

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA INSTITUCIJE ELEKTRONSKOG NOVCA
ALTA GROUP DOO BEOGRAD****I OPŠTE ODREDBE**

Opštim uslovima poslovanja Institucije elektronskog novca ALTA GROUP DOO BEOGRAD (dalje: Institucija), uređuju se uslovi pod kojima se pružaju platne usluge korisnicima od strane Institucije, za koje Institucija ima dozvolu Narodne banke Srbije, tačnije uređuju međusobna prava i obaveze Institucije i Korisnika (dalje: Opšti uslovi poslovanja).

Podaci o Instituciji elektronskog novca su sledeći:

Poslovno ime	ALTA GROUP D.O.O. Beograd
Sedište	Beograd- Zemun, Ugrinovačka 212, lokal 1
Matični broj	21035254
PIB	108618034
e-mail	office@altapay.rs
Web adresa/www	www.altapay.rs
Broj telefona	+381 11 3131 600
Naziv i adresa sedišta organa nadležnog za nadzor	Narodna banka Srbije, Kralja Petra br. 12, Beograd
Upisana u registar	Registar institucija elektronskog novca, registarski broj 625
Upisana u registar	Registar ovlašćenih menjača, jedinstven broj menjača 5814

Na osnovu Rešenja broj IO NBS br.15 od 08.06.2023.godine Narodne banke Srbije, Institucija pruža sledeće platne usluge:

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 pruža platne usluge na svojim uplatnim mestima i kao na lokacijama svojih Zastupnika (dalje: uplatna mesta). Podaci o adresama uplatnih mesta Institucije i njenih Zastupnika, sa podacima o njihovom poslovnom imenu i adresi sedišta platnim uslugama koje se pružaju preko zastupnika, Institucija objavljuje na svojoj web stranici.

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja čini i Tarifnik sa Terminskim planom. Opšti uslovi poslovanja, Tarifnik sa terminskim planom su dostupni korisnicima na srpskom jeziku na uplatnim mestima i na web stranici Institucije www.altapay.rs. Na zahtev korisnika institucija će pružiti Korisniku odgovarajuća objašnjenja vezano za primenu Opštih uslova. Tarifnik i

terminski plan se mogu menjati nezavisno od promena ovih Opštih uslova.

Institucija 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.

II DEFINICIJE

Platna usluga – su usluge koje institucija pruža Korisnicima na osnovu ugovora sklopljenog između Korisnika i Institucije, kao i druge usluge koje Institucija pruža u skladu sa Rešenjem Narodne banke Srbije i zakonom.

Platna transakcija - označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira Platioc ili Primaoc plaćanja ili se inicira u ime platioca, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između Platioca i Primaoca plaćanja.

Platni nalog - označava instrukciju Platioca ili Primaoca plaćanja koju podnosi Instituciji a kojom zahteva svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platnih transakcija a koji je u formi nalog za uplatu koji se koristi za uplate gotovog novca na tekući račun, uplate dnevnog pazara, plaćanje obaveza u gotovom novcu i druge uplate na tekući račun.

Instant platni 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 Institucije.

Instant plaćanje (IPS) - označava instant transfer odobrenja, odnosno domaću platnu transakciju koja se izvršava transferom odobrenja, u vrednosti do 300.000 rsd, kod koje se prenos novčanih sredstava izvršava u realnom odnosno skoro realnom vremenu, u IPS NBS platnom sistemu.

IPS NBS platnih sistem - označava platni sistem čiji je operator Narodna banka Srbije.

IPS QR kod 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).

Transfer odobrenja – označava platnu uslugu kod koje platioc kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija.

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/Klijent 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 i registracije motornog vozila, 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. Ako platni nalog nije primljen u toku poslovnog dana definisanog Terminskim planom smatra se da je primljen narednog poslovnog dana.

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 nedvosmisleni identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa.

Tarifnik – označava poseban dokument Institucije kojim se definišu sve vrste, visine, način

obračuna i naplate naknada i troškova koje Institucija naplaćuje od Korisnika izvršenje platnih usluga. Tarifnik je istaknut na svim uplatnim mestima Institucije i njenih Zastupnika, kao i na internet prezentaciji Institucije.

