



DUNAV - UNION DOO

Beograd, Hadži Ruvimova 2/2

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA DUNAV – UNION d.o.o. BEOGRAD

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Ovim Opštima uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) DUNAV – UNION d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Platna institucija) uređuje međusobna prava i obaveze Platne institucije i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik) u vezi sa obavljanjem platnih usluga, uslova i načina pružanja i izvršenja platnih transakcija, vreme prijema i rokove za izvršenje platnih transakcija, obračun i naplatu naknada u skladu sa tarifama Platne institucije (u daljem tekstu: Tarifa naknada), obaveštavanje i način komunikacije, zaštitne mere u vezi sa izvršavanjem platnih usluga, informacije o zaštiti korisnika, informacije o čuvanju tajnosti podataka o platnim uslugama i zaštitu podataka o ličnosti Korisnika platnih usluga.

Osnovni podaci o platnoj instituciji DUNAV – UNION d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Platna Institucija):

- Institucija posluje na osnovu rešenja Narodne banke Srbije IO br. 105 od 10.09.2020. godine
- Detaljne informacije dostupne su na sajtu www.nbs.rs.
- Poslovno ime Platne Institucije – DUNAV - UNION d.o.o. Beograd
- Sedište – Republika Srbija, Beograd, Hadži Ruvimova 2/2
- Maticni broj – 07504080
- PIB – 101150429
- Internet stranica Institucije: www.dunavunion.rs
- Kontakt podaci: e-mail: office@dunavunion.rs, telefon: **011 608 33 33**
- Superviziju i nadzor poslovanja Institucije obavlja Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS), ulica Nemanjina br 17, 11000 Beograd.

II ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

Član 2.

Platna institucija je pravno lice sa sedištem u Republici Srbiji koje ima dozvolu Narodne banke Srbije za pružanje platnih usluga u skladu sa Zakonom o platnim uslugama;

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 istih. Korisnik može imati status rezidenta ili nerezidenta u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju;

Platni nalog označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

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;

Jednokratna platna transakcija predstavlja platnu transakciju koja se izvršava bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja;

Platilac označava fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog Platnoj instituciji;

Primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije, kome su namenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;

Platna usluga označava prijem i izvršenje platnog naloga u papirnoj formi;

Gotov novac - označava novčanice i kovani novac u dinarima (RSD);

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 nedvosmisleno identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa.



DUNAV - UNION DOO

Beograd, Hadži Ruvimova 2/2

Datum prijema -označava datum kada Platna institucija primi nalog za plaćanje i započne sa postupkom izvršenja platne transakcije, saglasno Terminskom planu;

Terminski plan predstavlja poseban dokument Platne institucije kojim se definišu vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga, uslovi i način izvršavanja platnih transakcija, i dostupan je u svim filijalama Platne institucije i na internet stranici Platne institucije;

Tarifa naknada označava poseban dokument Platne institucije koji se zove Tarifa naknada za usluge Platne institucije DUNAV – UNION d.o.o. Beograd kojim se definišu sve vrste, visine i troškovi koje Platna institucija naplaćuje od Korisnika kod izvršavanja platnih transakcija i vršenja platnih usluga, i dostupna je u svim filijalama Platne institucije kao i na internet stranici Platne institucije;

Platni nalog je nalog u papirnom obliku i označava instrukciju platioca kojim se zahteva izvršenje platne transakcije;

Trajni nosač podataka označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u period koji odgovara svrsi čuvanja;

Pos terminal označava uređaj koji omogućava korišćenje kartica, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski;

Poslovni dan je dan, odnosno deo dana, u kojem pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogućiti izvršnje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;

Lokacija označava poslovni prostor Platne institucije u kome se pruža platna usluga;

Zastupnik označava pravno lice ili preduzetnika koji je registrovan kao zastupnik Platne institucije kod NBS;

Zakon - Zakon o platnim uslugama (Sl. Glasnik RS br. 139/2014, 44/2018);

Platna institucija će pružati platne usluge na svojim lokacijama i preko lokacija zastupnika. Platna institucija je dužna da obezbedi da zastupnici Korisnicima platnih usluga pruže jasne informacije da su zastupnici koji nastupaju u ime i za račun Platne institucije, kao i da Platna institucija odgovara za zakonito poslovanje zastupnika u vezi sa pružanjem tih usluga. S tim u vezi, Korisnici platnih usluga će na lokaciji Platne institucije kao i na lokacijama zastupnika imati vidno izložene i na raspolaganju Opšte usloveposlovanja (sa Tarifom naknada i Terminskim planom). Podaci o zastupnicima sa poslovnom mrežom biće dostupni na internet stranici Platne institucije www.dunavunion.rs.

III UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI

Član 3.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji kojom se uređuje izvršenje jedne određene platne transakcije čine Opšti uslovi poslovanja, potpisan odnosno autorizovan platni nalog korisnika, Tarifa naknada za predmetne jednokratne platne transakcije.

Platna institucija će na svojim uplatnim mestima i mestima svojih Zastupnika istaknuti sve bitne informacije za realizaciju platnih usluga. Na zahtev korisnika platnih usluga platna institucija će na papiru odštampati svoju ponudu i na taj način omogućiti korisniku da se upozna sa uslovima pružanja platne usluge ili će te informacije dostaviti na trajnom nosaču podataka.

Platna institucija i Zastupnik izvršiće platnu transakciju samo ako je korisnik platnih usluga dao saglasnost za njeno izvršenje. Izdavanjem platnog naloga/naloga za izvršenje novčanih doznaka smatra se da se Korisnik upoznao i da prihvata uslove izvršavanja jednokratnih platnih transakcija Platne institucije. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se smatra zaključenim činom izražavanja volje Korisnika da se platna transakcija izvrši (usmeno, uručivanjem gotovog novca i/ili platnog naloga) i davanjem saglasnosti Korisnika za izvršenje jednokratne platne transakcije (potpisom naloga).



DUNAV - UNION DOO

Beograd, Hadži Ruvimova 2/2

Platna institucija dostavlja na platnom nalogu korisniku platne usluge informacije o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci i drugim podacima od značaja za izvršenje jednokratne platne transakcije, informacije koje se odnose na primaoca plaćanja, iznos i valutu platne transakcije, iznos naknade koja se korisniku naplaćuje, datumu prijema platnog naloga.

Izdavanjem platnog naloga Platna institucija smatra da se Korisnik upoznao i da prihvata Opšte uslove poslovanja, Tarifnik naknada i Terminski plan, kao sastavne delove ovih Opštih uslova. 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 sledeća dokumenta:

- Opšte uslove poslovanja za pružanje platnih usluga u vezi s obavljanjem platnih usluga,
- 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.

IV IZVRŠAVANJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Prijem platnog naloga

Član 4.

Jednokratna platna transakcija određuje se platnim nalogom. Platna institucija prima platne naloge neposredno od strane Korisnika koji inicira izvršenje platnih transakcija.

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:

- uručivanjem obrazaca platnog naloga
- uručivanjem iznosa gotovog novca, na bilo koji način, povezanim s istoimenim platnim nalogom

Saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije daje se preduzimanjem obe pomenute radnje istovremeno. Radi izbegavanja svake nedoumice, smatra se da je saglasnost i naknadno data, kada platilac, nakon već izvršene platne transakcije preuzme isprave (potvrde, overene platne naloge i slično) a koje se odnose na konkretnu platnu transakciju.

Platna transakcija je autorizovana kada korisnik platnih usluga daje saglasnost na način i u skladu sa uslovima koje propisuju Opšti uslovi poslovanja a na osnovu kojih je Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji zaključen.

Platna institucija će izvršiti platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije:

- ukoliko je platni nalog izdat i potpisan u papirnom obliku;
- ako je nalog ispravno popunjen, što podrazumeva čitljiv i potpun opis podataka na platnom nalogu;
- unosom minimuma podataka neophodnih za odobravanje transakcije;
- ako je platilac osigurao dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada; koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifnikom Platne institucije;
- ukoliko je platilac dao saglasnost za izvršenje platnog naloga;
- ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim pozitivnim propisima);
- kada se, prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, platna institucija će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku.

Platna institucija će izvršiti platnu transakciju u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom i smatrati da je istu uredno izvršila u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacionom oznakom;



DUNAV - UNION DOO

Beograd, Hadži Ruvimova 2/2

Platna institucija nije odgovorna za neizvršenu ili netačno izvršenu platnu transakciju ako je Korisnik platnih usluga dao pogrešnu identifikacionu oznaku primaoca plaćanja. Ako korisnik platnih usluga, osim jedinstvene identifikacione oznake, Platnoj instituciji ustupi i druge informacije u odnosu na primaoca plaćanja, platna transakcija će biti izvršena u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom koju je naveo Korisnik platnih usluga, nezavisno od ostalih informacija u odnosu na primaoca odnosno platioca.

Sadržaj platnog naloga

Član 5.

Jednokratna platna transakcija definisana je platnim nalogom. Platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava ispravno je popunjen ako sadrži osnovne i dodatne podatke.

Platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava ispravno je popunjen ako sadrži osnovne i dodatne podatke.

