

NAČIN I USLOVI PRUŽANJA PLATNE USLUGE PRENOSA NOVČANIH SREDSTAVA OD STRANE PLATNE INSTITUCIJE TENFORE D.O.O. BEOGRAD

Podaci o platnoj instituciji Član 1.

- Osnovni podaci o platnoj instituciji Tenfore d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: **Institucija**):
- Institucija posluje na osnovu rešenja Narodne banke Srbije br. 83 od 28.09.2015. godine.
- Više informacija moguće je dobiti na www.nbs.rs.
- Poslovno ime Institucije – Tenfore d.o.o. Beograd
 - Sedište – Republika Srbija, Beograd, Dobračina br. 60
 - Matični broj – 17327852
 - PIB – 101511791
 - Zastupnici – Spisak zastupnika Institucije sa adresama objavljen je na Internet stranici Institucije i NBS-a
 - Internet stranica Institucije: www.tenfore.rs.
 - Kontakt podaci: e-mail: info@transfernovca.rs, telefon: 011 333 4 999
 - Superviziju i nadzor poslovanja Institucije obavlja Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS), Ul. Nemanjina br. 17, 11000 Beograd.

Sadržina, svrha, način i uslovi pružanja platne usluge Član 2.

Opštim uslovima pružanja platne usluge prenosa novčanih sredstava od strane platne institucije Tenfore d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: **Opšti uslovi**) definišu se uslovi pod kojima platna institucija Tenfore d.o.o. Beograd i njeni zastupnici (u daljem tekstu: Institucija) pružaju usluge prenosa novčanih sredstava fizičkim i pravnim licima (u daljem tekstu: **Korisnik**).

Ovi Opšti uslovi se primenjuju na Korisnika koji se obratio Instituciji radi izvršenja prenosa novčanih sredstava.

Sastavni deo Opštih uslova su:

- Cenovnik naknada za izvršenje prenosa novčanih sredstava (u daljem tekstu: **Cenovnik**)
- Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga (u daljem tekstu: **Terminski plan**)

Svrha Opštih uslova je uspostavljanje jasnih i obavezujućih osnova za korisnika i za Instituciju u pogledu obavljanja svih platnih usluga čime se obezbeđuje primena dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema korisniku.

Izmene i dopune Opštih uslova kao i Cenovnika i Terminskog plana, koji čine sastavni deo Opštih uslova, donosi direktor Institucije.

Institucija objavljuje Opšte uslove na srpskom jeziku u svojim poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima, šalterima i na prodajnim mestima svojih zastupnika i na internet stranici Institucije i to najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene, i time obezbeđuje da se korisnik upozna sa Opštim uslovima, da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu ovih uslova u vezi sa određenom platnom uslugom, kao i da mu se, na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostave ti uslovi i to potpuno besplatno.

Institucija upozna je korisnika sa Opštim uslovima na način regulisan propisima. Institucija preuzima obavezu prema korisnicima samo u okviru Opštih uslova, osim ako nije izričito suprotno ugovoreno u pisanoj formi.

Pored ugovora i Opštih uslova na poslovne odnose sa korisnicima primenjuju se odredbe opštih i pojedinačnih akata Institucije. U slučaju neslaganja odredbi zaključenog ugovora, Opštih uslova i akata Institucije, obavezujuće su prvo odredbe zaključenog ugovora, zatim odredbe Opštih uslova, te odredbe drugih akata Institucije kojima se bliže definišu određene oblasti poslovanja, a koje su u funkciji sprovođenja Opštih uslova.

Prethodne informacije – Predugovorna faza Član 3.

