

Shodno Zakonu o platnim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 139/2014 i 44/2018), Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 36/2011 i 139/2014) i na osnovu člana 9. Odluke o osnivanju društva Alta Pay Group doo Beograd, sa sedištem na adresi Ugrinovačka 212, lokal 1, Beograd – Zemun, matični broj: 21035254 (u daljem tekstu: *Institucija elektronskog novca*), direktor Tatjana Bundalo donosi:

## OPŠTE USLOVE POSLOVANJA INSTITUCIJE ELEKTRONSKOG NOVCA ALTA PAY GROUP DOO BEOGRAD

### I OPŠTE ODREDBE

Opštim uslovima poslovanja Institucije elektronskog novca ALTA PAY GROUP DOO BEOGRAD, Beograd-Zemun, uređuju se standardni uslovi pod kojima Institucija elektronskog novca ALTA PAY GROUP DOO BEOGRAD pruža usluge za koje ima dozvolu Narodne banke Srbije Korisnicima.

Prodaci o Instituciji elektronskog novca su sledeći:

|                   |  |
|-------------------|--|
| Poslovno ime:     | ALTA PAY GROUP D.O.O. Beograd                            |
| Adresa:           | Beograd- Zemun, Ugrinovačka 212, lokal 1                 |
| Matični broj:     | 21035254   |
| PIB:              | 108618034  |
| Šifra delatnosti: | 6419-ostalo monetarno poslovanje                         |
| e-mail:           | <a href="mailto:office@altapay.rs">office@altapay.rs</a> |
| Web adresa:       | <a href="http://www.altapay.rs/">//www.altapay.rs/</a>   |
| Broj telefona     | +381 11 3131 600   |

Opšti uslovi poslovanja (u daljem tekstu: *Opšti uslovi*) izrađeni su na osnovu Zakona o platnim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 139/2014 i 44/2018), Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 36/2011 i 139/2014), Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018), Zakona o deviznom poslovanju ("Sl. glasnik RS", br. 62/2006, 31/2011, 119/2012, 139/2014 i 30/2018), Odluke o uslovima i načinu obavljanja menjačkih poslova („Službeni glasnik RS", br. 84/2018, 86/2018, 53/2020, 32/2022, 67/2022 i 39/2023), kao i druge regulative koja uređuje poslovanje finansijskih institucija u Republici Srbiji.

Institucija elektronskog novca pruža sledeće platne usluge u skladu sa Rešenjem Narodne Banke Srbije IO NBS br. 15 kojim se daje dozvola za izdavanje elektronskog novca i pružanje sledećih platnih usluga:

1. Usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun;
2. Usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa;
3. Usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, transferom odobrenja;
4. Usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, odobrenim Korisniku platnih usluga i to transferom odobrenja;

5. Usluge izvršavanja novčane doznake 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 – Alta Brzi keš.

Institucija elektronskog novca posluje kao hibridna institucija, i pored napred pomenutih rešenja NBS koji se odnose na pružanje platnih usluga, Institucija elektronskog novca je upisana u registar ovlašćenih menjača i njen jedinstveni broj je 5814 od 01.08.2014. godine sa dozvolom za obavljanje menjačkih poslova.

Spisak ekspozitura sa adresama za komuniciranje, kao i odgovornih lica Institucije elektronskog novca se nalazi objavljen na internet stranici Institucije elektronskog novca.

Nadzor nad pružanjem platnih usluga, odnosno celokupnim poslovanjem Institucije, vrši Narodna Banka Srbije, Beograd, Nemanjina br. 17, 11000 Beograd, [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs).

## II DEFINICIJE

**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.

**Platni nalog** - označava instrukciju Platioca ili Primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platnih transakcija.

**Instant nalog** predstavlja plaćanje koje na platnom nalogu ima oznaku hitnosti i koje se izvršava u skladu sa uslovima i vremenom za hitno izvršenje naloga, a u skladu sa Terminskim planom i Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga i izdavanje elektronskog novca Institucije elektronskog novca.

**Instant plaćanje (IPS)** označava instant transfer odobrenja, odnosno domaću platnu transakciju koja se izvršava transferom odobrenja, koju platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini.

**IPS QR kod** predstavlja dvodimenzionalni bar kod čijju je specifikaciju propisala Narodna banka Srbije radi olakšavanja izvršavanja plaćanja. Ovaj kod sadrži sve neophodne elemente za iniciranje instant transfer odobrenja.

**IPS SKENIRAJ/POKAŽI** – platni instrument u obliku aplikacije mobilnog bankarstva koji se koristi za iniciranje platne transakcije instant transferom odobrenja na prodajnom mestu i to skeniranjem ili pokazivanjem IPS QR koda ili upotrebom tzv. deep link tehnologije (odabirom banke iz ponuđene liste banaka čiju aplikaciju mobilnog bankarstva koristi korisnik).

**Korisnik** - korisnik platnih usluga označava fizičko 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.

**Korisnik kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila** je fizičko lice korisnik platne

usluge u svojstvu Platioca, odnosno korisnik usluge tehničkog pregleda i registracije motornog vozila koje potpisuje naloge za uplatu (Specifikacija naloga za uplatu) čime inicira izvršenje platne transakcije putem transfera odobrenja, a koju platnu transakciju sprovodi nadležna služba Institucije elektronskog novca. Korisniku kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila se ne otvara platni račun, već mu se programski dodeljuje partija kredita, koja se zadužuje za iznos platne transakcije, odnosno iznos odobrenog kredita.

**Kredit za obezbeđenje plaćanja registracije vozila** iznos novčanih sredstava odobrenih korisniku platnih usluga uz određenu kamatnu stopu, na određeni rok, uz određena sredstva obezbeđenja i utvrđeni način vraćanja, u vezi sa platnom uslugom izvršenja transakcija plaćanja usluga povezanih sa registracijom vozila u ime i za račun korisnika usluge tehničkog pregleda, koji je i korisnik kredita i korisnik platne usluge.

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

**Novčana sredstva** - označavaju gotov novac, sredstva na računu.

**Radni dan** - Radnim danom se smatraju svi dani u kojima se primaju platni nalozi u skladu sa radnim vremenom Institucije/zastupnika.

**Poslovni dan** - je dan, odnosno deo dana u kome Platiočev ili Primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje, tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga.

**Specifikacija naloga za uplatu** – označava dokument koji ispostavlja Zastupnik Institucije elektronskog novca, a koji se odnosi na troškove registracije i usluge tehničkog pregleda. Specifikacija naloga za uplatu sadrži platni nalog koji označava instrukciju kojom Klijent korisnik kredita od svog pružaoca platne usluge (Institucije elektronskog novca) kao davaoca kredita, zahteva da se iz odobrenog kredita izvrše platne transakcije na račune specificiranih primalaca plaćanja u specificiranim iznosima;

**Vreme prijema platnog naloga** - je momenat kada je Institucija elektronskog novca primila platni nalog ili dan koji je ugovoren između Institucije elektronskog novca i korisnika platne usluge za započinjanje izvršenja naloga za plaćanje.

**Vreme izvršenja platnog naloga** - je momenat zaduženja/odobrenja računa korisnika platne usluge u skladu sa rokovima utvrđenim Terminskim planom Institucije elektronskog novca.

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

**Trajni nosač podataka** - je svako sredstvo koje korisniku 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 (npr: papir, optički diskovi, USB, fleš uređaji, memorijske kartice, hard disk računara i elektronska pošta).

**Jednokratna platna transakcija** - označava transakciju uplate, prenosa ili isplate novčanih sredstava od strane Platioca odnosno Primaoca plaćanja, a koji se obavlja bez obzira na pravni odnos Platioca i Primaoca plaćanja.

**Zastupnik** je pravno lice ili preduzetnik koji na osnovu pismenog ovlašćenja Institucije elektronskog novca pruža jednu ili više platnih usluga u ime i za račun Institucije elektronskog novca, i koji je registrovan u odgovarajućem registru Narodne banke Srbije. Kod pružanja usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Korisniku platnih usluga za obezbeđenje plaćanja registracije vozila učesnik je obrade kredita, a takođe obavlja i usluge tehničkog pregleda i registracije.