Osnovni podaci su minimalni set podataka koje traži Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS) za izvršenje platnog naloga u skladu sa Odlukom o obliku, sadržini i načinu korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima i čine ih:

Podaci o platiocu:

Ime i prezime, broj platnog računa odnosno jedinstvena oznaka transakcije ako se prenos novčanih sredstava vrši bez otvaranja platnog računa kao i adresa platioca. Ako nije pribavljen podatak o adresi platioca, prikuplja se jedan od sledećih podataka: nacionalni identifikacioni broj ili broj ličnog dokumenta, datum i mesto rođenja ili jedinstvena identifikaciona oznaka.

Podaci o primaocu plaćanja:

Ime i prezime, odnosno naziv primaoca plaćanja i broj platnog računa primaoca plaćanja odnosno jedinstvena oznaka transakcije ako se prenos novčanih sredstava vrši bez otvaranja računa.

Smatra se da je Platna institucija primila nalog kada mu je taj nalog dostavljen na način utvrđen ugovorom o platnim uslugama. Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je Platna institucija primila platni nalog koji je izdao platilac. Ako platni nalog nije primljen u toku poslovnog dana definisanog Terminskim planom Platne institucije – smatra se da je primljen narednog poslovnog dana.

Izvršavanje platnog naloga

Član 6.

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

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

Platna institucija 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 izvršava u skladu sa Terminskim planom.

Odbijanje izvršenja platnog naloga

Član 7.

Platna institucija će odbiti izvršenje platnog naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, i to u slučajevima:



DUNAV - UNION DOO

Beograd, Hadži Ruvimova 2/2

- ako nalog nije popunjen i izdat na propisanom obrascu ili ne sadrži sve elemente potrebne za izvršenje naloga;
- ako Korisnik nije obezbedio novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Platne institucije;
- kada postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga. U slučaju odbijanja naloga iz nekog od navedenih razloga smatraće se da nalog nije ni primljen. Platna institucija će odmah obavestiti Korisnika o odbijanju naloga za plaćanje, i ako je moguće i o razlozima;
- Ukoliko Korisnik zahteva, Platna institucija će mu dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

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

Opoziv platnog naloga

Član 8.

Saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije se može opozvati opozivom radnje/radnji kojom je data sve dok platna transakcija nije izvršena.

Korisnik ne može opozvati platni nalog nakon što je isti unet u sistem i ukoliko je započet proces njegovog izvršenja, što podrazumeva da nakon prosleđivanja platnog naloga poslovnoj banci na realizaciju, taj nalog nije moguće opozvati.

Opoziv naloga izdatog u papirnoj formi, u slučaju kada je opoziv moguć, korisnik vrši podnošenjem zahteva u pisanoj formi. Korisnik može opoziv da preda i u prostorijama Platne institucije.

Naknada i troškovi u vezi sa izvršenjem platne transakcije

Član 9.

Platna institucija od platioca naplaćuje naknadu za obavljanje jednokratne platne transakcije odmah po izvršenju platne transakcije.

Visina naknada određena je Tarifom naknada, a dostupna je na svim lokacijama Platne institucije, kao i na internet stranici Platne institucije www.dunavunion.rs

V ODGOVORNOST PLATNE INSTITUCIJE I PLATIOCA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA I POVRAĆAJ IZNOSA PLATNE TRANSAKCIJE

Član 10.

Ako je Platna institucija u skladu sa zakonom, odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost korisnika (neodobrena platna transakcija) dužna je da odmah nakon saznanja izvrši povraćaj iznosa te transakcije odnosno da korisnikov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koja je naplatila korisniku.

Ako je platnu transakciju inicirao korisnik, Platna institucija odgovara korisniku za njeno pravilno izvršenje. Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima Platna institucija je dužna da obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na račun pružaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je primila platni nalog.

Ukoliko je Platna institucija odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije korisniku uz povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila korisniku i plati iznos svih kamata na koje bi korisnik imao parvo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Na zahtev korisnika, koji je u platni nalog uneo neispravan račun primaoca plaćanja, Platna institucija će odmah da preduzme sve razumne mere kako bi korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga

primaoca plaćanja je dužan da u tom cilju sarađuje sa Platnom institucijom i da joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako povraćaj sredstava korisniku nije moguće (iz razloga



DUNAV - UNION DOO

Beograd, Hadži Ruvimova 2/2

odbijanja zahteva za povraćaj sredstava od strane primaoca plaćanja ili banke), Platna institucija će na pismeni zahtev korisnika odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su korisniku potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. Informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga I/ili o primaocu plaćanja)

U slučaju neizvršenja platne transakcije zbog netačnog broja tekućeg računa, Platna institucija će odmah po saznanju izvršiti povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije korisniku. U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Platna institucija će, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po pisanom zahtevu korisnika odmah preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i korisniku bez odlaganja pružiti informacije o ishodu preduzetih mera.