Institucija slobodno odlučuje o saradnji sa korisnikom, odnosno o tome da li će stupiti u poslovni odnos sa korisnikom. Institucija ima pravo da odbije poslovnu saradnju sa korisnikom za koga je procenila, u skladu sa važećim zakonskim propisom i/ili svojim internim aktima donetih u skladu sa zakonom, da postoji sumnja u pogledu sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

Institucija je dužna da, pre zaključenja ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, korisniku učini lako dostupnim sledeće informacije:

- 1) rok za izvršenje platne transakcije;
- 2) vrstu i visinu svih naknada koje Institucija naplaćuje korisniku, a ako Institucija zbirno naplaćuje ove naknade – i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu; i to sve na način koji će tom korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponudu različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Na zahtev korisnika, Institucija je dužna da sve gore navedene informacije dostavi tom

korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka. Institucija može korisniku pružiti gore navedene informacije u obliku platnog naloga koji sadrži ove informacije. Institucija je dužna da korisniku učini lako dostupnim i druge informacije koje su bitne za izvršenje jednokratne platne transakcije.

Institucija će korisniku informacije dostaviti na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga. Institucija će korisniku informacije dostaviti na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Odredbe Opštih uslova ne isključuju obavezu Institucije da pre zaključenja ugovora o platnim uslugama, Korisniku pruži i sve druge informacije koje je dužna da mu pruža u skladu sa odredbama posebnih propisa.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji Član 4.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Opšti uslovi
- Cenovnik
- 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 zakonu.

Ugovorom o platnim uslugama pružalac platnih usluga obavezuje se da će korisniku, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, pružati određene platne usluge, odnosno platnu uslugu, a korisnik se obavezuje da mu, ako je tako ugovoreno, za to plati određenu naknadu.

Na sva pitanja iz ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji koja nisu uređena Zakonom o platnim uslugama primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije, a ne uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se smatra zaključenim činom izražavanja volje od strane korisnika na neki od sledećih načina:

- a) uručivanjem obrazaca platnog naloga
- b) uručivanjem bilo kojih isprava povezanih s platnim nalogom
- c) uručivanjem iznosa gotovog novca, na bilo koji način, povezanim s odnosnim platnim nalogom

Izdavanjem platnog naloga Instituciji smatra se da se korisnik upoznao i da prihvata Opšte uslove i Tarifnik i Terminski plan, kao sastavne delove ovih Opštih uslova.

Korisnici će u okviru ekspoziture/ekspozitura Institucije i prodajnih mesta zastupnika na raspolaganju imati Opšte uslove, Terminski plan sa preciznim informacijama o roku za izvršenje te platne transakcije i Cenovnik sa preciznim informacijama o naknadama koje se naplaćuju.

Za navedene opcije korisnik je u obavezi da preda nalog za realizaciju transakcije sa svim potrebnim elementima u skladu sa vrstom jednokratne platne transakcije.

Institucija je dužna da, odmah nakon prijema platnog naloga za prenos novčanih sredstava, platiocu dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- 1) referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- 2) iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
- 3) iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje platiocu za izvršenje platne transakcije, a ako pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje ove naknade – i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- 4) datum prijema platnog naloga.

Platiočev pružalac platnih usluga dužan je da, na zahtev platioca, informacije iz prethodnog stava dostavi platiocu na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Platni nalozi Član 5.

Institucija ne otvara korisnicima platne račune u skladu sa svojom poslovnom politikom i Opštim uslovima. Institucija obavlja za korisnike – fizička i pravna lica jednokratnu uslugu realizacije platnog naloga bez otvaranja računa kod Institucije, i to uslugu prenosa novčanih sredstava.

Smatra se da je platni nalog primljen kada Institucija nalog primi neposredno od korisnika. Dan kada Institucija primi nalog smatra se danom započinjanja izvršenja platne transakcije i provere uslova za izvršenje.

Terminskim planom Institucije, utvrđeno je vreme u okviru kojeg Institucija vrši prijem i realizaciju platnog naloga odnosno poslovni dan. Terminskim planom je tačno definisan da

NAČIN I USLOVI PRUŽANJA PLATNE USLUGE PRENOSA NOVČANIH SREDSTAVA OD STRANE PLATNE INSTITUCIJE TENFORE D.O.O. BEOGRAD

poslovni dan traje od 08:00 do 14:00.