**Elektronski novac** – označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko i/ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca;

**Imalac elektronskog novca** – označava fizičko ili pravno lice kome se izdaje ili je izdat elektronski novac, odnosno fizičko ili pravno lice koje se obratilo izdavaocu elektronskog novca radi izdavanja tog novca, kao i svako drugo fizičko ili pravno lice koje ima novčano potraživanje prema izdavaocu elektronskog novca.

### III PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

Institucija elektronskog novca pruža platne usluge svojim Korisnicima preko svojih uplatnih mesta i preko Zastupnika koji su upisani u Registar institucija elektronskog novca Narodne banke Srbije. Ugovorom između Institucije elektronskog novca i Zastupnika definisane su međusobne obaveze i odgovornosti i preciziran je način na koji Zastupnik pruža platne usluge u ime i za račun Institucije elektronskog novca.

Institucija elektronskog novca radi pružanja platnih usluga, zaključuje dve vrste ugovora sa Korisnicima – Okvirni ugovor i Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

#### 3.1. OKVIRNI UGOVOR

Okvirnim ugovorom uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija, odnosno uslovi pod kojima će Institucija elektronskog novca vršiti platne usluge za Korisnika platne usluge u određenom vremenskom periodu.

Okvirni Ugovor Institucije elektronskog novca se zaključuje u pisanoj formi i sadrži sledeće obavezne elemente u skladu sa članom 16. Zakona o platnim uslugama:

- Informacije o Instituciji elektronskog novca i korisniku platnih usluga;
- Uslove za korišćenje platnih usluga;
- Informacije i podatke o naknadama;

- Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između korisnika platnih usluga i Institucije elektronskog novca;
- Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija;
- Uslove za izmene i dopune, kao i prestanak Okvirnog ugovora;
- Informacije o zaštiti korisnika platnih usluga;

Nakon potpisivanja Okvirnog ugovora od strane korisnika usluga i Institucije elektronskog novca, smatra se da je Okvirni ugovor zaključen.

### **3.1.1. Pružanje informacija korisniku platnih usluga povodom zaključenja Okvirnog ugovora**

#### **3.1.1.1. Dostavljanje informacija u predugovornoj fazi**

Institucija elektronskog novca je dužna da Korisniku platnih usluga, u primerenom roku, pre zaključenja Okvirnog ugovora, dostavi informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi Okvirnog ugovora.

Institucija elektronskog novca će to učiniti korišćenjem odgovarajućih sredstava poslovne prezentacije, oglašavanja i komunikacije koja mora biti u pisanoj formi, isticanjem na vidnom mestu u prostorijama Institucije elektronskog novca, na način koji će tom korisniku platne usluge omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i mogućnost da uporedi ponude različitih Pružaoaca platnih usluga, i izabere onu koja mu bude najviše odgovarala.

Institucija elektronskog novca je dužna da korisniku platne usluge pruži informacije na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga.

Institucija elektronskog novca dostavlja informacije na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka (sms, e-mail, eksterni nosač podataka).

#### **3.1.1.2. Informacije za Platioca pre i nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije**

Institucija elektronskog novca je dužna da odmah nakon zaduženja Platiočevog platnog računa, ili prijema Platnog naloga, ako Platilac ne koristi platni račun, Platiocu dostavi informacije propisane članom 3.2.1. Opštih uslova poslovanja.

#### **3.1.1.3. Informacije utvrđene drugim propisima**

Institucija elektronskog novca je obavezna da Korisniku platne usluge pre zaključenja ugovora o platnim uslugama, pruži sve neophodne informacije utvrđene Zakonom o platnim uslugama, i sve druge informacije koje je dužna da mu pruža kao Korisniku platnih usluga u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i drugih posebnih propisa.

### 3.2. JEDNOKRATNA PLATNA TRANSAKCIJA

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije, koja nije obuhvaćena Okvirnim ugovorom.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine sledeći dokumenti:

- Opšti uslovi poslovanja,
- Tarifa naknada,
- Terminski plan i
- Potpisan, odnosno autorizovan, platni nalog.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji ne može da sadrži odredbe kojima se Korisnik odriče prava koja su mu garantovana Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Ugovorna obaveza mora biti određena odnosno određiva saglasno propisima. Ovim ugovorom Institucija elektronskog novca se obvezuje da će Korisniku, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, pružiti platnu uslugu odnosno izvršiti jednu određenu platnu transakciju, a Korisnik se obavezuje da mu za to plati određenu naknadu. Na sva pitanja koja nisu regulisana Zakonom o platnim uslugama, primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se smatra da je zaključen nakon što korisnik uruči Instituciji elektronskog novca:

- potpisan platni nalog,
- dokument koji predstavlja osnov za plaćanje (ukoliko postoji) i
- gotov novac, potreban za izvršenje naloga.

Institucija elektronskog novca odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca će izvršiti platni nalog pod sledećim uslovima:

- ako je Platni nalog izdat, ispravno popunjen i sadrži minimum podataka neophodnih za izvršenje transakcije;
- ako je Korisnik podneo dovoljan iznos novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznos naknade;
- ako je Korisnik dao saglasnost za izvršenje Platnog naloga (potpis na Platnom nalogu);
- ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje Platnog naloga u skladu sa relevantnim propisima;
- kada se prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga zahteva određen dokument (isprava, izjava i slično) Institucija elektronskog novca odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca će izvršiti Platni nalog.

Institucija elektronskog novca, odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca će izvršiti platnu transakciju saglasno jedinstvenoj identifikacionoj oznaci čime se smatra da je Platni nalog uredno izvršen.

Institucija elektronskog novca odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca nije odgovoran za neizvršenu odnosno netačno izvršenu platnu transakciju ukoliko je korisnik dao pogrešnu identifikacionu oznaku Primaoca plaćanja.

Ukoliko korisnik, osim jedinstvene identifikacione oznake, Instituciji elektronskog novca, odnosno Zastupniku Institucije elektronskog novca dostavi i druge informacije u odnosu na plaćanja, transakcija će biti izvršena u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom koju je naveo Korisnik bez obzira na ostale informacije koje se odnose na Primaoca plaćanja ili Platioca.

### 3.2.1. Informacije za korisnika pre i nakon izvršenja Jednokratne platne transakcije

Institucija elektronskog novca odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca će pre zaključenja Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, učiniti lako dostupnim informacije o uslovima izvršavanja jednokratnih platnih transakcija i Opštih uslova poslovanja, Terminski plan i Tarifnik, u papirnoj formi, na vidnom mestu, u poslovnim prostorijama Institucije elektronskog novca i Zastupnika Institucije elektronskog novca, kao i objavljivanjem na zvaničnoj web stranici Institucije elektronskog novca [www.altapay.rs](http://www.altapay.rs)

Opšti uslovi poslovanja sadrže 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 Institucija elektronskog novca naplaćuje Korisniku, kao i druge informacije koje su bitne za izvršenje Jednokratne platne transakcije (ako se naknade zbirno naplaćaju – dostaviće se informacije o vrsti i visini pojedinačne naknade koje čine zbirnu naknadu). Institucija elektronskog novca pruža Korisniku jasne i razumljive informacije, koje ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, a na zahtev Korisnika informacije će se dostaviti na papiru ili drugom Trajnom nosaču.

Institucija elektronskog novca je dužna da pre izvršenja pojedinačne platne transakcije, dostavi Platiocu, precizne informacije o roku za izvršenje platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, a ako se naknade zbirno naplaćuju - informacije o vrsti i visini pojedinačne naknade koje čine zbirnu naknadu.

