

## Informacije o usluzi promene platnog računa

<b>BANKA</b>	
Telenor banka ad Beograd	
Omladinskih brigada 88, 11070 Novi Beograd	
Internet adresa: <b>www.telenorbanka.rs</b>	
<b>Opšte informacije o usluzi promene računa</b>	
<b>Kratak opis usluge promene računa</b>	<p>Usluga promene platnog računa sastoji se u prenosu od strane prethodnog pružaoca platnih usluga (u daljem tekstu: Prethodna banka) novom pružaocu platnih usluga (u daljem tekstu: Nova banka), a koji posluju na teritoriji Republike Srbije:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ informacija o svim ili pojedinim trajnim nalogima, višekratnim direktnim zaduženjima i višekratnim transferima odobrenja kod kojih je korisnik platnih usluga primalac plaćanja (u daljem tekstu: prijemni transfer odobrenja),</li> <li>▪ novčanih sredstva na platnom računu (raspoloživo pozitivno stanje), ako je korisnik platnih usluga ovlašćenjem tražio i prenos tih sredstava.</li> </ul> <p>Usluga promene podrazumeva i prenos napred navedenog u okviru istog pružaoca platnih usluga, kada je isto lice i Prethodna i Nova banka.</p> <p>Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu Ovlašćenja korisnika platnih usluga – fizičkog/pravnog lica (u daljem tekstu: Korisnik).</p>
<b>Vrsta računa</b>	Platni račun
<b>Usluge koje mogu biti predmet usluge promene</b>	<p>Pružaoци platnih usluga su dužni da omoguće Korisniku promenu platnog računa u istoj valuti tako što se obavezuju da međusobno dostavljaju sve podatke koji su od značaja za prenos sledećih usluga, a na osnovu Ovlašćenja korisnika:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ trajni nalozi;</li> <li>▪ direktna zaduženja;</li> <li>▪ višekratni transferi odobrenja kod kojih je Korisnik primalac plaćanja;</li> <li>▪ prenos pozitivnog salda na računu, sa ili bez gašenja računa.</li> </ul> <p>Telenor banka ad Beograd, kao Nova banka, nudi svojim korisnicima <b>fizičkim licima – potrošačima</b> sledeće trajne naloge i direktna zaduženja:</p> <p>Trajni nalozi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ interni prenos između računa istog Korisnika u istoj valuti;</li> <li>▪ interni prenos između računa istog Korisnika u različitoj valuti (kupovina / prodaja deviza);</li> <li>▪ plaćanje u dinarima fiksnog iznosa obaveze;</li> <li>▪ plaćanje u dinarima fiksnog iznosa obaveze u stranoj valuti po srednjem kursu NBS na dan plaćanja;</li> </ul> <p>Direktna zaduženja za koja <b>Korisnik daje saglasnost Telenor banci</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ plaćanje mesečnog računa za utrošenu električnu energiju EPS-u za sledeće organizacione delove EPS-a:           <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ ED Beograd</li> <li>♦ ED Novi Sad</li> <li>♦ ED Subotica</li> <li>♦ ED Pančevo</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ED Kraljevo</li> <li>• ED Kruševac</li> <li>• ED Čačak</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ plaćanje mesečnog računa za usluge JKP Infostan Beograd;</li> <li>▪ plaćanje mesečnog računa za usluge JKP Objedinjena naplata Niš;</li> <li>▪ plaćanje mesečnog računa za usluge JKP Informatika Novi Sad;</li> <li>▪ plaćanje mesečnog računa za usluge mobilnom operateru Telenor doo Beograd</li> <li>▪ plaćanje mesečnog računa za usluge kablovske televizije, interneta i telefonije SBB (Serbia BroadBand) Beograd;</li> <li>▪ plaćanje mesečnog računa za usluge Total TV SBB (Serbia BroadBand) Beograd.</li> </ul> <p>Telenor banka ad Beograd, kao Nova banka, nudi svojim korisnicima <b>pravnim licima i preduzetnicima</b> sledeće trajne naloge:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ interni prenos između računa istog Korisnika u dinarima;</li> <li>▪ prenos dinara sa računa Korisnika u Telenor banci na njegov račun u drugoj banci.</li> </ul> <p>Telenor banka ad Beograd, kao Nova banka, ne nudi uslugu direktnih zaduženja svojim korisnicima <b>pravnim licima i preduzetnicima</b>.</p>