Terminski plan - je dokument kojim se definiše vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga, uslovi i način izvršenja platnih transakcija. Terminski plan je deo Tarifnika koji je istaknut na svim uplatnim mestima Institucije i njenih Zastupnika, kao i na internet prezentaciji Institucije.

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 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.

Zakon - jeste Zakon o platnim uslugama.

III PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

Institucija 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 vršiti platne usluge za Korisnika platne usluge u određenom vremenskom periodu, a koji čine: Opšti uslovi poslovanje Institucije, Tarifnik za usluge sa terminskim planom i druga prateća dokumentacija.

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

- Informacije o Instituciji 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;
- 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, 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 je dužna da Korisniku platnih usluga, u primerenom roku, pre zaključenja Okvirnog ugovora, dostavi informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi Okvirnog ugovora. Institucija će to učiniti 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 pružaoca platnih usluga, i izabere onu koja mu bude najviše odgovarala. Institucija 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 dostavlja informacije na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka (sms, e-mail, eksterni nosač podataka).

3.1.1.2. Informacije za Platioca nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije

Institucija je dužna da odmah nakon zaduženja Platiočevog platnog računa, ili prijema Platnog naloga, ako Platilac ne koristi platni račun, Platiocu dostavi informacije propisane članom 3.2.2. Opštih uslova poslovanja.

3.1.1.3. Informacije utvrđene drugim propisima

Institucija je obavezna da Korisniku platne usluge pre zaključenja ugovora o platnim uslugama, pruži sve neophodne informacije utvrđene Zakonom, 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. UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI

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

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine sledeći dokumenti:

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

Ovim ugovorom Institucija se obvezuje da će Korisniku, u skladu sa Zakonom, 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, primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se smatra da je zaključen nakon što Korisnik uruči Instituciji:

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

Uručivanjem naloga smatra se da se Korisnik prethodno upoznao i saglasio sa Opštim uslovima, Tarifnikom i terminskim planom.

3.2.1 Informacije za korisnika pre izvršenja Jednokratne platne transakcije (predugovorna faza)

Institucija će pre zaključenja Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji odnosno pre izvršenja jednokratne platne transakcije, učiniti lako dostupnim sledeće informacije:

- podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Korisnik dužan da naveden radi pravilnog izdavanja ili izvršenja platnog naloga odnos radi pravilnog inciranja ili izvršenja platne transakcije;
- o roku za izvršenje platne transakcije,
- vrstu i visinu svih naknada koje će mu biti naplaćene od strane Institucije, a ako se naknade zbirno naplaćuju - informacije o vrsti i visini pojedinačne naknade koje čine zbirnu naknadu.
- ako se vrši zamena valute – kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji institucija koristi za platnu transakciju

Na zahtev Korisnika, institucija je dužna da sve gore navedene informacije dostavi Korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču.

3.2.2. Informacije za korisnika nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije

Institucija je dužna da odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije, Platiocu dostavi ili učini lako dostupnim na papiru ili drugom trajnom nosaču sledeće informacije:

- referentnu oznaku, odnosno oznaku transakcije (ID transakcije) ili druge podatke koje Platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
- iznos bilo koje naknade naplaćene platiocu, a ako su naknade zbirno naplaćene - informacije o vrsti i visini pojedinačne naknade koje čine zbirnu naknadu;
- iznos kamate koju plaća platilac, ako se ta kamata plaća;
- ako se vrši zamena valute – kurs zamene valute koji je pri izvršavanju platne

transakcije koristio Platočev pružalac platnih usluga, kao i iznos platne transakcije pre zamene valute.

- Datum prijema platnog naloga

Na zahtev Platioca, institucija je dužna da sve gore navedene informacije dostavi Platiocu na papiru ili drugom

3.3 USLOVI ZA IZVRŠENJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Jednokratna platna transakcija kojom Platilac zahteva izvršenje transfera odobrenja podnošenjem platnog naloga (nalogom za uplatu) izvršava se pod ovde definisanim uslovima.

3.3.1 SADRŽAJ PLATNOG NALOGA

Platni nalog je instrukcija Platioca pružaocu platnih usluga – Instituciji, kojom se zahteva izvršenje transfera odobrenja.

Platni nalog treba da sadrži sledeće podatke potrebne za izvršenje:

- Ime i prezime odnosno naziv i adresu sedišta platioca;
- Ime i prezime, odnosno naziv i adresa primaoca plaćanja;
- Broj platnog računa primaoca plaćanja odnosno jedinstvena oznaka transakcije;
- Iznos i valuta uplate (RSD);
- Svrha i šifra uplate;
- Model i poziv na broj;
- Mesto i datum prijema naloga;
- Datum izvršenja naloga;
- Potpis, odnosno saglasnost platioca;
- Način izvršenja, odnosno hitno kod instant naloga;

Ako nije pribavljen podatak o adresi Platioca, prikuplja se jedan od sledećih podataka: nacionalni identifikacioni broj (jedinstveni broj građana ili matični broj za pravna lica) ili broj ličnog dokumenta, datum i mesto rođenja ili jedinstvena identifikaciona oznaka.

Podaci za izvršenje platne transakcije mogu biti generisani i iz NBS IPS QR koda sa računa primaoca plaćanja koji Platilac uručuje Instituciji. Ukoliko se platni nalog popunjavanja generisanjem podataka iz NBS IPS QR koda u slučaju da isti ne sadrži iznos transakcije institucija unosi podatke u sistem prema usmenoj i/ili pismenoj instrukciji platioca.

Smatra se da je platni nalog ispravno popunjen ako sadrži pravilno, čitko i u potpunosti popunjene sve elemente potrebne za izvršenje platnog naloga. Korisnik odgovara za tačnosti i potpunosti podataka na platnom nalogu.

3.3.2 PRIJEM I USLOVI IZVRŠENJA PLATNOG NALOGA

Smatra se da je Institucija primila platni nalog kada mu je dostavljen na način utvrđen ovim Opštim uslovima, bez obzira na prethodno učešće Institucije u procesu izrade i izdavanja tog platnog naloga.

Institucija će izvršiti platni nalog pod sledećim uslovima:

- ako je Platni nalog izdat od strane Platioca, ispravno popunjen (podaci odnosno elementi uneti u odgovarajuće polje naloga) i sadrži minimum elemenata neophodnih za izvršenje transakcije; www.altapay.rs

- ako je Platilac uručio 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 ukoliko je primenjivo) ili prezentovanjem platnog naloga u obliku NBS IPS QR koda.
Ukoliko korisnik izvršenje naloga plaća platnom karticom, korisnik daje saglasnosti unošenjem PIN a na POS terminalu ili na način koji odredi banka izdavalac kartice;
- 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) od Korisnika, Institucija će izvršiti platni nalog kada Korisnik dostavi traženi dokument.

Platni nalog za čije izvršenje je data saglasnost korisnika na neki od napred navedenih načina smatra se odobrenom odnosno autorizovanom platnom transakcijom. Ukoliko ne postoji saglasnost korisnika smatraće se da ista nije odobrena i neće biti izvršena.

Institucija će izvršiti platnu transakciju saglasno jedinstvenoj identifikacionoj oznaci čime se smatra da je platni nalog uredno izvršen. Institucija nije odgovorna za neizvršenu odnosno netačno izvršenu platnu transakciju ukoliko je Korisnik dao pogrešnu identifikacionu oznaku Primaoca plaćanja.

Ukoliko korisnik, osim jedinstvene identifikacione oznake, Instituciji 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.

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

Nakon realizovanog procesa plaćanja, tačnije izvršenja naloga od strane Institucije, a bez obzira na ishod plaćanja (uspešno/neuspešno), Institucija će u odgovarajućoj formi izdati potvrdu, slip o plaćanju sa sledećim elementima:

- Referentnu oznaku odnosno ID transakcije 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 Platilac plaća, ako se ta kamata plaća;
- Datum i vreme prijema platnog naloga;
- Ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta koji je pri izvršavanju platne transakcije koristio Platočev pružalac platnih usluga, kao i iznos platne transakcije pre zamene valute.
- Broj računa na koji se vrši prenos sredstava i poziv na broj (ukoliko je primenjivo);

Institucija ne može odbiti izvršenje platnog naloga kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u Ugovoru o jednokratnoj platnoj transakciji osim ako je drugačije utvrđeno propisom ili kada kod institucije postoji razumna sumnja u pogledu verodostojnosti platnog naloga ili njegovih pojedinih elemenata.