Korisnik ima parvo da od Platne institucije, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene domaće platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem domaće platne transakcije za koju je Platna institucija odgovorna.

Korisnik ima parvo 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 u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije I pružanju informacija o ishodu preduzetih mera. Korisnik ima parvo da, u slučaju neodobrene platne transakcije, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije, odnosno neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Platna institucija.

Platna institucija se obavezuje da korisniku obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ukoliko je korisnik obavesti o neodobroj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 10 dana da u što kraćem roku od dana saznanja o toj platnoj transakciji najkasnije i pod uslovom da su to obaveštenje odnosno taj zahtev dostavljeni platnoj instituciji najkasnije u roku od 13 meseci, u protivnom korisnik gubi parva koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije.

Obaveštenje o neodobroj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji u pismenoj formi korisnik može dostaviti Platnoj instituciji, na adresu sedišta ili uručenjem na šalteru Platne institucije. Ako korisnik nije obezbedio informacije o platnoj transakciji u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, Platna institucija je odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, i dužna je da korisniku obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 13 meseci, ako je korisnik obavesti o neodobroj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Isključenje od odgovornosti Platne institucije

Član 11.

Platna institucija ne odgovara za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje naloga u slučaju nastupanja smetnji i događaja prourokovanih višom silom kao i drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Platnoj instituciji.

U slučaju da je popunjen netačan broj tekućeg računa primaoca plaćanja u dostavljenom nalogu za izvršenje platne transakcije ili neki drugi neispravan element naloga, Platna institucija nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju

VI PRAVA KORISNIKA

Prigovori korisnika platnih usluga

Član 12.

Platilac ima pravo da uputi prigovor Platnoj instituciji ukoliko smatra da se Platna institucija ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama i drugih propisa koji se odnose na ove usluge.



DUNAV - UNION DOO

Beograd, Hadži Ruvimova 2/2

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 Platne institucije, poštom, elektronskom poštom (imejlom objavljenim na internet prezentaciji Platne institucije) ili preko jasno uočljivog linka na internet stranici Platne institucije www.dunavunion.rs za koji je jasno označeno da se odnosi na prigovore.

Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora je istaknuto na vidnom mestu i u poslovnim prostorijama Platne institucije.

Platna institucija koa Pružalac usluga) je dužna 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 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 za podnošenje prigovora, kao i dokaze (dokumentaciju) koja ukazuje na osnovanost prigovora.

Platna institucija je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor korisniku. 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 NBS, 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 ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Prigovor se podnosi/šalje na adresu Platne institucije DUNAV – UNION d.o.o. Beograd, ul. Hadži Ruvimova 2/2 11000 Beograd, ili putem e-maila: prigovori@dunavunion.rs, ili preko internet prezentacije Platne institucije www.dunavunion.rs, kao i na nekoj od lokacija Platne institucije.

Pravo na podnošenje pritužbe Narodnoj banci Srbije

Član 13.

Ukoliko 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 i to u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje.

Pismenu pritužbu Narodnoj banci Srbije – Centru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, korisnik može podneti u pismenoj formi na adresu: **NARODNA BANKA SRBIJE, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Kralja Petra 12, 11000 Beograd**, elektronski na adresu: 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.



DUNAV - UNION DOO

Beograd, Hadži Ruvimova 2/2

Vansudsko rešavanje spornog odnosa

Član 14.

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 u cilju vansudskog rešavanja spornog odnosa.

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 NBS ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred NBS besplatan je za strane u tom postupku.

VII OSTALA PRAVA I OBAVEZE PLATNE INSTITUCIJE

Član 15.

Platna institucija može jednostrano otkazati 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.

Platna institucija ima pravo da podatke, koje je Korisnik dostavio Platnoj instituciji prilikom zaključenja ugovora ili uspostavljanja poslovne saradnje (adresa, telefon, e-mail), koristi za dostavljanje obaveštenja Korisniku o proizvodima i uslugama Platne institucije u vidu poruka, brošura i drugih vidova poslovne komunikacije ako je Korisnik dao saglasnost u ugovoru o konkretnom poslu. Platna 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. Platna institucija Korisniku pruža jasne i razumljive informacije, čini ih lako dostupnim i uočljivim. Ukoliko postoji obaveza Platne institucije utvrđene zakonom da Korisniku pruži određene informacije njihovim dostavljanjem, Platna institucija je dužna da ih dostavi na način koji ne zahteva dodatne aktivnosti Korisnika (npr. poštom ili email adresom).