Institucija elektronskog novca je dužna da odmah nakon prijema platnog naloga, Platiocu dostavi sledeće informacije:

- Referentnu oznaku ili druge podatke koji Platiocu omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- Iznos platne transakcije;
- Iznos bilo koje naknade koja se Platiocu naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako se naknade zbirno naplaćuju, Informacije o vrsti i visini pojedinačne naknade koje čine zbirnu naknadu;
- Iznos kamate koju Platiocu plaća, ako se ta kamata plaća;
- Datum valute zaduženje platnog računa odnosno datum prijema platnog naloga;
- Ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta koji je pri izvršavanju platne transakcije koristio Platičev pružalac platnih usluga, kao i iznos platne transakcije pre zamene valute.

### 3.3. PLATNI NALOG

Platni nalog je ispravno popunjen ako sadrži pravilno, čitko i u potpunosti popunjene sve elemente potrebne za izvršenje platnog naloga.

Osnovni podaci su:

- ime i prezime, adresa (za fizička lica), odnosno naziv i adresa sedišta (za preduzetnika) Platioca,
- broj platnog računa primaoca plaćanja, odnosno jedinstvena oznaka transakcije,
- iznos i valuta uplate (RSD),
- svrha i šifra uplate,
- ime i prezime, odnosno naziv Primaoca plaćanja,
- datum ispostavljanja naloga,
- mesto i datum prijema naloga,
- potpis Platioca (saglasnost).

Platni nalog koji je podnet na izvršenje u toku poslovnog dana, saglasno Terminskom planu, izvršava se istog dana, a platni nalog primljen posle isteka vremena definisanog poslovnog dana, smatra se da je primljen i izvršiće se narednog poslovnog dana.

Institucija elektronskog novca odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca će odbiti izvršenje Platnog naloga u slučaju neispunjenja uslova za njegovo izvršenje i to:

- ako Platni nalog nije popunjen i izdat na odgovarajućem obrascu ili ne sadrži propisane elemente potrebne za njegovo izvršenje,
- ako Korisnik nije obezbedio novčana sredstava za izvršenje naloga i naplatu naknade ili
- ako postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga, u kom slučaju će Institucija elektronskog novca odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca odbiti izvršenje naloga i na zahtev korisnika informisati ga o razlozima odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, osim ako to obaveštenje nije zabranjeno zakonskim propisom.

Odbijanjem izvršenja Platnog naloga u napred pomenutim slučajevima, smatra se da Platni nalog nije ni primljen.

Korisnik može opozvati Platni nalog, odnosno povući saglasnost za izvršenje platne transakcije, u bilo kom trenutku pre nastupanja momenta neopozivosti. Momenat neopozivosti nastupa nakon što je nalog unet i pošto je započet proces njegovog izvršenja.

Institucija elektronskog novca ne može odbiti izvršenje platnog naloga kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u Ugovoru o jednokratnoj platnoj transakciji osim ako je drugačije utvrđeno propisom.

Institucija elektronskog novca ne odgovara za eventualnu štetu koja bi nastala za Korisnika zbog neizvršenja platnog naloga usled nepravilnosti/ nepotpunosti/ manjkavosti ili zato što korisnik nije obezbedio dovoljno novčanih sredstava za realizaciju platne transakcije.

Naknada se obračunava u visini, rokovima i na način koji je definisan Tarifnikom naknada. Informacije o načinu plaćanja i visini naknade, dostupni su na vidnom mestu na uplatnim



mestima kod Institucije elektronskog novca odnosno kod Zastupnika Institucije elektronskog novca, kao i na web stranici Institucije elektronskog novca [www.altapay.rs](http://www.altapay.rs). Predajom Platnog naloga i novčanih sredstava, Korisnik potvrđuje da je upoznat i saglasan sa naknadom Institucije elektronskog novca, ovim Opštim uslovima, čiji je sastavni deo Tarifa naknada i Terminski plan izvršenja naloga. Institucija elektronskog novca, saglasno odredbama Zakona o platnim uslugama, ne naplaćuje naknadu za pružanje informacija o platnim uslugama.

U slučaju neodobrene, neizvršene, odnosno nepravilno izvršene platne transakcije, Institucija elektronskog novca, odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca je dužan da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa tih platnih transakcija. Institucija elektronskog novca, odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca se obavezuje da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa ovih transakcija ili pravilno izvršenje tih platnih transakcija pod uslovom da je Korisnik obavestio toj platnoj transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije odmah nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 u skladu sa članom 61 ZPU. U slučaju da Institucija elektronskog novca, odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca nije obezbedio Korisniku informacije o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj Platnoj transakciji u skladu sa ZPU, korisnik ima pravo na povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 13 meseci (ako Institucija elektronskog novca bude obavještena od strane korisnika odmah po saznanju).

### **3.4. ODGOVORNOST INSTITUCIJE ELEKTRONSKOG NOVCA ODNOSNO ZASTUPNIKA INSTITUCIJE ELEKTRONSKOG NOVCA**

Korisnik ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene Platne transakcije, bez obzira na odgovornost Institucije elektronskog novca odnosno Zastupnika Institucije elektronskog novca, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera. Korisnik ima pravo da, u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije, odnosno neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Institucija elektronskog novca odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca.

Institucija elektronskog novca, odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca odgovara Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju u dinarima, ukoliko postoji, i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga. Pravo regresa prema posredniku ima Institucija elektronskog novca odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca saglasno odredbama Zakona o platnim uslugama.

### **3.5. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI**

Isključena je odgovornost Institucije elektronskog novca, odnosno Zastupnika Institucije elektronskog novca 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 Instituciji elektronskog novca, odnosno Zastupniku Institucije elektronskog novca.

Institucija elektronskog novca odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca nije u obavezi

da izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili neuredno izvršene jednokratne platne transakcije, i obračunate naknade, u sledećim slučajevima:

- ako je izvršenje, neizvršenje ili neuredno izvršenje posledica više sile,
- ako je izvršenje ili neuredno izvršenje posledica obaveza Institucije elektronskog novca odnosno Zastupnika Institucije elektronskog novca koja proizilazi iz drugih obavezujućih propisa,
- ako je Institucija elektronskog novca odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca izvršila ili nije izvršila Platni nalog na osnovu falsifikovanih ili nezakonito promenjenog Platnog naloga,
- ako je izvršenje posledica prevare Korisnika,
- ako je neizvršenje i/ili neuredno izvršenje posledica pogrešne instrukcije za plaćanje na Platnom nalogu.

### **3.6. RASKID ODNOSNO NIŠTAVOST UGOVORA KOJE ZAHTEVA KORISNIK, ODNOSNO INSTITUCIJA ELEKTRONSKOG NOVCA**

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine ugovor bez otkaznog roka. Korisnik ima pravo da raskine ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom. Ako korisnik raskine ugovor dužan je da plati naknadu samo za pruženu platnu uslugu do dana raskida. Institucija elektronskog novca ne može korisniku naplatiti naknadu za raskid ugovora. U slučaju da su odredbe ugovora u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, Korisnik može zahtevati da se te odredbe utvrde ništavnim.

Institucija elektronskog novca može jednostrano raskinuti ugovor u slučaju 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.

Institucija elektronskog novca može privremeno blokirati izvršenje transakcije, kao i korišćenje proizvoda ukoliko korisnik po zahtevu Institucije elektronskog novca u dostavljenom roku ne dostavi podatke koje Institucija elektronskog novca zahteva, u skladu sa posebnim propisima (regulativa koja uređuje SPNFT, i dr.).

## **IV PLATNE TRANSAKCIJE KOD KOJIH SU NOVČANA SREDSTVA OBEZBEĐENA KREDITOM**

Institucija elektronskog novca pruža usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Korisniku platnih usluga, i to transferom odobrenja, za obezbeđenje plaćanja registracije vozila. Institucija elektronskog novca ovu uslugu pruža preko Zastupnika, upisanog u registar Narodne banke Srbije koji je učesnik obrade kredita, a ujedno obavlja i usluge tehničkog pregleda i registracije vozila.