Platni nalozi primljeni na prodajnim mestima zastupnika smatraju se da su primljeni kod Institucije.

Platni nalog mora imati pravilno, čitko i potpuno popunjene sve elemente potrebne za njegovo izvršenje, mora biti obezbeđeno pokriće za nalog i naknadu i prateća dokumentacija, ukoliko se kod konkretne platne transakcije ista zahteva.

Platni nalog se dostavlja u pisanom obliku (u papiru ili elektronski). Platni nalozi koje Korisnik dostavlja Instituciji treba da budu popunjeni u skladu sa propisima, standardima za vršenje prenosa novčanih sredstava.

Na prodajnim mestima Institucije ili zastupnika može biti obezbeđen uređaj za digitalizaciju potpisa – uređaj sa elektronskom olovkom i elektronskom pločom (electronic signature pad). Ukoliko na prodajnom mestu postoji takav uređaj, korisnik platne usluge će svojeručni potpis na platnom nalogu staviti korišćenjem ovog uređaja. U tom slučaju, zaposleni na prodajnom mestu će tek nakon što korisnik platne usluge potpiše platni nalog na način opisan u ovom stavu, izvršiti štampanje platnog naloga i uručiti korisniku platne usluge.

Platni nalog treba da ima pravilno, čitko i u potpunosti popunjene sve elemente potrebne za izvršenje platnog naloga. Osnovni podaci su:

- Ime i prezime /naziv i adresa platioca,
- Svrha i šifra uplate,
- broj računa primaoca,
- Ime i prezime /naziv i adresa primaoca
- iznos i valuta uplate,
- datum ispostavljanja naloga,

Korisnik je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na platnom nalogu.

Institucija će izvršiti platnu transakciju samo ukoliko je korisnik dao saglasnost pre njenog izvršenja. Ukoliko ne postoji saglasnost-autorizacija korisnika za izvršenje platne transakcije, smatraće se da ista nije odobrena i neće biti izvršena.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje prenosa novčanih sredstava na sledeće načine:

- izdavanjem i potpisivanjem platnog naloga u papirnom obliku
- stavljanjem digitalizovanog potpisa, svojeručnim potpisivanjem specijalne elektronske ploče (electronic signature pad) elektronskom olovkom, na prodajnim mestima gde iste postoje kojim se korisnik saglašava sa svim elementima ugovora o jednodratnoj platnoj transakciji prethodno saopštenim na prodajnom mestu (putem iskatnutih obaveštenja ili usmeno od strane zaposlenih na)
- izdavanjem bilo kojih isprava povezanih s platnim nalogom,
- uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga.

Prenos novčanih sredstava za čije izvršenje je saglasnost data na neki od napred navedenih načina smatra se odobrenom odnosno autorizovanom platnom transakcijom.

U slučaju da je procedurom Institucije kao i važećim propisima definisana potreba identifikacije korisnika, korisnik je obavezan da pre realizacije platnog naloga priloži na uvid jedan od identifikacionih dokumenata (lična karta ili pasoš). U svakom slučaju za svaku platnu transakciju preko 1.000 eura u dinarskoj protivvrednosti službenik je dužan da izvrši identifikaciju korisnika uradi kopiju dokumenta kojim je izvršio identifikaciju.

Smatra se da je Institucija izvršila platni nalog u trenutku odobrenja računa pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

Potvrdu o statusu naloga: potvrda koju korisnik platne usluge može dobiti preko web sajta platne institucije (www.tenfore.rs) tako što u za to određeno polje ukuca jedinstvenu identifikacionu oznaku koja je odštampana na platnom nalogu.

Institucija se oslobađa odgovornosti za produženje roka izvršenja ili neizvršenje platnog naloga kada je tome uzrok sprovođenje mera u skladu sa propisima o prinudnoj naplati, sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i drugim propisima i međunarodnim merama ograničavanja i embargo merama i međunarodno prihvaćenim obvezama na polju sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

Institucija će plaćanja izvršavati u skladu sa Opštim uslovima sa pažnjom dobrog stručnjaka, pa će shodno tome po svojoj najboljoj slobodnoj proceni utvrditi način izvršenja primljenog platnog naloga.