<p><b>Ovlašćenje za promenu računa</b></p>	<p>Korisnik Novoj banci:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ potpisuje i uručuje Ovlašćenje za promenu platnog računa (u daljem tekstu: Ovlašćenje) u minimalno dva primerka;</li> <li>▪ podnosi zahtev za otvaranje platnog računa (ako nema već otvoren platni račun kod Nove banke).</li> </ul> <p>Ako se daje Ovlašćenje u prostorijama Nove banke, Korisnik može potpisati obrazac Ovlašćenja u najmanje dva istovetna primerka, od kojih jedan zadržava Nova banka, a jedan Korisnik.</p> <p>Korisnik može dostaviti i Ovlašćenje sastavljeno van prostorija Nove banke, a koje mora biti overeno od strane domaćeg ili stranog nadležnog organa ovlašćenog za overu potpisa.</p> <p>Ovlašćenje mora biti u pisanom obliku i sadržati sledeće:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ izričito ovlašćenje Prethodnoj banci za sprovođenje svake pojedine radnje koju Nova banka, po izboru Korisnika, zahteva od Prethodne banke, odnosno:       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listu postojećih trajnih naloga i dostupne informacije o saglasnostima za direktna zaduženja, čije izvršenje je Korisnik tražio da se prenese na platni račun kod Nove banke;</li> <li>• informacije o višekratnim prijemnim transferima odobrenja i direktnim zaduženjima kod kojih je saglasnost data primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, a koja su izvršena na platnom računu Korisnika u prethodnih 13 (trinaest) meseci;</li> <li>• Informacija o datumu od kada će Prethodna banka biti obavezna da odbije izvršenje platne transakcije po osnovu prijemnih transfera odobrenja i direktnih zaduženja i o razlozima odbijanja obavesti platioca i primaoca plaćanja ako nema uspostavljen sistem za njihovo automatsko preusmeravanje na platni račun kod Nove banke;</li> <li>• datum od kada Prethodna banka neće više izvršavati trajne naloge;</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iznos pozitivnog salda koji je potrebno preneti na platni račun otvoren kod Nove banke, kao i datum do kada je potrebno izvršiti prenos pozitivnog salda;</li> <li>• datum gašenja platnog računa kod Prethodne banke, ukoliko Korisnik želi da ugasi taj račun;</li> <li>▪ izričito ovlašćenje Novoj banci za sprovođenje svake pojedine radnje koju izabere Korisnik, odnosno da:       <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktivira trajne naloge i izvršava ih počev od dana utvrđenog u Ovlašćenju;</li> <li>• obezbedi uslove za izvršavanje direktnih zaduženja počev od dana utvrđenog u Ovlašćenju;</li> <li>• obavesti platioce koji iniciraju izvršenje višekratnih prijemnih transfera odobrenja o novom platnom računu Korisnika i dostavlja im kopiju ili primerak Ovlašćenja;</li> <li>• obavesti primaocima plaćanja koji iniciraju platnu transakciju za direktno zaduženje platnog računa Korisnika o novom platnom računu i danu od kada će se direktna zaduženja izvršavati s tog platnog računa, i dostavi primaocima kopiju ili primerak Ovlašćenja.