### **4.1. KARAKTERISTIKE KREDITA ZA OBEZBEĐENJE PLAĆANJA REGISTRACIJE VOZILA**

Institucija elektronskog novca na osnovu dozvole NBS, svojim Korisnicima nudi uslugu platne transakcije kod kojih su sredstva obezbeđenja kreditom za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, odobrenom fizičkom licu sa fiksnom kamatnom stopom i sledećim karakteristikama:

- Namena kredita – izvršenje Jednokratne platne transakcije za obezbeđenje plaćanja registracije vozila kod Zastupnika koji je ujedno i ovlašćeni pružalac ove usluge;
- Iznos kredita od 10.000,00 RSD do maksimalno 100.000,00 RSD;
- Period otplate do 12 meseci;
- Visina kamatne stope 25 % godišnja
- Metod obracuna kamate: Proporcionalni
- Mesečna rata kredita ostaje ista tokom celog perioda otplate;
- Brza realizacija kredita uz jednostavnu proceduru;
- Bez depozita/učešća;
- Bez skrivenih troškova;
- Otplata kredita: mesečno
- Potrebna dokumentacija:
  - Zahtev za kredit za obezbeđenje plaćanja registracije vozila,
  - Kopija lične karte uz original na uvid i
  - Potvrda o zaposlenju i visini primanja sa overenom administrativnom zabranom.

Institucija elektronskog novca će potencijalnim Korisnicima u predugovornoj fazi na njihov zahtev dati u pisanoj/elektronskoj formi informacije o dokumentaciji koji su korisnici dužni da podnesu.

Procedura odobravanja i realizacije kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila počinje inicijacijom od strane Korisnika usluge, podnošenjem Zahteva za odobravanje kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila Instituciji elektronskog novca, kod Zastupnika.

U skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma Zastupnik vrši identifikaciju klijenta, a nakon obaveštavanja i pribavljenog pristanka klijenta o obradi podataka o ličnosti. Pre zaključenja Ugovora o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, Institucija elektronskog novca procenjuje kreditnu sposobnost Korisnika na osnovu podataka koje im je on dostavio i uvida u Osnovni izveštaj kreditnog biroa o zaduženosti Korisnika na osnovu njegove potpisane saglasnosti na propisanom obrascu, prema Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Ako je Zahtev za kredit, odbijen na osnovu uvida u Osnovni izveštaj kreditnog biroa, Institucija elektronskog novca će u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, odmah pismeno obavestiti Korisnika uručujući mu preko Zastupnika Obaveštenje o odbijanju zahteva za kredit - odbijenicu, sa kopijom izveštaja Kreditnog biroa u prilogu, bez naknade.

Prilikom obračunavanja kreditne sposobnosti Korisnika platne usluge kao izvori primanja uzimaju se osnovni izvori primanja – zarada i penzije.

Nakon završenog procesa identifikacije i na osnovu podnete dokumentacije, donosi se odluka o odobravanju kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila u aplikativnom sistemu Institucije elektronskog novca u kom su implementirana Risk pravila i pravila koja određuju tok procesa. Potpisivanjem ugovorne dokumentacije klijent korisnik kredita potpisuje i Specifikaciju naloga za uplatu izdatu od strane Zastupnika koji je i pružalac usluge tehničkog

pregleda i registracije. Kao platiočev pružalac platnih usluga, a na osnovu potpisane Specifikacije naloga za uplatu od strane klijenta korisnika kredita, koja je instrukcija za izvršenje platnih transakcija predmetnih usluga tehničkog pregleda i registracije vozila, u ime i za račun klijenta koji je i Korisnik kredita i Korisnik platne usluge, Institucija elektronskog novca će izvršiti platne transakcije iz sredstava odobrenog kredita klijenta Korisnika kredita na teret posebnog računa za kredite Institucije elektronskog novca u skladu sa Terminskim planom. Sredstva iz kredita uplaćuju se direktno na račun Primaoca plaćanja.

#### **4.2. PROCEDURA ODOBRAVANJA I REALIZACIJE KREDITA ZA OBEZBEĐENJE PLAĆANJA REGISTRACIJE VOZILA**

Proces odobravanja i realizacije Kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila sastoji iz 6 faza:

- Informativna faza;
- Faza unosa zahteva;
- Faza odlučivanja;
- Faza ugovaranja;
- Faza realizacije;
- Faza administriranja i naplate.

##### **4.2.1. Informativna faza**

Institucija elektronskog novca je dužna da Korisniku, davanjem odgovarajuće ponude u pismenoj formi, pruži odgovarajuća objašnjenja i informacije o uslovima koji se odnose na zaključenje Ugovora o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, i to na način koji će Korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i proceni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji korisnika ni jednog trenutka neće dovesti u zabludu.

Institucija elektronskog novca je dužna da Korisniku koji namerava da s njom zaključi Ugovor o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila obavesti da, na svoj zahtev, može dobiti bez naknade nacrt tog ugovora kao predlog za njegovo zaključenje.

U zavisnosti od interesovanja Korisnika njemu se može izraditi informativna ponuda koja sadrži samo ukupan iznos kredita, broj rata, visinu troškova i kamate i ukupan iznos otplate po isteku roka. Ukoliko je Korisnik zainteresovan za Kredit za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, nakon uvida u informativnu ponudu, on podnosi Zahtev za kredit za obezbeđenje plaćanja registracije vozila na propisanom obrascu Institucije elektronskog novca.

##### **4.2.2. Faza unosa zahteva i faza odlučivanja**

Nakon potpisivanja Zahteva od strane Korisnika, prikupljaju se osnovni podaci uvidom u identifikacioni dokument (očitavanjem podataka sa čipa lične karte ili ručnim unosom podataka sa lične karte ukoliko ista nije čipovana). Po unosu Zahteva, aplikativni program povlači Osnovni izveštaj kreditnog biroa.

Ako je Kredit za obezbeđenje plaćanja registracije vozila preliminarno odobren, Korisniku se uručuje Ponuda za finansiranje.

Ponuda za finansiranje se izrađuje na propisanom obrascu, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, i sadrži podatke propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i podzakonskim propisima (poslovno ime i adresu ugovornih strana, opis glavnih karakteristika kredita za plaćanje registracije vozila, troškove i druge bitne informacije). Institucija elektronskog novca je dužna da pre pružanja usluge, na jasan i razumljiv način obavesti Korisnika o uslovima pod kojima Institucija elektronskog novca pruža te usluge, uz obavezno obaveštavanje Korisnika o visini svih naknada i troškova koji padaju na teret Korisnika.

Zastupnik je u obavezi da Korisnika upozna sa obavezama koje proizilaze iz konkretnog ugovora, štampajući Nacrt Ugovora o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, koji će Korisniku omogućiti da proceni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji klijenta nijednog trenutka neće dovesti u zabludu, posebno imajući u vidu posledice neispunjavanja ugovornih obaveza.

Ukoliko je Korisnik saglasan sa ponudom za finansiranje, od njega se prikupljaju sledeći podaci: radni staž kod sadašnjeg poslodavca, datum zaposlenja, status zaposlenja, istek ugovora o radu, dopunski prihodi, visina zarade, iznos nebankarskih obustava kao sto su: sindikalne obustave, alimentacije, ostale administrativne zabrane za kupovinu roba i usluga.

Ako na osnovu dostavljene dokumentacije nije moguće utvrditi sve činjenice značajne za odlučivanje o zahtevu za odobravanje kredita, kao i u slučaju utvrđivanja povećanog rizika i dr. Institucija elektronskog novca može pozvati Korisnika i tražiti da bez odlaganja dostavi i drugu dokumentaciju za koju oceni da joj je potrebna za odlučivanje o kreditnom zahtevu, a ukoliko Korisnik ne dostavi dokumentaciju, smatraće se da je Korisnik odustao od zahteva.

U slučajevima kada Institucija elektronskog novca traži ispravku/dopunu dokumentacije u pisanoj formi, rok za odlučivanje računa se od dana podnošenja ispravljene / dodatne tražene dokumentacije.

Zahtev za kredit smatra se uredno primljenim kada Korisnik dostavi Zastupniku Institucije elektronskog novca kompletnu dokumentaciju.