Kada postoji utvrđena obaveza Platne institucije da Korisniku pruži određene informacije tako da ih učini dostupnim, Platna institucija to čini tako što informacije pruža dostupnim na lokacijama Platne institucije gde se pružaju platne usluge Korisnicima uključujući i lokacije zastupnika gde se takođe pružaju usluge u ime i za račun Platne 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. Platna institucija je dužna da informacije i obaveštenja u vezi sa platnim uslugama Korisniku pruži na jasan i lako razumljiv način, na srpskom jeziku.



DUNAV - UNION DOO

Beograd, Hadži Ruvimova 2/2

VIII TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA

Poslovna tajna

Član 16.

Poslovnom tajnom smatraju se podaci do kojih je u toku poslovanja došao pružalac platnih usluga, odnose se na korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji, stanju i promenama na platnom računu korisnika platnih usluga.

Platna institucija 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.

Izuzeće 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

Član 17.

Platna institucija će podatke o ličnosti prikupljati i obrađivati isključivo pod uslovima i na način predviđen zakonom i/ili uz prethodnu pisanu saglasnost lica čiji su podaci predmet prikupljanja i obrade od strane Platne institucije.

Platna institucija u cilju obavljanja delatnosti i pružanja platnih usluga u svojstvu rukovaoca podacima o ličnosti, prikuplja podatke o ličnosti od lica na koja se ti podaci odnose. U većini slučajeva podaci se dobijaju direktno od korisnika na kog se ti podaci odnose i koji daje svoju saglasnost/pristanak Platnoj instituciji da vrši obradu njegovih podataka na osnovu ovog člana i u skladu sa Opštim uslovima poslovanja. Platna institucija može da upotrebi i druge informacije o korisniku koje su dostupne ili su učinjene dostupnima putem javnih izvora (javni registri, baze podataka, internet aplikacije, društvene mreže, i putem svih drugih javnih informacija).

Pravna institucija ima pravo da vrši obradu podataka u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Platne institucije i Korisnika. Platna institucija obrađuje podatke o ličnosti u okviru baze podataka koje formira, a koje su u funkciji obavljanja njene delatnosti. Platna institucija obezbeđuje zaštitu podataka o ličnosti svim svojim Korisnicima i zaposlenima.

Platna institucija obezbeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti kojima raspolaže u svojim bazama.

Korisnik ima pravo da podnese zahtev Platnoj instituciji radi dobijanja obaveštenja o obradi podataka, i to o sledećim podacima: koje podatke Platna institucija obrađuje, iz kojeg su izvora prikupljeni podaci, u koju svrhu i po kom pravnom osnovu se podaci prikupljaju, načinu korišćenja podataka kao i mogućnosti prenošenja podataka o ličnosti.

Zakonom su propisana prava lica čiji se podaci obrađuju:



DUNAV - UNION DOO

Beograd, Hadži Ruvimova 2/2

- pravo da od Platne institucije dobije podatke da li se podaci o licu obrađuju;
- pravo na informacije o svim radnjama obrade podataka;
- pravo na pristup obrađivanim podacima;
- pravo da se na osnovu zahteva lica podaci dopune i/ili isprave ukoliko su postojeći podaci u Platnoj instituciji netačni ili nepotpuni;
- pravo da lice traži brisanje određenih podataka ukoliko ne postoji svrha niti pravni osnov njihove obrade;
- pravo lica da dozvoli obradu samo određenih podataka na način koji je propisan Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti;
- pravo lica da ga Platna institucija odmah obavesti o slučajevima povrede podataka o ličnosti a koja za lice mogu da izazovu visok rizik po slobode i prava.

IX PRELAZNE ODREDBE

Član 18.

Sastavni delovi ovih Opštih uslova poslovanja su:

- Terminski plan
- Tarifa naknada
- Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora

Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštima uslovima poslovanja, neposredno se primenjuju pozitivne zakonske odredbe Republike Srbije koje regulišu oblasti obuhvaćene ovim Opštima uslovima poslovanja.

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

O promenama ovih Opštih uslova kao i o dostupnosti istih, Platna institucija obaveštava platioca na sopstvenim lokacijama kao i lokacijama Zastupnika, kao i putem internet stranice Platne institucije www.dunavunion.rs

X ZAVRŠNE ODREDBE

Član 19.

Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se od 15.03.2021. godine.

Na članove ovih Opštih uslova poslovanja primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Zakona o obligacionim odnosima i odredbe drugih važećih propisa.

U Beogradu, 15.03.2021. godine