</li> </ul> </li> </ul> <p>Ako Nova banka nema sve potrebne podatke za napred navedena obaveštanja, dužna je da od Korisnika ili Prethodne banke zatraži podatke koji nedostaju.</p> <p>Korisnik Ovlašćenjem može odrediti trajne naloge, saglasnosti za direktna zaduženja, prijemne transfere odobrenja kao i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, pod uslovom da Nova banka pruža te usluge.</p> <p>Korisnik u Ovlašćenju navodi dan početka izvršavanja trajnih naloga i direktnih zaduženja sa novog platnog računa, pri čemu ovaj rok ne može biti kraći od 6 (šest) poslovnih dana od dana kada je Novoj banci dostavljena dokumentacija od Prethodne banke.</p> <p>U slučaju da se zahteva promena više platnih računa, Korisnik za svaki platni račun koji je predmet promene potpisuje posebno Ovlašćenje.</p> <p>Korisnik sam odlučuje o obimu usluga za koje želi da budu predmet promene (prenosa) i to izričito navodi u Ovlašćenju – uz pomenuto ograničenje na usluge koje Nova banka pruža.</p>
<p><b>Obaveze Nove banke po prijemu Ovlašćenja Korisnika</b></p>	<p>Nova banka je dužna da u roku od 2 (dva) poslovna dana od dana prijema Ovlašćenja podnese zahtev Prethodnoj banci da postupi u skladu sa Ovlašćenjem.</p>
<p><b>Obaveze Prethodne banke po prijemu zahteva od Nove banke</b></p>	<p>Po prijemu zahteva, a u skladu sa Ovlašćenjem, Prethodna banka obavlja sledeće:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ u roku od <b>5 (pet) poslovnih dana</b> dostavlja Novoj banci listu postojećih trajnih naloga i dostupne informacije o saglasnostima za direktna zaduženja, čije izvršenje je Korisnik tražio da se prenesu na platni račun kod Nove banke;</li> <li>▪ u roku od <b>5 (pet) poslovnih dana</b> dostavlja Novoj banci dostupne informacije o višekratnim prijemnim transferima odobrenja i direktnim zaduženjima kod kojih je saglasnost data primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, a koja su izvršena na platnom računu Korisnika u prethodnih 13 (trinaest) meseci;</li> <li>▪ u roku od <b>5 (pet) poslovnih dana</b> dostavlja Korisniku listu postojećih usluga koje se prenose i dostupne informacije iz prethodne tačke ukoliko je Korisnik to izričito zatražio u Ovlašćenju;</li> <li>▪ od datuma utvrđenog u Ovlašćenju odbija izvršenje platne transakcije po osnovu prijemnih transfera odobrenja i direktnih zaduženja i o razlozima odbijanja obaveštava platioce i primaoca plaćanja, ako nema uspostavljen sistem za njihovo automatsko preusmeravanje na novi platni račun;</li> <li>▪ od datuma navedenog u Ovlašćenju obustavlja izvršenje trajnih naloga;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>na dan naveden u Ovlašćenju prenosi sva novčana sredstva sa platnog računa kod Prethodne banke (raspoloživo pozitivno stanje) na platni račun kod Nove banke;</li> <li>na dan naveden u Ovlašćenju zatvara račun ako je Korisnik zatvaranje zatražio u Ovlašćenju i ako Korisnik nema neizmirenih obaveza po tom računu. Ukoliko postoje neizmirene obaveze po platnom računu, gašenje računa je moguće nakon njihovog izmirenja, o čemu je Prethodna banka dužna da bez odlaganja obavesti Korisnika.</li> </ul> <p>Ne dovodeći u pitanje odredbe Zakona o platnim uslugama koje se odnose na ograničenje korišćenja platnog instrumenta, Prethodna banka ne može blokirati platni instrument pre dana utvrđenog u Ovlašćenju.</p>