Institucija elektronskog novca je dužna da po prijemu urednog kreditnog zahteva bez odlaganja, preko Zastupnika obavesti Korisnika o tome da li je podneta kompletna dokumentacija.

Aplikativni program Institucije elektronskog novca u postupku obrade zahteva i primljene dokumentacije procenjuju pravnu i formalnu validnost dokumentacije. Ukoliko Zahtev za kredit nije potpun, odnosno ne sadrži sve neophodne podatke, aplikativni program Institucije elektronskog novca neće dozvoliti prelazak u sledeću fazu.

Nakon unosa dodatnih podatka od strane Zastupnika u aplikativnom programu se vrši druga provera risk pravila nakon čega zahtev može biti automatski odobren ili odbijen. Ukoliko je zahtev automatski odobren, prelazi se u fazu verifikacije, nakon čega se unose podaci za finansiranje i o kolateralima.

Ukoliko je Zahtev prilikom druge provere odbijen, Zastupnik može, ukoliko to smatra opravdanim uputiti predlog za preinačenje odluke, o kome odlučuje Direktor sektora Institucije elektronskog novca.

#### **4.2.3. Faza Ugovaranja-Zaključivanje Ugovora o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila između Institucije elektronskog novca i Korisnika, preko Zastupnika**

Nakon verifikacije Zahteva, prelazi se u fazu zaključenja Ugovora o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila i iz aplikativnog programa se štampa sledeća dokumentacija:

- Ugovorna dokumentacija – Ugovor o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, obavezni elementi ugovora, plan otplate kredita, (u jednom setu dokumenata), Opšti uslovi poslovanja, Nacrt ugovora o kreditu, Tarifnik i terminski plan;
- Specifikacija naloga za uplatu.

Ugovornu dokumentaciju potpisuju Korisnik i Zastupnik u ime i za račun Institucije elektronskog novca. Specifikaciju naloga za uplatu potpisuje Korisnik.

Ugovor o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila između Institucije elektronskog novca i Korisnika se sačinjava u pismenoj formi. Svaka ugovorna strana dobija ugovoreni broj primeraka zaključenog ugovora. Primerak potpisane ponude i druge prateće dokumentacije Institucija elektronskog novca zadržava u svojoj dokumentaciji.

Odredbe Ugovora o o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila moraju biti jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive za korisnika, a predmet obaveza mora biti određen, odnosno odrediv na takav način da se korisnik u toku trajanja ugovornog odnosa u svakom trenutku može obavestiti u kojim slučajevima, na koji način i pod kojim uslovima se može promeniti njegova obaveza, odnosno drugi ugovoreni uslovi.

Ugovor ne može da sadrži odredbe kojima se Korisnik odriče prava koja su mu garantovana zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

#### **4.2.4. Faza realizacije**

Specifikaciju naloga za uplatu izdaje Zastupnik i ista sadrži Platni nalog koji označava instrukciju kojom klijent Korisnik kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, od svog pružaoca platne usluge (Institucije elektronskog novca) kao davaoca kredita, zahteva da se iz odobrenog kredita izvrše platne transakcije na račune specificiranih Primalaca plaćanja u specificiranim iznosima.

Svojim potpisom na dokumentu Specifikacija naloga za uplatu Korisnik potvrđuje tačnost podataka.

Nakon potpisivanja Specifikacije naloga za uplatu, Zastupnik, izdaje korisniku potvrdu o prijemu Platnih naloga iza aplikativnog programa sa svim podacima koje ova potvrda mora

da sadrži u smislu informacija za Platioca nakon prijema Platnog naloga za izvršenje Jednokratne platne transakcije, navedenih u članu 3.2.1. Opštih uslova poslovanja i uručuje klijentu Korisniku kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila.

Obaveza Zastupnika je da izvrši naplatu troškova Jednokratne platne transakcije koja se obračunava u skladu sa važećom Tarifom naknada Institucije elektronskog novca za iznose pojedinačnih transakcija. Klijent izvršava plaćanje u skladu sa instrukcijom plaćanja dobijenom od Zastupnika platnom transakcijom (uplatom) kod Zastupnika.

Zastupnik jasno naglašava Korisniku kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila datum dospeća prve mesečne rate i poučava ga o posledicama kašnjenja sa izmirenjem rata po Ugovoru o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila.

U situacijama kada lice koje pruža sredstvo obezbeđenja nije isto lice koje se pojavljuje u ulozi Korisnika kredita za plaćanje registracije vozila, Zastupnik je u obavezi da licu koje pruža sredstvo obezbeđenja dostavi po jedan primerak potpisanog Ugovora, Plana otplate kredita i Pregleda obaveznih elemenata ugovora.

#### **4.3. OSTALI USLOVI UGOVORA O KREDITU ZA OBEZBEĐENJE PLAĆANJA REGISTRACIJE VOZILA**

##### **4.3.1. Pravo Korisnika kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila na odustanak od zaključenog Ugovora**

Korisnik kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila ima pravo da odustane od zaključenog Ugovora o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, na način i pod uslovima definisanim ugovorom zaključenim između Institucije elektronskog novca i Korisnika, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, a sve u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, slanjem pisanog obaveštenja Instituciji elektronskog novca. U tom slučaju Korisnik kredita je dužan da u skladu sa odredbama ugovora vrati iznos odobrenog kredita, zajedno sa obračunatom kamatom do datuma korišćenja, najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja o odustanku.

##### **4.3.2. Obaveštavanje Korisnika u toku trajanja ugovornog odnosa**

Korisnik ima pravo da zahteva, od Institucije elektronskog novca preko Zastupnika, u pismenoj formi, bez naknade, da dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi sa njegovim ugovornim odnosom, obaveštenje o stanju njegovog duga po Ugovoru o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila i dr., i to na način i u rokovima utvrđenim Ugovorom o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila odnosno važećim propisima i internim aktima.

##### **4.3.3. Izmena elemenata ugovora**

Ako Institucija elektronskog novca namerava da neki od obaveznih elemenata ugovora izmeni, dužna je da pribavi pismenu saglasnost Korisnika kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, pre primene te izmene. U slučaju da Korisnik kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila nije saglasan sa ovom izmenom, Institucija elektronskog novca ne može iz

tog razloga jednostrano izmeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati.

Izuzetno, ukoliko se visina fiksne kamatne stope, odnosno visina naknada i drugih troškova menjaju u korist Korisnika kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, te izmene se mogu primenjivati odmah i bez njegove prethodne saglasnosti, pri čemu je Institucija elektronskog novca dužna da o takvoj izmeni bez odlaganja obavesti korisnika u pismenoj formi i da u tom obaveštenju navede datum od kada se izmena primenjuje.

Ukoliko je u korist Korisnika kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila promenjena visina fiksne kamatne stope uz obaveštenje o ovoj promeni, Korisniku se dostavlja i izmenjeni plan otplate kredita.

Institucija elektronskog novca je dužna da Korisnika kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila na ugovoreni način blagovremeno obavesti o promeni podataka koji nisu zakonom koji uređuje zaštitu korisnika finansijskih usluga propisani kao obavezni elementi ugovora.

#### **4.3.4. Dostavljanje izmenjenih planova otplate**

Institucija elektronskog novca je dužna da Korisniku kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, na njegov zahtev, učini dostupnim planove otplate kredita za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, i to bez naknade.

#### **4.3.5. Kamate, naknade i troškovi Kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila**

##### **4.3.5.1. Kamate**

Institucija elektronskog novca sa Korisnicima kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila ugovara nominalnu kamatnu stopu koja je fiksna i koja se ugovara na godišnjem nivou. Obračun kamate vrši se primenom proporcionalne metode obračuna.

##### **Kamatna stopa u slučaju docnje**

Na dospela nenaplaćena potraživanja, od momenta dospelosti, Institucija elektronskog novca zaračunava zakonsku zateznu kamatu saglasno važećim propisima, a ukoliko je zakonska zatezna kamata niža od ugovorene, primenjuje se ugovorena kamatna stopa.