Institucija ne odgovara za neposrednu ili posrednu štetu koja bi nastala zbog izvršenja falsifikovanih platnih naloga uskladu sa zakonom.

Opoziv i odbijanje platnog naloga Član 6.

Platilac može opozvati platni nalog za prenos novčanih sredstava u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga, lično na šalteru Institucije ili njenih zastupnika.

Korisnik platnih usluga ne može opozvati platni nalog nakon davanja saglasnosti i nakon što je isti unet u sistem Institucije i započet proces izvršenja, odnosno nakon što ga je primio

platiočev pružalac platnih usluga.

Institucija ne može odbiti izvršenje platnog naloga kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u ugovoru o jednodratnoj platnoj transakciji, osim ako je drukčije utvrđeno propisom.

Platne naloge sa datumom izvršenja unazad, nepravilno ili nepotpuno popunjene naloge ili platne naloge za čije izvršenje nema dovoljno pokrića, kao i naloge povezane sa uslovom, Institucija odbija.

U slučaju da korisnik dostavi Instituciji platni nalog koji ne sadrži sve obavezne elemente, ili je ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način promenjen, ili ne ispunjava uslove za izvršenje propisane ovim Opštim uslovima, Institucija će isti odbiti. Ukoliko Institucija odbije nalog, smatraće se da isti nije ni primljen.

Institucija ne odgovara za eventualnu štetu koja bi nastala za korisnika zbog neizvršenja Platnih naloga jer su nepravilno ili manjkavo popunjeni ili zato što Korisnik nije obezbedio novčana sredstva za realizaciju platne transakcije.

O odbijanju platnog naloga i ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su bile uzrok odbijanja, Institucija će odmah obavestiti korisnika, osim ako propisom nije drugačije određeno. Pružalac platnih usluga dužan je da obaveštenje pruži na način komunikacije utvrđen ugovorom o platnim uslugama (u ekspoziturama Institucije, prodajnim mestima Zastupnika), i to bez odlaganja, a najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije.

Pružalac platnih usluga dužan je da ukoliko korisnik nije obezbedio pokriće za izvršenje platne transakcije, Institucija će usmeno obavestiti korisnika na šalterima ekspoziture odnosno prodajnim mestima zastupnika da neće primiti nalog na izvršenje.

Naknade Član 7.

Institucija će za pružene usluge obračunavati naknade u visini, rokovima i na način koji su definisani Cenovnikom i Terminskim planom. Informacije o načinu plaćanja i visini naknade su dostupne i na sajtu Institucije kao i na vidnom mestu u svim ekspoziturama Institucije i na prodajnim mestima zastupnika. Predajom platnog naloga ili novčanih sredstava korisnik potvrđuje da se informisao i da je saglasan sa načinom, rokovima plaćanja i visinom naknada, u skladu sa Opštim uslovima, Cenovnikom i Terminskim planom.

Pružalac platnih usluga ne može korisnicima platnih usluga naplaćivati naknadu za pružanje informacija koje je dužan da pruži u skladu sa zakonskim propisima i Opštim uslovima, osim ako nije drukčije uređeno aktima koji su u skladu sa Zakonom.

Visina naknade koju Institucija naplaćuje mora biti odgovarajuća i u skladu s njenim stvarnim troškovima koji nastaju izvršavanjem prenosa novčanih sredstava.

Odgovornost Institucije i povrat iznosa jednodratne platne transakcije Član 8.

Institucija će pružati platne usluge u svojim ekspoziturama i preko zastupnika. Institucija je dužna da obezbedi da zastupnici korisnicima platnih usluga pruže jasne informacije da su zastupnici koji nastupaju u ime i za račun Institucije, kao i da Institucija odgovara za zakonito poslovanje zastupnika u vezi sa pružanjem tih usluga. U vezi sa tim korisnici platnih usluga će u okviru ekspoziture kao i na prodajnim mestima zastupnika imati vidno izložene i na raspolaganju Opšte uslove (sa Cenovnikom i Terminskim planom). Podaci o zastupnicima sa poslovnom mrežom biće dostupni na internet sajtu Institucije www.tenfore.rs.