<b>Obaveze Nove banke po prijemu informacija od Prethodne banke</b>	<p>Nova banka u roku od <b>5 (pet) poslovnih dana</b> od dana prijema traženih informacija od Prethodne banke, a u skladu sa Ovlašćenjem i svim primljenim informacijama, sprovodi sledeće radnje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>aktivira trajne naloge i izvršava ih počev od dana utvrđenog u Ovlašćenju<sup>1</sup>;</li> <li>obezbeđuje uslove za izvršavanje direktnih zaduženja koja je Korisnik odredio u Ovlašćenju počev od dana utvrđenog u Ovlašćenju;</li> <li>obaveštava platioce koji iniciraju izvršenje višekratnih prijemnih transfera odobrenja koji su utvrđeni u Ovlašćenju o novom platnom računu Korisnika i dostavlja im kopiju ili primerak Ovlašćenja, s tim da Nova banka ne odgovara ukoliko primalac obaveštenja ne postupi po istom;</li> <li>obaveštava primaocima plaćanja koji iniciraju platnu transakciju za direktno zaduženje platnog računa Korisnika, a koji su utvrđeni u Ovlašćenju, o novom platnom računu i danu od kada će se direktna zaduženja izvršavati sa tog platnog računa i uz obaveštenje dostavlja i kopiju ili primerak Ovlašćenja, s tim da Nova banka ne odgovara ukoliko primalac obaveštenja ne postupi po istom;</li> <li>obaveštava Korisnika i o drugim pravima u vezi sa izvršavanjem direktnih zaduženja koja su ugovorena (npr. pravo da se umanji iznos direktnih zaduženja, da se saglasi sa svakim pojedinačnim direktnim zaduženjem, da blokira direktno zaduženje).</li> </ul> <p>Ako ne raspolaže svim informacijama neophodnim za napred navedena obaveštavanja, Nova banka može od Prethodne banke ili Korisnika zahtevati dostavljanje tih informacija.</p> <p>U slučaju da Korisnik odluči da sam obavesti platioce i/ili primaocima plaćanja, Nova banka je dužna da Korisniku u roku od <b>5 (pet) poslovnih dana</b> u pismenoj formi dostavi potrebne podatke za obaveštavanje.</p>
<b>Obaveze Korisnika</b>	<p>Korisnik snosi odgovornost za pravovremeno slanje obaveštenja o broju računa za plaćanje primaocima po osnovu direktnih zaduženja i prenosiocima višekratnih transfera odobrenja, ako je u Ovlašćenju naveo da će iste sam obavestiti.</p> <p>Korisnik ima obavezu da kontrolom svog računa prati aktiviranje usluga koje su bile predmet promene (prenosa).</p> <p>Korisnik ima obavezu da sa Prethodnom bankom postigne dogovor oko usluga koje nisu predmet usluge promene, ali su vezane za račun (npr. oročenje, kreditne kartice, elektronsko bankarstvo, kredit i drugo).</p>
<b>Rok za promenu</b>	12 (dvanaest) poslovnih dana od dana podnošenja Ovlašćenja.
<b>Ostalo</b>	
<b>Podaci koje dostavlja Korisnik</b>	Fizičko lice: <ul style="list-style-type: none"> <li>važeći identifikacioni dokument,</li> </ul>

<sup>1</sup> Nova banka nema obavezu aktiviranja usluga koje i inače ne nudi svojim korisnicima.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ broj računa za koji se zahteva promena, podatke o uslugama koje su predmet promene (prenosa).</li> </ul> <p>Pravno lice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ izvod iz registra, ukoliko isti nije moguće preuzeti sa zvaničnog sajta nadležnog registra,</li> <li>▪ potvrdu o PIB i obaveštenje organa nadležnog za razvrstavanje, u slučaju da ovi podaci nisu sadržani u izvodu iz registra,</li> <li>▪ OP za ovlašćeno lice u slučaju da to lice nije prisutno u Banci pri podnošenju zahteva,</li> <li>▪ ostalu dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje stvarnog vlasnika,</li> <li>▪ broj računa za koji se zahteva promena,</li> <li>▪ podatke o uslugama koje su predmet promene (prenosa).</li> </ul>