Institucija 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 Institucije, kao i na web stranici Institucije elektronskog novca www.altapay.rs.

3.4 UPLATA PAZARA

Institucija pruža pravnim licima i preduzetnicima uslugu prijema gotovog novca – pazara i prenos uplaćenih sredstava na tekući račun Korisnika kod njegove poslovne banke. Institucija pruža uslugu uplate pazara na osnovu Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji ili na osnovu Okvirnog ugovora, ukoliko je takav ugovor zaključen sa Korisnikom.

Za predmetnu uslugu Institucija od Korisnika naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifnikom ili Ugovorom o konkretnoj platnoj usluzi.

3.5 INSTANT TRANSFER ODOBRENJA (INSTANT PLATNI NALOG)

Ovi opšti uslovi primenjuju se i na izvršenja instant platnog naloga. Platilac daje nalog posredstvom platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na uplatnom mestu (IPS skeniraj/pokaži), za izvršenje jednokratne platne transakcije na račun primaoca plaćanja, u iznosu do 300.000,00 RSD.

Korisnik daje saglasnost na izvršenje instant transfer odobrenja uručivanjem:

- Iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga;
- Skeniranjem NBS IPS QR koda plaćanja računa sa najmanje sledećim podacima: broj platnog računa primaoca plaćanja i iznos.

Pored navedenih podataka Institucija pribavlja i ostale neophodne podatke o platiocu i primaocu plaćanja, kao i druge podatke neophodne za izvršenje platnog naloga definisane ovim opštim uslovima, sve u skladu sa pravilima rada platnog sistema u kome se izvršava instant transfer odobrenja.

Vreme prijema instant platnog naloga je vreme kada je isti unet u informacioni sistem Institucije.

Nakon obaveštenja Korisnika da je instant platni nalog odbijen, Korisnik može dati novu saglasnost da se taj nalog može izvršiti na način koji nije instant transfer odobrenja.

3.5 ODBIJANJE, OPOZIV PLATNOG NALOGA

3.5.1 Odbijanje izvršenja platnog naloga

Institucija, će odbiti izvršenje platne transakcije u slučajevima:

ALTA GROUP d.o.o. • ako nalog nije ispravno popunjen, izdat na odgovarajućem obrascu; www.altapay.rs

- ako nalog ne sadrži propisane elemente potrebne za izvršenje naloga ;
- ako Korisnik nema dovoljno novčanih sredstva za izvršenje naloga i plaćanje naknade Instituciji;
- ako korisnik nije dao saglasnost za izvršenje naloga;
- 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 Korisnik ne dostavi određen dokument zahtevan od strane Institucije;
- 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 Institucije donetim na osnovu tih propisa ili odluka nadležnih organa;

Pored prethodno navedenih razloga, za platne naloge koji se izvršavaju kao instant transferi odobrenja, Institucija će odbiti izvršenje ukoliko dobije obaveštenje o odbijanju izvršenja u IPS NBS platnom sistemu i Korisniku će odmah na uplatnom mestu izvršiti povraćaj iznosa iz platnog naloga.

Institucija, odnosno Zastupnik će Platioca usmeno obavestiti o razlozima odbijanja izvršenja naloga i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, osim ako to obaveštavanje nije u suprotnosti sa propisima odnosno ukoliko nije zabranjeno zakonom, odmah nakon saznanja razloga.

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

3.5.2 Opoziv platnog naloga

Korisnik može opozvati Platni nalog, odnosno povući saglasnost za izvršenje platne transakcije, u bilo kom trenutku pre nastupanja momenta neopozivosti.

Moment neopozivosti nastupa nakon davanja saglasnosti od strane Korisnika na način predviđen Opštim uslovima i nakon što je nalog unet u sistem i započet proces izvršenja.

Kada je platna transakcija inicirana kao instant transferodobrenja, a imajući u vidu način funkcionisanja IPS NBS platnog sistema, opoziv nije moguć nakon što je Institucija kreirala nalog u IPS NBS platnom sistemu.