##### **4.3.5.2. Naknade**

Naknade koje Institucija elektronskog novca ugovara i naplaćuje od Korisnika preko Zastupnika, su fiksne. Visina naknade, način i rokovi naplate obračunate naknade za usluge koje Institucija elektronskog novca pruža Korisnicima, utvrđuju se ugovorom sa korisnikom, a u skladu sa Tarifom naknada za usluge Institucije elektronskog novca.

##### **4.3.5.3. Troškovi**

Institucija elektronskog novca od Korisnika naplaćuje preko Zastupnika, stvarne troškove koji



nastanu kao posledica pružanja usluga u skladu sa Tarifom.

Visine naknada predviđene Ugovorom o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila ne menjaju se tokom otplatnog perioda, osim u slučaju promena uslova pod kojima je kredit odobren.

#### 4.3.6. Preвременa Delimična / Konačna otplata Kredita

Ukoliko Korisnik kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila podnese zahtev za preвременu otplatu, u kome se izjašnjava o načinu na koji će se izvršiti preвременa delimična i/ili konačna otplata preostalih obaveza, Institucija elektronskog novca će izdati Korisnik kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila potvrdu o stanju ukupnog duga i dostaviti novi plan otplate u slučaju preвременe otplate kredita, odnosno obračun naknade za preвременu otplatu u slučaju konačne preвременe otplate, a u skladu sa zahtevom korisnika kredita i u skladu sa Ugovorom o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila.

U slučaju delimične preвременe otplate, novi plan otplate zamenjuje prethodni i smatra se sastavnim delom Ugovora o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila.

#### 4.3.7. Ostali uslovi korišćenja kredita

Institucija elektronskog novca Korisnicima odobrava kredite koji mogu biti kratkoročni, u dinarima, isključivo za obezbeđenje plaćanja registracije vozila.

Informacije o uslovima i potrebnoj dokumentaciji za odobrenje kredita dostupni su kod ovlašćenih Zastupnika Institucije elektronskog novca, na internet stranicama Institucije elektronskog novca [www.altapay.rs](http://www.altapay.rs), kao i putem drugih distributivnih kanala.

Institucija elektronskog novca zadržava pravo da odbije kreditni zahtev bez obaveze da svoju odluku obrazloži Korisniku.

Institucija elektronskog novca radi obezbeđenja svojih potraživanja može od Korisnika zahtevati jedan ili više sledećih instrumenata obezbeđenja:

- blanko potpisanu menicu sa klauzulom „bez protesta“ uz istovremeno potpisivanje meničnog ovlašćenja;
- administrativna zabrana za obustavu od zarade;
- solidarno jemstvo drugog fizičkog lica sa menicom jemca-platca;

Tokom perioda otplate kredita moguća je promena instrumenata obezbeđenja i to na osnovu pisanog zahteva Korisnik kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila i saglasnosti Institucije elektronskog novca.

Ukoliko iz bilo kog razloga ugovoreni instrument obezbeđenja izgubi pravnu valjanost ili se instrument obezbeđenja smanji vrednost tako da više ne pruža dovoljno obezbeđenje za obaveze korisnika prema Instituciji elektronskog novca, a Korisnik kredita na poziv Institucije elektronskog novca preko Zastupnika, u primerenom roku, koji Institucija elektronskog novca

odredi, taj instrument obezbeđenja ne zameni drugim, Ugovor o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila se može proglasiti dospelim pre roka.

## V USLUGA IZVRŠAVANJA NOVČANE DOZNAKE ("ALTA BRZI KEŠ")

Institucija elektronskog novca pruža usluge izvršavanja novčane doznake 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.

Institucija elektronskog novca, odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca pruža uslugu izvršenja novčanih doznaka unutar Republike Srbije u RSD, putem proizvoda pod nazivom "ALTA BRZI KEŠ".

### 5.1. Slanje novca

Usluga ALTA BRZI KEŠ predstavlja brzi transfer novca u okviru poslovne mreže Institucije elektronskog novca ALTA PAY GROUP DOO.

Usluga je zasnovana na principima efikasnosti i jednostavnosti, brzog i pouzdanog prenosa novca koja je dostupna na određenom broju lokacija odnosno kod jednog broja Zastupnika koji su se obratili Instituciji elektronskog novca zahtevom za obavljanje i pružanja navedene usluge.

Slanje novca moguće je izvršiti uz važeću ličnu ispravu (lična karta ili pasoš) pošiljaoca. Korisnik usluge u obavezi je da da podatke osobe koja prima novac:

- Ime i prezime primaoca i
- Broj mobilnog telefona

Sistem automatski prosleđuje klijentu koji prima novac SMS poruku da mu je novac uplaćen. Korisnik usluge-nalogodavac dobija od operatera formular sa jedinstvenom šifrom transfera, koju prosleđuje primaocu sredstava, kako bi mogao da podigne sredstva na nekom od lokacija Institucije elektronskog novca.

Provizija za uslugu ALTA BRZI KEŠ regulisana je Tarifnikom Institucije elektronskog novca i istu uvek plaća pošiljalac.

### 5.2. Prijem novca

Osoba koja prima sredstava, korisnik sredstava usluge ALTA BRZI KEŠ, može podići novac na nekoj od lokacija Institucije elektronskog novca, ukoliko zna šifru transfera i ime i prezime pošiljaoca.

Realizacija transfera ALTA BRZI KEŠ, jedinstvena je na tržištu i završava se u roku od samo nekoliko minuta, jer klijent koji prima novac isti može podići uz važeću ličnu ispravu (lična karta ili pasoš) i u punom iznosu, bez umanjeanja.

## VI INSTANT TRANSFER ODOBRENJA

### 6.1. Predmet i način funkcionisanja instant transfer odobrenja

Korisnik platnih usluga daje nalog posredstvom platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na uplatnom mestu Institucije ili Zastupnika (IPS skeniraj/pokaži), za izvršenje jednokratne platne transakcije na račun primaoca plaćanja, u iznosu do 300.000,00 RSD.

Pre izvršenja platne transakcije, Institucija je dužna da korisniku platnih usluga učini dostupnim sledeće informacije:

- Rok za izvršenje platne transakcije, a koji je definisan u skladu sa funkcionisanjem IPS sistema plaćanja;
- Visina utvrđene naknade koja je sastavni deo Tarifnika.

Platni nalog kao instrukciju platioca pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje instant transfera odobrenja sadrži sledeće elemente:

- Ime i prezime, naziv i adresa platioca;
- Svrha uplate;
- Naziv i adresa primaoca;
- Šifra plaćanja;
- Valuta plaćanja;
- Iznos instant transfera odobrenja;
- Naknada za izvršenje naloga;
- Ukupan iznos transfera;
- Račun primaoca;
- Model i poziv na broj;
- Oznaka naloga (standardan, hitan nalog, instant nalog);

### 6.2. Izdavanje potvrde o izvršenom plaćanju

Nakon realizovanog procesa plaćanja, a bez obzira na ishod plaćanja (uspešno/neuspešno), Institucija, odnosno Zastupnik je u obavezi da u odgovarajućoj formi izda Potvrdu, slip o plaćanju sa sledećim obaveznim elementima:

- ✓ ID transakcije;
- ✓ Iznos transakcije, iznos provizije;
- ✓ Broj računa na koji se vrši prenos sredstava i poziv na broj;
- ✓ Datum i vreme izvršenja transakcije;

Potvrde o izvršenim transakcijama treba čuvati 3 godine, odnosno u vremenskom roku koji je predviđen zakonom.