<b>Odustajanje od usluge promene računa</b>	<p>Korisnik može pisanim zahtevom odustati od usluge promene računa u roku od 3 (tri) poslovna dana od datuma potpisivanja Ovlašćenja.</p> <p>Zahtev za odustajanje Korisnik podnosi isključivo kod Nove banke kojoj je izdao Ovlašćenje da pokrene postupak promene. Podnošenje zahteva za odustajanje ne garantuje Korisniku da će proces promene biti moguće zaustaviti.</p> <p>U slučaju protoka roka za odustajanje ili u slučaju da postupak promene nije bilo moguće zaustaviti, Korisnik koji je odlučio da odustane od promene, može pokrenuti novi postupak promene računa ili lično preduzeti potrebne radnje.</p>
<b>Rokovi</b>	<p>Nova banka šalje Prethodnoj banci sve potrebne informacije iz Ovlašćenja (po potrebi i kopiju ili original Ovlašćenja) u roku od 2 (dva) poslovna dana od datuma prijema Ovlašćenja.</p> <p>Prethodna banka šalje Novoj banci listu usluga koje se prenose u roku od 5 (pet) poslovnih dana od dana prijema zahteva.</p> <p>Nova banka preduzima potrebne radnje navedene u Ovlašćenju i prema primljenoj listi usluga koje se prenose u roku od 5 (pet) poslovnih dana od dana prijema lista usluga koje se prenose.</p> <p>Poslovni dan je svaki dan od ponedeljka do petka, isključujući dane državnih i verskih praznika koji se praznuju neravno.</p>
<b>Način podnošenja prigovora / vansudsko rešavanje sporova</b>	<p>Korisnik podnosi prigovor na jedan od sledećih načina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ predajom prigovora banci u pisanoj formi kroz kanale za predaju prigovora (npr. internet prezentacija, adresa elektronske pošte, itd.),</li> <li>▪ dostavom pritužbe Narodnoj banci Srbije ukoliko banka u propisanom roku nije odgovorila ili Korisnik nije zadovoljan odgovorom banke,</li> <li>▪ pokretanjem postupka posredovanja.<sup>2</sup></li> </ul> <p>Banka će pismeno odgovoriti Korisniku na uredno primljeni prigovor najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana njegovog prijema.</p>
<b>Kontakt za informacije o usluzi promene računa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ekspoziture Banke</li> <li>▪ adresa elektronske pošte: banka@telenor.rs</li> <li>▪ internet stranica: www.telenorbanka.rs</li> <li>▪ Info telefon: 0639005</li> </ul>
<b>Troškovi vezani uz uslugu promene platnog računa</b>	
<b>Naknade</b>	<p>Pružalac platnih usluga dužan je da Korisniku na njegov zahtev, bez naknade, dostavi ili učini lako dostupnim informacije o postojećim trajnim nalogima i direktnim zaduženjima koje Korisnik ima kod tog pružaoca platnih usluga.</p> <p>Prethodna banka je dužna da Korisniku ili Novoj banci bez naknade dostavi:</p>

	<p>- listu postojećih trajnih naloga i dostupne informacije o saglasnostima za direktna zaduženja, čije izvršenje je Korisnik tražio da prenese na novi platni račun,</p> <p>- dostupne informacije o višekratnim prijemnim transferima odobrenja i direktnim zaduženjima kod kojih je saglasnost data primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primoca plaćanja, a koja su izvršena na platnom računu Korisnika u prethodnih 13 (trinaest) meseci.</p> <p>Za usluge prenosa platnog računa, osim usluga navedenih u prethodnom stavu, pružaoci platnih usluga mogu naplatiti Korisniku koji nije potrošač naknadu koja mora biti razumna, u skladu sa stvarnim troškovima i ne može biti viša od prosečnih naknada koje se za te usluge naplaćuju drugim korisnicima platnih usluga.</p>
--	--

U Beogradu  
Dana 15.03.2019.

Telenor banka ad Beograd

<sup>1</sup> Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos se može rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja.