

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA**  
**EKI PAY doo BEOGRAD**  
**ZA JEDNOKRATNU PLATNU TRANSAKCIJU**

Primena od 19.02.2024.

**I OPŠTE ODREDBE**

EKI PAY doo (u daljem tekstu: Platna institucija), ovim Opštim uslovima poslovanja za jednokratnu platnu transakciju (u daljem tekstu: Opšti uslovi), uređuje međusobna prava i obaveze Platne institucije i korisnika platne usluge u svojstvu platioca jednokratne platne transakcije.

**Platne transakcije na koje se odnose ovi Opšti uslovi su transakcije inicirane izdavanjem platnog naloga u papirnom obliku, od strane Platioca, radi prenosa novčanih sredstava na platni račun.**

Ovi Opšti uslovi važe za navedenu platnu uslugu koja se pruža na lokacijama Zastupnika Platne institucije. Spisak lokacija, sa adresama, objavljen je na internet stranici Platne institucije.

**Pružalac platnih usluga:**

EKI PAY D.O.O. BEOGRAD

Matični broj: 17329278, PIB: 100057451

Bulevar Zorana Đinđića 121/II, 11000 Beograd, Srbija

Tel. +381 11 33 00 300, Fax +381 11 33 00 411

veb-sajt: [www.ekipay.rs](http://www.ekipay.rs)

E-mail adresa: [info@ekipay.rs](mailto:info@ekipay.rs)

**Organ nadležan za nadzor nad Platnom institucijom je**

Narodna banka Srbije, Kralja Petra br 12, 11000 Beograd

**Podaci iz odgovarajućeg registra**

Platna institucija je registovana u registru platnih institucija pod registarskim brojem 705 kod Narodne banke Srbije, Kralja Petra br. 12, 11000 Beograd i pruža platnu uslugu na osnovu Rešenja NBS br.77 od 13.10.2016. godine.

**II ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA**

Pojmovi u smislu ovih Opštih uslova, a u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (u daljem tekstu: Zakon) imaju sledeće značenje:

- 1. Platna institucija** - Eki Pay doo;
- 2. Zastupnik** – pravno lice ili preduzetnik registrovan kao zastupnik Platne institucije kod Narodne banke Srbije;
- 3. Korisnik platnih usluga** - fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca/primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;
- 4. Platni nalog** - označava instrukciju platioca svom pružaocu platnih usluga, u papirnoj formi, kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
- 5. Platna transakcija** - označava uplatu novčanih sredstava, radi prenosa na platni račun, koju inicira platilac, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

- 6. Jednokratna platna transakcija** - označava izvršenje jedne određene platne transakcije u domaćoj valuti, dinarima (RSD), koju inicira platilac, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- 7. Platilac** - fizičko ili pravno lice koje nema platni račun u Platnoj instituciji i izdaje platni nalog;
- 8. Primalac plaćanja** - označava fizičko ili pravno lice kome su namenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;
- 9. Platna usluga** - označava prijem i izvršenje platnog naloga;
- 10. Gotov novac** - označava novčanice i kovani novac u dinarima (RSD);
- 11. 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.
- 12. Datum prijema** - datum kada Platna institucija/Zastupnik Platne institucije primi nalog za plaćanje i započne sa postupkom izvršenja platne transakcije, saglasno Terminskom planu;
- 13. Terminski plan** - propisani plan kojim Platna institucija određuje krajnje vreme prijema i izvršenja naloga za plaćanje;
- 14. Poslovni dan** - dan, odnosno deo dana, u kojem Platna institucija/Zastupnik Platne institucije posluje tako da omogući izvršavanje platnih transakcija, a u skladu sa radnim vremenom platnog sistema Narodne banke Srbije;
- 15. Lokacija** - poslovni prostor Zastupnika u kome pruža platnu uslugu;
- 16. Zakon** - Zakon o platnim uslugama.

### III UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI

#### Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji, informisanje platioca, saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije

Ovi **Opšti uslovi** zajedno sa odgovarajućom Tarifom naknada za usluge koje vrši Platna institucija (u daljem tekstu: **Tarifa naknada**), Terminskim planom Platne institucije za prijem i izvršenje platnih transakcija (u daljem tekstu: **Terminski plan**) i platnim nalogom platioca kojim se inicira jednokratna platna transakcija, čine **Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji**.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se zaključuje na srpskom jeziku. Komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija se na srpskom jeziku, usmeno.

Pre zaključenja ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, Platna institucija na lokacijama, kao i na Internet stranici Platne institucije, platiocu obezbeđuje na lako dostupan način sledeće:

- Opšte uslove koji sadrže informacije o podacima koje je platilac dužan da navede u platnom nalogu radi pravilnog izvršenja tog naloga, uključujući podatak o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci i drugim podacima od značaja za izvršenje jednokratne platne transakcije;
- Terminski plan kojim se utvrđuje vreme prijema i rok za izvršenje platnih transakcija od strane Platne institucije;
- Tarifu naknada kojima su utvrđene vrste i visina naknada koje se naplaćuju od platioca, radi izvršenja jednokratne platne transakcije.

Nakon prijema platnog naloga, Platna institucija/Zastupnik, dostavlja platiocu sledeće informacije:

- Jedinstvenu referentnu oznaku ili druge podatke, koji omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- Iznos platne transakcije u dinarima;

- Iznos naknade za izvršenje te platne transakcije;
- Datum i vreme prijema platnog naloga.

Na zahtev platioca, Platna institucija/Zastupnik će, gore navedene informacije, dostaviti istom i na papiru.

Smatra se da je Platilac, predajom popunjenog platnog naloga i gotovog novca potrebnog za izvršenje platne transakcije, u smislu ovih Opštih uslova, dao **saglasnost** za izvršenje te platne transakcije Platnoj instituciji/Zastupniku, kao i da je upoznat sa ovim Opštim uslovima.

#### IV IZVRŠAVANJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

##### Elementi Platnog naloga – Naloga za uplatu

Jednokratna platna transakcija određena je platnim nalogom. Za jednokratnu platnu transakciju koristi se nalog za uplatu.

Nalog za uplatu sadrži sledeće elemente:

- 1) ime i prezime i adresu/naziv i adresu platioca – obavezni element;
- 2) ime i prezime/naziv primaoca plaćanja – obavezni element;
- 3) svrhu uplate – obavezni element;
- 4) šifru plaćanja – obavezni element;
- 5) iznos i valutu – obavezni element;
- 6) broj tekućeg računa primaoca plaćanja – obavezni element;
- 7) broj modela poziva na broj odobrenja - opcioni element;
- 8) poziv na broj odobrenja - opcioni element.

Platna institucija/Zastupnik može da zatraži od platioca i druge podatke ili dokumenta. Platilac je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na platnom nalogu i drugoj prezentovanoj dokumentaciji.

Nalog za uplatu izdaje se u dva primerka, od kojih Platna institucija/Zastupnik, po izvršenju, jedan primerak uručuje platiocu, a drugi primerak zadržava za svoju arhivu.

##### Prijem platnog naloga

Zastupnik prima platne naloge koji se predaju u papirnom obliku neposredno od strane platioca na lokaciji.

Platilac je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na nalogu, bez obzira da li je nalog popunjen uz pomoć operatera na lokaciji Zastupnika Platne institucije ili bez njegove pomoći.

Vreme prijema platnog naloga je momenat kada je, u skladu sa Terminskim planom, Zastupnik primio platni nalog neposredno od strane platioca, a koje se evidentira na primerku platnog naloga koji se predaje platiocu.

Platna institucija/Zastupnik vrši prijem platnih naloga do kraja poslovnog dana, odnosno do krajnjeg vremena koje je Terminskim planom određeno za prijem platnih naloga. Za platne naloge primljene po isteku poslovnog dana smatraće se da su primljeni narednog poslovnog dana i biće izvršeni narednog poslovnog dana.

Poslovni dan i vreme do kada Platna institucija/Zastupnik prima platne naloge definisani su Terminskim planom.

## **Opoziv platnog naloga**

Platilac može opozvati platni nalog do trenutka nastupanja neopozivosti tog naloga u skladu sa Terminskim planom.

Neopozivost platnog naloga nastupa nakon prosleđivanja platnog naloga u međubankarski platni sistem.

## **Izvršavanje platnog naloga**

Platna institucija/Zastupnik izvršava platni nalog Platioca, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- platni nalog sadrži obavezne elemente;
- platilac je obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje celokupnog platnog naloga, što uključuje i iznos naknade Platne institucije, koja se obračunava i naplaćuje u skladu sa Tarifom naknada;
- platilac je dao saglasnost za izvršenje platne transakcije u skladu sa ovim Opštim uslovima;
- ne postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga.

Platna institucija/Zastupnik će izvršiti platnu transakciju u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom, čime se smatra da je istu uredno izvršio u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacionom oznakom, nezavisno od ostalih informacija u odnosu na primaoca.

Primljene platne naloge Platna institucija/Zastupnik izvršava u skladu sa Terminskim planom.

## **Odbijanje platnog naloga**

Platna institucija/Zastupnik ima pravo da odbije platnu transakciju ukoliko nisu ispunjeni gore navedeni uslovi.

Platna institucija/Zastupnik će platioca obavestiti o razlozima odbijanja izvršenja platnog naloga, osim ako to obaveštenje nije zabranjeno propisom, odmah nakon saznanja razloga, usmeno ili dostavljanjem pisanog dopisa preporučenom poštom sa povratnicom na adresu platioca, navedenu u nalogu za uplatu.

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

## **Naknada i troškovi**

Platna institucija/Zastupnik od platioca naplaćuje naknadu za obavljanje jednokratne platne transakcije pre izvršenja platne transakcije.

Visina naknada određena je Tarifom naknada, a dostupna je na svim lokacijama, kao i na internet stranici Platne institucije [www.ekipay.rs](http://www.ekipay.rs)

Platna institucija/Zastupnik ima pravo da Platiocu naplati posebnu naknadu za preduzimanje mera i pružanje informacija u vezi platne transakcije izvršene na osnovu (nepravilne) jedinstvene identifikacione oznake koju je Platilac naveo u platnom nalogu. Naknada je iskazana u Tarifi naknada.

## V ODGOVORNOST PLATNE INSTITUCIJE I PLATIOCA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA

### **Neodobrena platna transakcija**

Platna transakcija izvršena na osnovu platnog naloga za čije izvršenje ne postoji saglasnost platioca u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

Platna institucija/Zastupnik je odgovoran za izvršenje neodobrene platne transakcije.

### **Neppravilno izvršena platna transakcija zbog netačne identifikacione oznake, dobijene od Platioca**

Platilac je dužan da odmah po saznanju o nepravilno izvršenoj platnoj transakciji obavesti Platnu instituciju/Zastupnika.

Platna institucija/Zastupnik nije odgovoran za izvršenje platnog naloga, ukoliko je isti izvršen u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom (navedenim platnim računom primaoca plaćanja) u tom platnom nalogu, bez obzira na druge podatke o primaocu plaćanja (naziv, adresa, sedište) iz platnog naloga koji je dostavio platilac. Smatraće se da je takav platni nalog Platna institucija/Zastupnik Platne institucije, pravilno izvršio.

U slučaju nepravilnog izvršenja platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake Platna institucija/ Zastupnik će, odmah po saznanju, preduzeti sve razumne mere da stupi u kontakt sa primaocem plaćanja ili primaočevim pružaocem platnih usluga i traži povraćaj iznosa nepravilno izvršene platne transakcije.

### **Neppravilno izvršena platna transakcija, zbog greške operatera pri unosu elemenata platnog naloga**

Ako greškom operatera na lokaciji Zastupnika, dođe do izvršenja platne transakcije suprotno od podataka navedenih u platnom nalogu od platioca, i to ukoliko je:

- platni nalog izvršen dva ili više puta;
- platni nalog izvršen na veći iznos od naznačenog;
- novčana sredstva prenetu drugom primaocu plaćanja.

Platna institucija će odmah po saznanju nepravilno izvršene platne transakcije iz gore navedenih razloga, pokrenuti proceduru za povraćaj sredstava. Povraćaj sredstava po ovom osnovu ima prioritet u odnosu na izvršenje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su (greškom) prenetu sredstva.

Platilac ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Platne institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Platne institucije radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i dobijanja informacija o ishodu preduzetih mera.

### **Isključenje od odgovornosti Platne institucije**

Platna institucija/Zastupnik ne odgovara za nepravilno izvršen platni nalog u slučajevima kada:

- je izvršenje platnog naloga posledica prevare platioca - što obuhvata i korišćenje falsifikovanih isprava, podataka i dokumentacije;
- platilac nije odmah i bez odlaganja obavestio Platnu instituciju/Zastupnika o neizvršenju ili nepravilnom izvršenju platnog naloga, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od davanja saglasnosti za izvršenje platnog naloga.

Isključena je odgovornost Platne institucije/Zastupnika za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravilno izvršenje naloga u slučajevima nastupanja smetnji u obavljanju platnih usluga, odnosno događaja prouzrokovanih delovanjem više sile i drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Platnoj instituciji.

### **Učešće posrednika u neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji**

Platna institucija/Zastupnik odgovara platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju u dinarima i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga (npr. pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između Platne institucije i pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja).

## **VI ZAŠTITA PLATIOCA**

### **Prigovori korisnika platnih usluga**

Platilac ima pravo da uputi prigovor Platnoj instituciji.

Platilac ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Prigovor, u pisanoj formi, se može podneti u poslovnim prostorijama Zastupnika, poštom, elektronskom poštom ili elektronskim putem (preko jasno uočljivog linka na internet prezentaciji Platne institucije, za koji je jasno označeno da se odnosi na prigovore).

Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora je istaknuto na internet stranici Platne institucije [www.ekipay.rs](http://www.ekipay.rs) i na vidnom mestu u poslovnim prostorijama svakog Zastupnika.

Pružalac usluga (Platna institucija/Zastupnik) je dužan da prigovor korisnika u pisanoj formi primi, uključujući i imejl i drugi način u elektronskom obliku, i da korisniku izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod pružaoca usluge koje je primilo prigovor.