Institucija je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca data u skladu sa Opštim uslovima. Ako korisnik osporava da je dao saglasnost za prenos novčanih sredstava ili tvrdi da platna transakcija nije uredno ili na vreme izvršena, a Institucija ne dokaže da je autorizacija platne transakcije bila sprovedena i da je platna transakcija bila pravilno evidentirana i proknjižena, Institucija će izvršiti povraćaj iznosa te transakcije platiocu i izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila platiocu.

U svim svojim ekspoziturama kao i na svim prodajnim mestima zastupnika na kojima sa obavlja platna usluga prenosa novčanih sredstava biće posebno istaknuto na vidnom mestu da je svaki nalog za uplatu koji na kraju transakcije predaje službenik korisniku platnih usluga ništavan ako na sebi nema odštampanu jedinstvenu identifikacionu oznaku bez obzira što ima vodeni žig i potpis službenika. Ovo važi i za one platne naloge koji su potpisani putem uređaja za digitalizaciju potpisa iz člana 5. ovih uslova. U slučaju da korisnik dobije takav nalog dužan je da odmah po saznanju javi korisničkom centru Tenfore-a na telefon koji je istaknut na vidnom mestu ili odmah dodje lično na lokaciju Tenfore-a.

Platna institucija nije u obavezi da izvrši povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene jednodratne 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 obaveze Institucije koja proizlazi iz drugih za Instituciju obavezujućih propisa;
- ako je Institucija izvršila ili nije izvršila platni nalog na osnovu falsifikovanog ili nezakonito promenjenog platnog naloga;

NAČIN I USLOVI PRUŽANJA PLATNE USLUGE PRENOSA NOVČANIH SREDSTAVA OD STRANE PLATNE INSTITUCIJE TENFORE D.O.O. BEOGRAD

- ako je izvršenje posledica platiočeve prevare;
- ako je neizvršenje i/ili neuredno izvršenje posledica pogrešne instrukcije za plaćanje na platnom nalogu;
- ako platilac nije odmah po saznanju bez odlaganja obavestio Instituciju o neizvršenju i/ili neuređenom izvršenju kad je utvrdio da je došlo do takvih jednokratnih platnih transakcija, a najkasnije u zakonskom roku.

• ako platilac nije odmah po saznanju bez odlaganja obavestio Instituciju o tome da na nalogu za uplatu nema odštampan jedinstvenu identifikacionu oznaku.

Ako je Institucija odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije platiocu, osim ako je korisnik zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije. Ako Institucija platiocu, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju. Institucija je dužna, ako je odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju da svom korisniku izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Institucija je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog korisnika platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pruži mu, bez odlaganja, informacije o ishodu preduzetih mera.

Ako je platni nalog izvršen u skladu podacima dobijenim od platioca u pogledu broja tekućeg računa primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određene primaoce plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene Instituciji. Ako je broj tekućeg računa primaoca plaćanja koji je platilac dostavio Instituciji netačan, Institucija nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ali platilac ima pravo da od Institucije zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja). U slučaju neizvršene platne transakcije iz ovog razloga, Institucija je dužna da, odmah po saznanju, izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije korisniku.

Institucija ne odgovara korisniku za štetu koja nastupi delovanjem više sile i drugih okolnosti na koje Institucija nema uticaja, kao i u slučaju da Institucija iz opravdanih razloga u određene dane ili na određeno vreme obustavi ili ograniči svoju poslovnu delatnost a sve u skladu sa zakonskim propisima. Institucija će preduzeti potrebne mere da bi se umanjilo ili ograničilo svaki uticaj koji bi izazvao štetu korisniku.

Prava korisnika Član 9.

