoje zakonske obaveze prema Banci.

14. JEZIK I ADRESE KOMUNIKACIJE

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika, povezano s pravima i obavezama iz ovog Okvirnog ugovora, koristiće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika, sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju.

Sve merodavne podatke (naknade i ostalo) povezane sa izvršenjem jednokratnih platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Korisnik može pronaći na adresi – www.bancaintesa.rs.

15. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJE TERORIZMA

Banka ima pravo da od Korisnika 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 Korisnikom, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Korisnika, 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 Korisnika, ukoliko Korisnik 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 Korisnik pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

16. STUPANJE NA SNAGU

Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se po isteku 15 dana od datuma njihovog 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