### 6.3. Odbijanje izvršenja platnog naloga

Institucija, odnosno Zastupnik će odbiti izvršenje platne transakcije u slučajevima:

- ako nalog ne sadrži sve elemente potrebne za izvršenje naloga;
- ako Korisnik nema dovoljno novčanih sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Institucije;

- ako Korisnik odbije identifikaciju (ne dostavi na uvid/ne odobri fotokopiranje odnosno učitavanje odnosno slikanje putem mobilne aplikacije odgovarajućeg ličnog dokumenta), shodno propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
- ako postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga, odnosno ako bi njegovo sprovođenje bilo protiv propisa koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma kao i u suprotnosti sa internim aktima Alta pay group doo donetim na osnovu tih propisa ili odluka nadležnih organa;

Institucija, odnosno Zastupnik će Platioca usmeno obavestiti o razlozima odbijanja izvršenja naloga za plaćanje osim ako to obaveštavanje nije u suprotnosti sa propisima, odmah nakon saznanja razloga.

U slučaju odbijanja naloga iz nekog od navedenih razloga smatraće se da nalog nije ni primljen.

#### 6.4. Opoziv platnog naloga

Korisnik može opozvati platni nalog do trenutka prosleđivanja naloga u banku, tačnije do momenta predaje novčanog iznosa. Kada preda novac i kada potvrdi transakciju, nije više moguć opoziv izvršenja platnog naloga.

#### 6.5. Neodobrena, neizvršena ili nepravilno izvršena platna transakcija

Platna transakcija izvršena na osnovu platnog naloga za čije izvršenje ne postoji saglasnost Korisnika u skladu sa OUP, smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

Institucija je nepravilno izvršila jednokratnu platnu transakciju po osnovu platnog naloga u papirnom obliku izdatog od strane Korisnika, ako je nalog izvršen suprotno od podataka navedenih u tom platnom nalogu, u slučajevima kada je prenet veći ili manji iznos od iznosa navedenog u platnom nalogu i/ili kada su sredstva prenet drugom primaocu plaćanja suprotno od navedenog broja računa primaoca.

Institucija je dužna da korisniku platnih usluga obezbedi povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene, nepravilno izvršene platne transakcije ili pravilno izvršene platne transakcije, ako je korisnik obavesti o toj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana izvršenja transakcije, u pisanom obliku direktno Instituciji, na elektronsku adresu ili poštom na adresu navedenu u OUP.

Institucija će na primljeni prigovor odgovoriti u pisanom obliku u skladu sa važećim zakonskim propisima. Institucija će pisani odgovor Korisniku dostaviti na način na koji je tražio.

U slučaju kada se radi o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj transakciji, Institucija će korisniku bez odlaganja transakciju izvršiti ili vratiti iznos predmetnog naloga i iznos naknade ukoliko je ista bila plaćena.

Korisnik ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane

Institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera.

## 6.6. Povraćaj novčanih sredstava nakon izvršenja platnog naloga

U nastavku je opisan način povraćaja novčanih sredstava koji zavisi od svakog pojedinačnog slučaja:

- a) U slučaju kada Korisnik prijavi da je došlo do greške za sredstva za koja je korisnik dao nalog da se izvrše, a korisnik ustanovio da sredstva nisu izvršena i u slučaju kada se utvrdi da je grešku načinio blagajnik platnih usluga uplatom na pogrešan račun, blagajnik platnih usluga Institucije ili Zastupnika popunjava Zahtev za povraćaj pogrešno izvršenih sredstava, koji potpisuju i blagajnik platnih usluga i korisnik. Zahtev se odmah po saznanju dostavlja Instituciji na dalje postupanje.
- b) U slučaju kada Banka (korespodent) vrati novčana sredstva na račun Institucije, sa obrazloženjem da račun primaoca plaćanja ne postoji ili je isti ugašen, Institucija, odnosno lica zadužena za poslovanje sa korisnicima, utvrđuje po izvodima Institucije, kada je uplata izvršena (dan i sat), ime i prezime Nalogodavca i čini sve napore da se korisnik pronađe, kako bi se sredstva vratila korisniku. Do momenta povraćaja sredstava korisniku, novčana sredstva koja su primljena po osnovu povraćaja sredstava, nalaze se na računu Institucije. U knjigovodstvu Institucije, ova sredstva se vode kao obaveza iskazana po analitici uplata.
- c) U slučaju kada blagajnik Institucije, odnosno Zastupnika prilikom unosa iznosa sredstava za izvršenje platnog naloga pogreši u iznosu sredstava i izvrši/prenese veći iznos nego što je naznačeno u računu čije se plaćanje izvršava, tada blagajnik, bez odlaganja, podnosi Zahtev Instituciji za povraćaj pogrešno izvršenih sredstava i uz Zahtev dostavlja kopiju računa, kako bi se video iznos koji je trebao biti izvršen po računu.
- d) U slučaju kada blagajnik Institucije prilikom unosa iznosa sredstava za izvršenje platnog naloga pogreši u iznosu sredstava i izvrši/prenese manji iznos nego što je naznačeno u računu čije se plaćanje izvršava, blagajnik je dužan da bez odlaganja, obavesti Instituciju o načinjenoj grešci prilikom unosa, da iz sopstvenih sredstava nadoknadi manje izvršena sredstva i da izvrši plaćanje u skladu sa računom čije je plaćanje i predmet izvršenja novčane transakcije. Ukoliko blagajnik ne prijavi Instituciji ovakav vid pogrešno izvršene transakcije, a Institucija sama utvrdi da je došlo do pogrešno izvršenog iznosa ili korisnik prijavi da je došlo do pogrešno/manje izvršenog iznosa, blagajnik se suspenduje do Odluke Direktora Institucije o daljem postupanjem sa blagajnikom. Ukoliko se navedena nepravilnost utvrdi kod Zastupnika, isti je dužan da nadoknadi manje izvršena sredstva.
- e) U slučaju kada blagajnik Institucije, odnosno Zastupnika pogreši račun primaoca plaćanja, iznos je tačan, međutim pogrešan je račun primaoca plaćanja, tada blagajnik podnosi zahtev, odmah po saznanju u skladu sa Zakonom o platnim uslugama za povraćaj pogrešno izvršenih sredstava, a Institucija vrši preusmeravanje na račun primaoca plaćanja na koji je trebalo da se izvrši novčana transakcija.
- f) U slučaju kada je korisnik odgovoran za pogrešan iznos ili pogrešan račun primaoca plaćanja, kada je usled greške korisnika došlo do pogrešnog izvršenja transakcije, Institucija ima obavezu da pruži Korisniku sve informacije koje će mu pomoći da sprovede sve aktivnosti u vezi povraćaja pogrešno izvršenih sredstava.

## 6.7. Odgovornost Institucije i Korisnika u vezi sa izvršenjem platnih transakcija

Korisnik je dužan da odmah po saznanju o neizvršenoj odnosno nepravilno izvršenoj jednokratnoj platnoj transakciji – uplata na račun – obavesti Instituciju, odnosno Zastupnika.

Institucija, odnosno Zastupnik nije odgovoran za izvršenje platnog naloga, ukoliko je isti izvršen u skladu sa navedenim računom primaoca plaćanja u tom platnom nalogu, bez obzira na druge podatke o primaocu plaćanja (naziv, adresa, sedište) sa naloga koji je dostavio Korisnik. Smatra se da je takav nalog Institucija, odnosno Zastupnik pravilno izvršio.

Institucija, odnosno Zastupnik ne odgovara za neizvršen ili nepravilno izvršen platni nalog u sledećim slučajevima:

- ✓ nastupa smetnji u obavljanju platnih usluga odnosno događaja prouzrokovanih delovanjem više sile i drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Instituciji ili Zastupniku.
- ✓ ukoliko Korisnik nije odmah bez odlaganja obavestio Instituciju, odnosno Zastupnika o neizvršenju ili nepravilnom izvršenju naloga za plaćanje, a najkasnije u roku od 13 meseci od izvršenja transakcije.

## VII KOMUNIKACIJA IZMEĐU KLIJENTA (KORISNIKA PLATNE USLUGE) I INSTITUCIJE ELEKTRONSKOG NOVCA

Institucija elektronskog novca i Korisnik platne usluge mogu u okviru svoje poslovne saradnje da komuniciraju pismeno i usmeno. Oblik komunikacije definiše se ugovorom zaključenim između Institucije elektronskog novca i Korisnika.