Korisnik ima pravo da od Institucije, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade, u skladu sa zakonom, dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim ugovornim odnosom s Institucijom, na način i u rokovima utvrđenim ovim Opštim uslovima. Institucija je dužna da korisniku, na njegov zahtev, bez naknade, dostavi na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka informaciju o izvršenoj platnoj transakciji.

Korisnik ima pravo da se redovno informiše na jasan i razumljiv način o promenama uslova koje nudi Institucija i da od Institucije zatraži sve dodatne relevantne informacije i objašnjenja.

Korisnik ima pravo na pisani prigovor Instituciji ukoliko smatra da se Institucija ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na finansijske usluge ili obaveza iz zaključenog ugovora.

Prigovor na rad Institucije korisnik može podneti u pismenoj formi – u poslovnom prostorijama u kojima Institucija pruža usluge, uključujući i prostorije Zastupnika gde se takođe pružaju usluge u ime i za račun Institucije, poštom, preko internet prezentacije Institucije, odnosno elektronskom poštom (email). Ako korisnik namerava da podnese prigovor usmeno, Institucija je dužna da ga upozori da ona nema obavezu razmatranja usmenog prigovora, kao i da ga pouči o načinu na koji se prigovor može podneti.

Korisnik – fizičko ili pravno lice ima pravo na pisani prigovor Instituciji u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa. Ako je korisnik – fizičko ili pravno lice podneo prigovor po isteku navedenog roka, Institucija je dužna da ga odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku zakonom propisanog roka, zbog čega Institucija nema obavezu da ga razmatra.

Institucija je dužna da dostavi odgovor na prigovor korisniku najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a dužna je i da u tom odgovoru podnosiocu prigovora ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije. Rok za odgovor počinje teći od dana kada korisnik dostavi prigovor sa svim potrebnim podacima za identifikaciju konkretne platne

transakcije. Ukoliko Institucija iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj rok se može produžiti za još najviše 15 dana o čemu će Institucija obavestiti korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Predmetno obaveštenje mora da sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u prvobitnom roku kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Odgovor Institucije na prigovor korisnika treba da bude potpun i razumljiv za korisnika, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora. Ako Institucija oceni da je prigovor osnovan, obavestiće korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je uloženi prigovor otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje. Institucija podnosiocu prigovora ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ukoliko korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u zakonom predviđenim rokovima, korisnik može pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti predlog za posredovanje radi vansudskog rešavanja spornog odnosa ili pritužbu – u pismenoj formi. Narodna banka Srbije može da posreduje u spornom odnosu između korisnika i Institucije, na predlog jedne od ugovornih strana, radi vansudskog rešavanja spornog odnosa, a kada je korisnik – fizičko lice samo u slučaju da nisu povređene odredbe iz člana 50.b Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

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

Ako je korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u gore navedenim zakonskim rokovima podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi ako smatra da se Institucija ne pridržava zakonskih odredbi, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, Opštih uslova ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na finansijske usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa korisnikom.

Podnosilac prigovora može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora Institucije na prigovor ili u roku od 6 (šest) meseci od kada je Institucija bila dužna da mu odgovori na prigovor.

Ukoliko korisnik smatra da Institucija postupa u suprotnosti sa odredbama Zakona o platnim uslugama koje se odnose na obaveze informisanja korisnika platnih usluga odnosno na prava i obaveze u vezi sa pružanjem i korišćenjem platnih usluga, korisnik može uputiti pritužbu protiv Institucije Narodnoj banci.

Obaveze korisnika Član 10.

Korisnik je u obavezi da se identifikuje saglasno i ukoliko je to predviđeno propisima pre uspostavljanja poslovnog odnosa sa Institucijom.

Naloz i instrukcije korisnika Instituciji moraju biti dati u pisanoj formi, čitki, jasni i nedvosmisleni ili na drugi način, a u skladu sa važećim zakonskim propisima i aktima Institucije. Ukoliko Institucija smatra da nije u mogućnosti da izvrši nalog ili instrukciju korisnika obavestiće ga o tome u razumnom roku. Institucija ne odgovara za štetu usled pogrešnih i/ili nejasnih, i/ili na drugi način nepreciznih instrukcija.

