

INFORMACIJE U VEZI SA OTVARANJEM I KORIŠĆENJEM PLATNOG RAČUNA SA OSNOVNIM USLUGAMA

(primena od 17.03.2019. godine)

1. PRAVO FIZIČKOG LICA NA PLATNI RAČUN SA OSNOVNIM USLUGAMA

Raiffeisen banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) će potrošaču - fizičkom licu, ne dovodeći u pitanje primenu odredaba zakona kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i odredaba zakona kojim se uređuju platne usluge, koji ima zakoniti boravak u Republici Srbiji, a nema otvoren platni račun (dinarski tekući račun) u Banci ili drugoj banci, na njegov zahtev omogućiti otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama - dinarskog tekućeg računa sa osnovnim uslugama, poštujući pozitivne propise Republike Srbije.

U smislu Zakona o platnim uslugama, zakonit boravak u Republici Srbiji označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu sa propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice, ili na osnovu međunarodnog ugovora.

Banka potrošaču može da otvori dinarski tekući račun sa osnovnim uslugama rezidenta ili nerezidenta poštujući pozitivne propise Republike Srbije, pod uslovom da klijent preda Banci potpisani Zahtev za otvaranje računa (na obrascu Banke) i uz zahtev podnese dokument kojim se utvrđuje identitet podnosioca zahteva (lična karta, pasoš ili druga važeća isprava sa fotografijom), kao i druga dokumenta u skladu sa propisima, i sa Bankom zaključi okvirni ugovor.

Ugovaranje dodatnih usluga Banke nije uslov za otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama.

Platni račun sa osnovnim uslugama je platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima. Ovaj račun klijent može da koristi za prijem zarade/penzije. Po ovom računu klijent ne može da dobije čekove i ne može da dobije dozvoljeno prekoračenje računa. Račun ne može da se koristi u paketu usluga. Osnovne usluge koje se odnose na navedeni račun obuhvataju:

- 1) usluge koje se odnose na otvaranje, vođenje i gašenje računa
- 2) uluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na račun
- 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa računa na šalterima, bankomatima ili višenamenskim uređajima
- 4) usluge izvršavanja platnih transakcija, tj. prenosa novčanih sredstava sa računa/na račun, i to:
 - direktnim zaduženjem
 - korišćenjem DinaCard debitne platne katicice, uključujući plaćanja putem interneta
 - transferom odobrenja, uključujući trajni nalog, na šalterima banke i korišćenjem interneta

2. OTVARANJE PLATNOG RAČUNA SA OSNOVNIM USLUGAMA

Banka je dužna da, na zahtev potrošača, otvori platni račun sa osnovnim uslugama ili da taj zahtev odbije, bez odlaganja, a najkasnije u roku od deset poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva. Banka može da odbije zahtev za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama ako potrošač kod druge banke već ima otvoren platni račun koji mu omogućava korišćenje osnovnih usluga, osim ako klijent da izjavu u pismenoj formi i dostavi obaveštenje druge banke o tome da će platni račun biti ugašen. Banka će prethodno proveriti da li potrošač ima otvoren platni račun kod druge banke (uz uslov da je prethodno od potrošača dobila pismenu saglasnost da izvrši proveru) ili, ako ne izvrši ovu proveru, od potrošača će pribaviti izjavu u pismenoj formi o tome da li kod druge banke ima otvoren račun koji mu omogućava korišćenje osnovnih usluga, kao i obaveštenje druge banke da će platni račun biti ugašen ukoliko potrošač kod druge banke već ima takav račun.

Banka će, u slučaju odbijanja zahteva za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama, bez odlaganja, u pismenoj formi i bez naknade, dostaviti podnosiocu zahteva obaveštenje o odbijanju i razlozima odbijanja, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom. U slučaju odbijanja zahteva, Banka će podnosiocu zahteva dostaviti informacije o pravu na prigovor i pritužbu i o mogućnosti vanskodskog rešavanja spornog odnosa u vezi sa otvaranjem platnog računa sa osnovnim uslugama.

3. KORIŠĆENJE PLATNOG RAČUNA SA OSNOVNIM USLUGAMA

Potrošač može da izvršava neograničeni broj platnih transakcija u vezi sa navedenim osnovnim uslugama. Potrošač transakcije može da izvršava u prostorijama Banke i/ili putem interneta.

4. NAKNADE U VEZI S PLATNIM RAČUNOM SA OSNOVNIM USLUGAMA

Naknade koje Banka primenjuje na usluge otvaranja, vođenja i gašenja računa, kao i naknade za ostale usluge prikazane su u Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga fizičkim licima, u delu Tarifa naknada za usluge platnog prometa fizičkim licima. Opšti uslovi poslovanja sa Tarifom dostupni su potrošaču u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke <https://raiffeisenbank.rs/OpstiUslovi>.

5. RASKID OKVIRNOG UGOVORA O PLATNOM RAČUNU SA OSNOVNIM USLUGAMA

Potrošač može da raskine okvirni ugovor u bilo kom trenutku, uz otkazni rok od 15 dana koji se računa od dana kada je Banka primila obaveštenje o raskidu, bez navođenja razloga za raskid. Za vreme otkaznog roka, potrošač je dužan da izmiri sva dugovanja prema Banci. Po isteku otkaznog roka i izmirenju svih obaveza prema Banci po osnovu ugovora, tekući račun se automatski gasi. O gašenju Banka neće posebno obavestavati potrošača. Potrošač ima pravo da raskine okvirni ugovor i u slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Banka ima pravo da jednostrano raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:

- 1) potrošač je namerno koristio platni račun u protivpravne svrhe
- 2) na platnom računu nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca
- 3) potrošač je pravo na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija
- 4) potrošač je naknadno otvorio drugi platni račun koji mu omogućava da koristi osnovne usluge iz Zakona o platnim uslugama
- 5) potrošač više nema zakonit boravak u Republici Srbiji

Ako raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili više uslova iz ove tačke pod 2), 4) i 5), Banka će potrošaču bez naknade, u pismenoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostaviti obaveštenje o razlozima za taj raskid, najkasnije dva meseca pre stupanja na snagu tog raskida, osim ako je to obaveštenje zabranjeno zakonom. U ovom obaveštenju Banka će istaći informacije o pravu potrošača na prigovor i pritužbu i mogućnost vanskudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Ako Banka raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili oba uslova iz ove tačke pod 1) i 3), raskid tog ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova.

6. PRAVO POTROŠAČA NA PRIGOVOR I PRITUŽBU I MOGUĆNOST VANSUDSKOG REŠAVANJA SPORNOG ODNOSA

Potrošač, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga i podzakonskim aktom Narodne banke Srbije kojim se bliže propisuje način podnošenja prigovora, ima pravo na prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o platnim uslugama, Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog ugovora.

Prigovor potrošač može podneti u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, i to u pismenoj formi u poslovnim prostorijama banke, poštom, preko internet prezentacije davaoca usluga ili elektronskom poštom (i-mejlom). Banka potrošaču ne može naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ukoliko potrošač nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili Banka nije odgovorila na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, potrošač može pre pokretanja sudskog spora podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, u pisanoj formi. Pritužbu potrošač može podneti u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

Ukoliko je potrošač nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili mu Banka nije odgovorila na prigovor u propisanom roku, ima pravo da pokrene postupak vanskudskog rešavanja spornog odnosa - postupak posredovanja podnošenjem predloga Narodnoj banci Srbije, ili da pokrene postupak posredovanja pred drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.