Pisana komunikacija između Institucije elektronskog novca i korisnika platnih usluga odvija se preko adrese Institucije elektronskog novca, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice i adrese koju je korisnik platnih usluga dao Instituciji elektronskog novca.

Obaveštenja, primedbe i drugi dopisi koje korisnik upućuje Instituciji elektronskog novca moraju biti potpisana od strane Korisnika platnih usluga ili njegovog zakonskog zastupnika.

Institucija elektronskog novca ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za korisnika platnih usluga ili treća lica zbog toga što korisnik nije primio neko njeno obaveštenje ili bilo koji dopis koji je upućen na poslednju adresu o kojoj je obavestio Instituciju elektronskog novca.

Korisnik je dužan da obavesti Instituciju elektronskog novca najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana nastanka promene, da je promenio adresu stanovanja ili boravka.

Institucija elektronskog novca ne može snositi nikakvu pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika platnih usluga ili treća lica zbog toga što je Korisnik propustio da u određenim roku dostavi Instituciji elektronskog novca podatke i informacija od bitnog značaja za njegov poslovni odnos sa Institucijom elektronskog novca, kao i promenu adrese stanovanja ili boravka.

Korisnik platnih usluga ima pravo da u svakom trenutku da traži od Institucije elektronskog novca odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primenu i tumačenje ovih

Opštih uslova poslovanja.

Institucija elektronskog novca je dužna da pruža informacije Korisniku pre i posle potpisivanja Ugovora i da na postavljena pitanja korisnika pruži precizne, jasne i nedvosmislene odgovore, u skladu sa Ugovorom zaključenim između Institucije elektronskog novca i Korisnika, Opštim ulovima poslovanja i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Institucija elektronskog novca je u obavezi da u poslovnim odnosima sa Korisnicima postupa sa profesionalnom i dužnom pažnjom i da u pismenoj formi odgovori na pismene prigovore korisnika u roku utvrđenom propisima koji uređuju postupanje Institucije elektronskog novca po prigovorima clijenata.

Korisnik ima pravo da od Institucije elektronskog novca traži podatke o iznosu dugovanja ili potraživanja prema Instituciji elektronskog novca po osnovu zaključenih pravnih poslova, kao i druge podatke koji su od uticaja na ova dugovanja i potraživanja i njihovo plaćanje, odnosno naplatu.

## VIII TAJNOST PODATAKA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

### 8.1. Tajnost podataka

Poslovnom tajnom smatraju se podaci do kojih je u toku poslovanja došla Institucija elektronskog novca, a odnose se na korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o Platnoj transakciji.

Institucija elektronskog novca, članovi njenih organa i lica zaposlena ili angažovana u Instituciji elektronskog novca, kao i druga lica koja zbog prirode posla imaju pristup podacima koji se smatraju poslovnom tajnom, ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove podatke, niti im mogu omogućiti pristup ovim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne ne prestaje za Instituciju elektronskog novca ni posle prestanka pružanja usluga Korisniku platnih usluga.

Institucija elektronskog novca može trećim licima saopštiti ili dostaviti podatke koje predstavljaju poslovnu tajnu u sledećim slučajevima:

- Ako je lice na koje se ovi podaci odnose dalo prethodni pristanak;
- Ako radi vršenja nadzora, to zahteva organ koji vrši nadzor nad radom Institucije elektronskog novca;
- Na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda;
- Za potrebe ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca, u skladu sa propisima;
- Za potrebe poreske uprave ili organa nadležnog za poslove deviznog poslovanja, u skladu sa propisima kojima se uređuju poslovi iz njihove nadležnosti;
- U vezi sa imovinskim postupkom, na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavništva stranih država, posle podnošenja pisanih dokumenata

kojima se dokazuje opravdani interes tih lica;

- U vezi sa postupkom izvršenja ili obezbeđenja na imovini korisnika platnih usluga, na osnovu zahteva Suda, izvršitelja ili drugog nadležnog organa u tom postupku.

Nadležni organi koji su poslovnu tajnu pribavili u svrhu obavljanja službenosti, podatke koje su pribavili po tom osnovu, mogu isključivo koristiti u svrhu za koju su pribavljeni i ne mogu ih dalje dostavljati trećim licima, niti trećim licima omogućiti pristup tim podacima.

Institucija elektronskog novca je dužna da prilikom prikupljanja i obrade podataka o ličnosti postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

U vezi sa obradom i zaštitom podataka o ličnosti, kao i ostvarenjem prava definisanim Zakonom, korisnik se može informisati na sajtu Institucije elektronskog novca [www.altapay.rs](http://www.altapay.rs), odnosno lice na koje se podaci odnose može se obratiti Licu za zaštitu podataka o ličnosti u Instituciji elektronskog novca (DPO) na e-mail adresu: [dokumentacija@altapay.rs](mailto:dokumentacija@altapay.rs).

## 8.2. Zaštita korisnika finansijskih usluga

Korisnik ima pravo na prigovor ukoliko smatra da Institucija elektronskog novca odnosno Zastupnik Institucije elektronskog novca se ne pridržava zakona i drugih propisa, Opštih uslova, ugovora o izvršenju jednokratne Platne transakcije i dobrih poslovnih običaja. Prigovor se podnosi u pisanoj formi u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili interesa. Po isteku ovog roka, Institucija elektronskog novca nije u obavezi da isti razmatra, ali ga može razmotriti i/ili prihvatiti. Korisnik može podneti prigovor lično u poslovnim prostorijama Institucije elektronskog novca odnosno Zastupnika Institucije elektronskog novca, poštom, elektronskom poštom na adresu: [prigovor@altapay.rs](mailto:prigovor@altapay.rs) kao i na Internet stranici Institucije elektronskog novca [www.altapay.rs](http://www.altapay.rs).

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos korisnika sa Institucijom elektronskog novca na koji se taj prigovor odnosi (ime i prezime ili naziv korisnika, nalogodavca, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije), kao i razloge podnošenja prigovora.

Institucija elektronskog novca je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor korisniku, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Institucija elektronskog novca 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.

Ukoliko 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 podnese pritužbu u pisanoj formi. Uz pritužbu NBS, treba da dostavi prigovor upućen Instituciji elektronskog novca, odgovor Institucije elektronskog novca (ukoliko je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz pritužbe.

Pritužba se može podneti NBS u pisanoj formi u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora



Institucije elektronskog novca ili protoka roka za njegovo dostavljanje ili ukoliko korisnik nije zadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor, slanjem na adresu NARODNA BANKA SRBIJE, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili poštanski fah 712, 11000 Beograd ili u web formi na početnoj stranici internet prezentacije Narodne banke Srbije, putem linka <https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/>, deo PODNESITE PRITUŽBU/PRIGOVOR na rad davaoca finansijskih usluga.

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 Institucije elektronskog novca 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.

## IX REŠAVANJE EVENTUALNIH SPOROVA

Svi eventualni sporni odnosi između Institucije elektronskog novca i korisnika, koji proizilaze iz predugovorne faze, iz Ugovora o jednokratnim platnim transakcijama i iz Ugovora o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, kao i ovih Opštih uslova, rešavaju se primenom prava Republike Srbije pred stvarno i mesno nadležnom sudu saglasno zakonu i zaključenim ugovorima.

## X ZAVRŠNE ODREDBE

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu i primenjuju se počev od 07.11.2024. godine.

Sastavni deo ovih OUP čini i Tarifa naknada sa terminskim planom Institucije kojom su propisani iznosi naknada koje Institucija naplaćuje za pružanja usluge koja je predmet ovih OUP.

Opšti uslovi poslovanja se zajedno sa priložima objavljuju na internet stranici [www.altapay.rs](http://www.altapay.rs) i dostupni su na svim uplatnim mestima Institucije elektronskog novca, odnosno kod Zastupnika Institucije elektronskog novca, na kojima se pružaju Platne usluge.

ALTA PAY GROUP DOO BEOGRAD