Korisnik je dužan da popuni obrasce Institucije odnosno dostavi obrasce Instituciji u celosti popunjene kada je to neophodno, kako bi se na taj način obezbedilo postupanje Institucije po nalogu sadržanom u obrascu. Institucija će izvršiti plaćanja ili postupiti u skladu sa nalozima ili instrukcijama korisnika tek pošto su svi dole navedeni uslovi ispunjeni na način koji je zadovoljavajući po oceni Institucije:

- ako je nalog i/ili instrukcija za plaćanje pravilno sastavljen/a i sadrži sve informacije zahtevane od strane Institucije,
- ako je nalog i/ili instrukcija propraćen/a svim dokumentima (originalima ili kopijama u zavisnosti od slučaja) zahtevanim od strane Institucije, a u skladu sa zakonom,
- ako je nalog i/ili instrukcija, kao i samo plaćanje, u saglasnosti sa važećim domaćim i međunarodnim zakonima i propisima,
- ako je nalog i/ili instrukcija, kao i samo plaćanje, u saglasnosti sa odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, drugim zakonima i međunarodnim propisima.

Raskid, odnosno ništavost ugovora koje zahteva korisnik Član 11.

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine ugovor. 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. Institucija ne može korisniku naplatiti naknadu za raskid ugovora.

NAČIN I USLOVI PRUŽANJA PLATNE USLUGE PRENOSA NOVČANIH SREDSTAVA OD STRANE PLATNE INSTITUCIJE TENFORE D.O.O. BEOGRAD

Korisnik može zahtevati da se odredbe Ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima Ugovora, koje nisu prethodno dostavljene korisniku – utvrde ništavim, osim u slučajevima izmene u korist korisnika, jer Institucija takve izmene može da primenjuje odmah, bez pismene saglasnosti korisnika uz obavezu da, bez odlaganja, obavesti korisnika o tim izmenama i datumu početka njihove primene.

Pravo Institucije na raskid Ugovora

Član 12.

Institucija može jednostrano otkazati ugovor i u sledećim slučajevima:

- Ukoliko se utvrdi da se korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu se domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;

Ostala prava i obaveze Institucije

Član 13.

Institucija ima pravo da podatke, koje je korisnik dostavio Instituciji prilikom zaključenja ugovora ili uspostavljanja poslovne saradnje (adresa, telefon, e-mail), koristi za dostavljanje obaveštenja korisniku o proizvodima i uslugama Institucije u vidu poruka, brošura i drugih vidova poslovne komunikacije ako je korisnik dao saglasnost u ugovoru o konkretnom poslu.

Institucija u ispunjavanju obaveza iz svoje delatnosti postupa sa dužnom profesionalnom pažnjom u skladu sa pravilima poslovanja koja regulišu njeno poslovanje, dobrim poslovnim običajima i načelom savesnosti i poštenja.

Institucija Korisniku pruža jasne i razumljive informacije, čini ih lako dostupnim i uočljivim. Ako postoji obaveza Institucije utvrđene zakonom da korisniku pruži određene informacije njihovim dostavljanjem Institucija je dužna da ih dostavi na način koji ne zahteva dodatne aktivnosti korisnika (npr. poštom ili i-mejlom). Kada postoji utvrđena obaveza Institucije da korisniku pruži određene informacije tako da ih učini dostupnim, Institucija to čini tako što informacije pruža dostupnim u prostorijama Institucije gde se pružaju platne usluge korisnicima uključujući i prostorije zastupnika gde se takođe pružaju usluge u ime i za račun Institucije.

Platne usluge moraju se oglašavati na jasan i lako razumljiv način, a oglašavanje ne može sadržati netačne informacije, niti informacije koje kod korisnika mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima korišćenja tih usluga. Institucija je dužna da informacije i obaveštenja u vezi platnih usluga korisniku pruži na jasan i lako razumljiv način, na srpskom jeziku.