Prigovor mora da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos platioca sa Platnom institucijom/Zastupnikom, razloge za podnošenje tog prigovora, kao i dokaze (dokumentaciju) koja ukazuje na osnovanost prigovora.

Odgovor Platne institucije na primljeni prigovor treba da bude potpun, jasan i razumljiv. U odgovoru se korisniku ukazuje i na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije, ukoliko je nezadovoljan odgovorom Platne institucije.

Platna institucija će o osnovanosti prigovora, te o merama i radnjama koje će preduzeti obavestiti platioca pisanim putem u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ako Platna institucija ne može da dostavi odgovor u navedenom roku iz razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok može da se produži za najviše još 15 (petnaest) dana, o čemu će platioca obavestiti u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. Takvo obaveštenje će sadržati razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u prvobitnom roku, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Platna institucija/Zastupnik ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Prigovor se podnosi/šalje na adresu Eki Pay doo Beograd, Bulevar Zorana Đinđića 121/II, 11000 Beograd, ili putem e-maila: [prigovori@ekipay.rs](mailto:prigovori@ekipay.rs), ili preko internet prezentacije Platne institucije [www.ekipay.rs](http://www.ekipay.rs), kao i na lokaciji Zastupnika.

### **Pravo na podnošenje pritužbe Narodnoj banci Srbije**

Ako je platilac nezadovoljan odgovorom Platne institucije na njen pisani prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 (petnaest) dana, a da Platna institucija nije obavestila platioca o novom roku od 15 (petnaest) dana, platilac, kao podnosilac prigovora, može pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu u pisanoj formi, na adresu: Narodna banka Srbije, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, poštom na poštanski fah 712 ili na elektronsku adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs).

Platilac uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio Platnoj instituciji, odgovor Platne institucije i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz pritužbe. Platilac može podneti pritužbu u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora Platne institucije ili protoka roka za njegovo dostavljanje.

### **Vansudsko rešavanje spornog odnosa**

Ako je platilac nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku od 15 (petnaest) dana, sporni odnos između platioca i Platne institucije može se rešiti u vansudskom postupku posredovanja.

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

Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od 5 (pet) dana od dana dostavljanja tog predloga.

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

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan je za strane u tom postupku.

### **Nadležnost suda**

Ugovorne strane će nastojati da sve sporove rešavaju sporazumno, a ukoliko to ne bude moguće, sporove će rešavati nadležan sud prema prebivalištu, boravištu odnosno sedištu tuženog.

## **VII TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA**

### **Poslovna tajna**

Sve informacije i podaci prikupljeni pri pružanju usluga u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatraju se poslovnom tajnom.

Platna institucija/Zastupnici i članovi njenih organa, vlasnici i zaposleni u Platnoj instituciji, spoljni revizor, kao i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima koji predstavljaju poslovnu tajnu, ne mogu te podatke saopštavati trećim licima, niti ih koristiti protivno interesu Platne institucije i njenih korisnika, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne za lica iz prethodnog stava, ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu koga su ostvarili pristup podacima koji predstavljaju poslovnu tajnu.

Platna institucija može podatke koji se odnose na korisnika platne usluge, otkriti ili učiniti dostupnim ili ustupiti trećim licima samo uz prethodnu izričitu, pisanu saglasnost korisnika.

Izuzete od obaveze čuvanja poslovne tajne je izričito predviđeno zakonom, pa će se podaci koji predstavljaju poslovnu tajnu dostaviti nadležnim sudovima, tužilaštvima i drugim državnim organima koji su takve podatke u skladu sa važećim propisima ovlašćeni da zatraže.

### **Zaštita podataka o ličnosti**

Platna institucija obrađuje podatke o ličnosti korisnika u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i internim aktima Platne institucije. Podaci o ličnosti se prikupljaju u cilju izvršenja platne usluge. Detaljne informacije o obradi podataka o ličnosti, rukovaocu podataka i licu za zaštitu podataka o ličnosti, korisniku su dostupni putem Obaveštenja o obradi podataka o ličnosti objavljenim na internet stranici Platne institucije.

## **VIII ZAVRŠNE ODREDBE**

Sastavni delovi ovih Opštih uslova poslovanja su:

- Terminski plan i
- Tarifa naknada

Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima, neposredno se primenjuju pozitivne zakonske odredbe RS koje regulišu oblasti obuhvaćene ovom Opštim uslovima poslovanja.

Platilac, davanjem saglasnosti za izvršenje jednokratne platne transakcije u skladu sa ovim Opštim uslovima, prihvata ove Opšte uslove sa njihovim priložima.

Ovi Opšti uslovi, uključujući njihove izmene i dopune, dostupni su Korisniku u pisanom obliku na lokacijama Zastupnika kao i na Internet stranici Platne institucije.

Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se od 19.02.2024.