3.6 NEODOBRENA, NEIZVRŠENA ILI NEPRAVILNO IZVRŠENA PLATNA TRANSAKCIJA I POVRAĆAJ

Platna transakcija izvršena na osnovu platnog naloga za čije izvršenje ne postoji saglasnost Korisnika u skladu sa Opštim uslovima poslovanja, 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 prenetu 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 Opštim uslovima.

Ako Korisniku platnih usluga Institucija nije obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa Opštim uslovima, Institucija odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju dužna je da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa i nakon 13 meseci i ako ga je Korisnik platnih usluga obavestio o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

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 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.

3.6.1 Odgovornost Institucije i Korisnika u vezi sa izvršenjem platnih transakcija

Institucija 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 saglasno odredbama Zakona o platnim uslugama.

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

Institucija nije odgovorna 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.

3.6.2 Isključenje odgovornosti Institucije

Isključena je odgovornost Institucije za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje naloga u slučajevima:

- ✓ nastupa smetnji u obavljanju platnih usluga, odnosno događaja prouzrokovanih delovanjem više sile i drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Instituciji.
- ✓ 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.

Institucija 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 koja proizilazi iz drugih obavezujućih propisa za Instituciju,
- ako je Institucija izvršila ili nije izvršila Platni nalog na osnovu falsifikovanih ili nezakonito promenjenog Platnog naloga,
- ako je izvršenje posledica prevare Korisnika, izvršenje i/ili neuredno izvršenje posledica pogrešne instrukcije za plaćanje na Platnom nalogu.
- Ako Korisnik nije odmah po saznanju bez odlaganja obavestio Instituciju o tome da na nalogu za uplatu nema odštampanu jedinstvenu identifikacionu oznaku (referentna oznaka transakcije).

3.8 RASKID ODNOSNO NIŠTAVOST UGOVORA KOJE ZAHTEVA KORISNIK, ODNOSNO INSTITUCIJA

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

IV PLATNE TRANSAKCIJE KOD KOJIH SU NOVČANA SREDSTVA OBEZBEĐENA KREDITOM

Institucija 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 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 svojim Korisnicima nudi platnu uslugu izvršenja platne transakcije kod kojih su sredstva obezbeđena kreditom za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, odobrenim 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;

- 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 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 iniciranjem od strane Korisnika usluge, podnošenjem Zahteva za odobravanje kredita za obezbeđenje plaćanja registracije vozila Instituciji, kod Zastupnika.

U skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma Zastupnik vrši identifikaciju Korisnika tj. klijenta, a nakon obaveštavanja i pribavljenog pristanka klijenta o obradi podataka o ličnosti. Pre zaključenja Ugovora o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, Institucija 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 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 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 će izvršiti platne transakcije iz sredstava odobrenog kredita klijenta Korisnika kredita na teret posebnog računa za kredite Institucije 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:

1. Informativna faza;
2. Faza unosa zahteva;
3. Faza odlučivanja;
4. Faza ugovaranja;
5. Faza realizacije;
6. Faza administriranja i naplate.

4.2.1. Informativna faza

Institucija 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 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.

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 je dužna da pre pružanja usluge, na jasan i razumljiv način obavesti Korisnika o uslovima pod kojima Institucija pruža te usluge, uz obavezno obaveštavanje Korisnika o visini svih naknada i troškova koji padaju na teret Korisnika.

ALTA GROUP d.o.o. 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 neispunavanja 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 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 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 kompletnu dokumentaciju.

Institucija 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 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 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.

4.2.3. Faza Ugovaranja-Zaključivanje Ugovora o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila između Institucije 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. Specifikaciju naloga za uplatu potpisuje Korisnik.

Ugovor o kreditu za obezbeđenje plaćanja registracije vozila između Institucije i Korisnika se sačinjava u pismenoj formi. Svaka ugovorna strana dobija ugovoreni broj primeraka zaključenog ugovora. Primerak potpisane ponude i druge prateće dokumentacije Institucija 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) 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 iz 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 3.2.2. 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 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 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. 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 ili preko Zastupnika Institucije, 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 Ugovora 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 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 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 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 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 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 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 dospelu nenaplaćena potraživanja, od momenta dospelosti, Institucija 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 ugovara i naplaćuje od Korisnika preko Zastupnika, su fiksne. Visina naknade, način i rokovi naplate obračunate naknade za usluge koje Institucija pruža Korisnicima, utvrđuju se ugovorom sa korisnikom, a u skladu sa Tarifom naknada za usluge Institucije.

4.3.5.3. Troškovi

Institucija 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 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 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, na internet stranicama Institucije www.altapay.rs, kao i putem drugih distributivnih kanala.

Institucija zadržava pravo da odbije kreditni zahtev bez obaveze da svoju odluku obrazloži

Korisniku.

Institucija 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.

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, a Korisnik kredita na poziv Institucije preko Zastupnika, u primerenom roku, koji Institucija 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 pruža platnu uslugu 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 pruža uslugu izvršenja novčanih doznaka unutar Republike Srbije u RSD, pod nazivom "ALTA BRZI KEŠ".

5.1. Slanje novca

Usluga ALTA BRZI KEŠ predstavlja brzi transfer novca u okviru poslovne mreže Institucije ALTA 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 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 fizičkom licu koje prima novac SMS poruku da mu je novac uplaćen. Korisnik usluge-nalogodavac Pošiljalac dobija od operatera formular sa jedinstvenom šifrom transfera, koju prosleđuje primaocu sredstava, kako bi mogao da podigne sredstva na nekom od lokacija Institucije. www.altapay.rs

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

5.2. Prijem novca

Fizičko lice koja prima sredstava može podići novac na nekoj od lokacija Institucije, ukoliko zna šifru transfera i ime i prezime pošiljaoca.

Realizacija transfera ALTA BRZI KEŠ, izvršava se u roku od samo nekoliko minuta. Korisnik koji prima novac isti može podići uz važeću ličnu ispravu (lična karta ili pasoš) i u punom iznosu, bez umanjena.

VI KOMUNIKACIJA IZMEĐU KLIJENTA (KORISNIKA PLATNE USLUGE) I INSTITUCIJE
Institucija i Korisnik platne usluge mogu u okviru svoje poslovne saradnje da komuniciraju pismeno i usmeno. Oblik komunikacije definiše se ugovorom zaključenim između Institucije i Korisnika.

Komunikacija u toku trajanja Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji odvija se na srpskom jeziku, usmeno.

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

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

Institucija 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.

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

Institucija 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 podatke i informacija od bitnog značaja za njegov poslovni odnos sa Institucijom, kao i promenu adrese stanovanja ili boravka.

Korisnik platnih usluga ima pravo da u svakom trenutku da traži od Institucije odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primenu i tumačenje ovih Opštih uslova poslovanja.

Institucija 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 i Korisnika, Opštim uslovima poslovanja i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Institucija 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 po prigovorima klijenata.

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

VII TAJNOST PODATAKA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

7.1. Tajnost podataka

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

Institucija, članovi njenih organa i lica zaposlena ili angažovana u Instituciji, 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 ni posle prestanka pružanja usluga Korisniku platnih usluga.

Institucija 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;
- 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 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 www.altapay.rs, odnosno lice na koje se podaci odnose može se obratiti Licu za zaštitu podataka o ličnosti u Instituciji (DPO)

ALTA GROUP d.o.o. e-mail adresu: zastita.podataka@altapay.rs.

www.altapay.rs

7.2. Zaštita korisnika finansijskih usluga

Korisnik ima pravo na prigovor ukoliko smatra da Institucija odnosno Zastupnik Institucije 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. Po isteku ovog roka, Institucija nije u obavezi da isti razmatra, ali ga može razmotriti i/ili prihvatiti. Korisnik može podneti prigovor lično u poslovnim prostorijama Institucije odnosno Zastupnika Institucije, poštom, elektronskom poštom na adresu: prigovor@altapay.rs kao i na Internet stranici Institucije www.altapay.rs.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos korisnika sa Institucijom 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 je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor korisniku, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Institucija ne može da dostavi odgovor u tom roku, iz objektivnih razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora korisnik će biti obavešten pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

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, odgovor Institucije (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 ili proteka 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 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.

VIII REŠAVANJE EVENTUALNIH SPOROVA

Svi eventualni sporni odnosi između Institucije 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.

IX ZAVRŠNE ODREDBE

Na sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima poslovanja primenjivaće se Zakon.

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu i primenjuju se počev od 06.05.2025. godine.

ALTA GROUP DOO BEOGRAD