Zaštita podataka o ličnosti i poslovna tajna

Član 14.

Na postupanje Institucije sa podacima do kojih dođe u posed u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne tajne i zaštitu podataka o ličnosti.

U cilju obavljanja svojih delatnosti Institucija u svojstvu rukovoca podacima o ličnosti, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, ima obavezu i poslovnu potrebu da u svojoj bazi podataka poseduje i obrađuje određene podatke koje se odnose na korisnika - fizička lica, koji se u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, smatraju podacima o ličnosti. Podaci o korisnicima- fizičkim licima su pohranjeni i čuvaju se u elektronskim i drugim bazama podataka Institucije i koriste se isključivo od strane zaposlenih u Instituciji, lica angažovanih od strane Institucije i drugih lica koja zbog prirode posla imaju pristup tim podacima, a u slučaju potrebe od strane državnih organa.

Institucija poseduje i obrađuje sledeće podatke korisnika - fizičkih lica kao i fizičkih lica koja su u svojstvu vlasnika, zastupnika, ili drugog ovlašćenog lica ili člana pravnog lica:

- ime i prezime, adresa stanovanja

Zaključenjem ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, korisnik daje svoj pristanak Instituciji da vrši obradu njegovih podataka, u skladu sa ovim članom Opštih uslova. Ukoliko korisnik ne želi da se pojedini njegovi podaci obrađuju u Instituciji, neophodno je da sa tim upozna Instituciju prilikom zasnivanja poslovnog odnosa, ili naknadno, pisanim putem.

Korisnik ima pravo pristupiti svojim podacima i zatražiti njihovu kopiju za šta mu se može zaračunati manja naknada. Korisnik ima pravo, u bilo kom trenutku, na legitimnoj osnovi izraziti primedbu u pogledu korišćenja njegovih podataka u slučajevima kad obrada nije potrebna da bi se pružila usluga ili kada je to potrebno na osnovu zakona ili drugog propisa. Ako želite koristiti ta prava molim da nas kontaktirate na tel. +381 (0)11 333 4 999 ili alternativno da nas kontaktirate na e-mail prigovori@tenfore.net.

Poslovnom tajnom smatraju se podaci propisani zakonom i to: podaci koji su poznati Instituciji, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze korisnika, i drugi podaci do kojih Institucija dođe u poslovanju sa korisnikom. Institucija i članovi njenih organa, zaposleni u Instituciji, spoljni revizor Institucije kao i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima koji predstavljaju poslovnu tajnu, ne mogu te podatke saopštavati trećim licima ni koristiti ih protivno interesu Institucije i njenih korisnika, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima. Obaveza čuvanja poslovne tajne ne prestaje ni kada licu prestane status na osnovu koga je ostvarilo pristup podacima koji predstavljaju poslovnu tajnu. Institucija može podatke o korisniku, koji se smatraju poslovnom tajnom, saopštiti trećim licima samo uz pisano odobrenje korisnika, osim ako zakonom nije drugačije propisano.

Komunikacija između Institucije i korisnika

Član 15.

Sve merodavne podatke povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Institucijom, korisnik može pronaći, na adresi – www.tenfore.rs.

Informacije i obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije, dostavljajuće se u pismenoj formi ili drugom trajnom nosaču podataka.

Prelazne i završne odredbe

Član 16.

Ovi Opšti uslovi sastavljeni su u skladu s pozitivnim propisima Republike Srbije, koji se primenjuju i za njihovo tumačenje.

Za sve odredbe Opštih uslova koje su u suprotnosti sa odredbama važećih propisa smatraće se da su zamenjene tim odredbama sa danom početka njihove primene.

Svi eventualni sporni odnosi između Institucije i korisnika koji proizilaze iz predugovorne faze, iz ugovora o jednokratnim platnim transakcijama i ovih Opštih uslova rešavaju se primenom prava Republike Srbije. U slučaju spora nadležan je sud prema sedištu Institucije.

