



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

ЗАКОН О ПЛАТНИМ УСЛУГАМА

- одговори на питања и ближа објашњења –

Овај документ садржи одговоре на питања која су достављена Народној банци Србије у вези са Законом о платним услугама (у даљем тексту: Закон), као и ближа објашњења појединих његових одредаба.

Београд, март 2015.

Садржај

Члан 2. тачка 2)	7
Члан 2. тачка 4)	7
Члан 2. тачка 5)	8
Члан 2. тачка 7)	9
Члан 2. тачка 12)	10
Члан 2. тачка 13)	10
Члан 2. тачка 13)	11
Члан 2. тачка 19)	12
Члан 2. тачка 20)	14
Члан 2. тачка 21)	14
Члан 3. тачка 1), 2), 5) и 11)	15
Члан 3. тачка 7) подтачка (1)	16
Члан 3. тачка 12)	17
Члан 3. тачка 13)	18
Члан 3. тачка 14)	18
Члан 3. тачка 15)	19
Члан 3. тачка 16)	20
Члан 4. став 1. тачка 4)	20
Члан 4. став 1. тачка 4)	21
Члан 4. став 1. тачка 7)	22
Члан 6. став 2.	22
Члан 9. став 2.	23
Члан 11. став 2.	23
Члан 12. став 4.	24
Члан 13. став 3.	25
Члан 13. став 3.	25
Члан 13. став 4.	26
Члан 13. став 5.	27
Члан 13. став 7.	28

Део други, Глава II, одељак 1.....	28
Члан 15.	29
Члан 15.	29
Члан 17.	30
Члан 16. тачка 2), подтачка (2)	30
Члан 16. тачка 3), подтачке (1) и (2).....	31
Члан 16. став 1 тачка 5).....	32
Члан 17. став 1.	33
Члан 19. став 3.	34
Члан 21. став 1	34
Члан 22. став 1.	35
Члан 22.	36
Члан 22. став 5.	37
Члан 18. став 1.	37
Члан 18. став 3.	38
Члан 19. став 4.	39
Члан 20. став 3.	40
Члан 20. став 5.	41
Члан 21. став 1.	41
Члан 24.	42
Члан 25.	42
Члан 26.	43
Члан 26. став 1.	43
Члан 26. став 4.	44
Члан 29.	45
Члан 33. став 1., 2. и 3.	45
Члан 35. став 1.	46
Члан 36. став 1. и став 4.	47
Члан 36. став 2.	48
Члан 36. став 4.	49
Члан 38. став 3.	49
Члан 40.	51
Члан 40. став 4.	52
Члан 42. став 1.	52
Члан 42. став 1.	54

Члан 43.	54
Члан 44.	55
Члан 44. став 1. тачка 1)	55
Члан 44. став 2.	56
Члан 44. став 4.	56
Члан 45. став 1.	57
Члан 45. став 2.	58
Члан 47. став 2.	59
Члан 48. став 4.	59
Члан 49. став 2.	60
Члан 50.	61
Члан 61.	62
Члан 62.	62
Члан 50.	63
Члан 51. став 1. тачка 2)	63
Члан 51.	64
Члан 53.	65
Члан 53. став 2.	66
Члан 53.	66
Члан 57.	67
Члан 57.	68
Члан 58.	68
Члан 61.	69
Члан 60. став 3.	70
Члан 61. став 1.	71
Члан 63. став 1. тачка 2)	71
Члан 63. став 2.	73
Члан 63. став 3.	73
Члан 63. став 4.	74
Члан 30.	74
Члан 65. став 1. тачка 5)	75
Члан 68., 69. и 70.	75
Члан 69.	76
Члан 73.	76
Члан 74.	77

Платне институције – Глава VI	77
Члан 76.	77
Члан 76.	78
Члан 78. став 2.	78
Члан 79. став 1.	79
Члан 95. став 1. тачка 2)	79
Део трећи – Електронски новац	80
Члан 114.	81
Члан 133. став 2.	81
Део четврти – Платни системи	82
Члан 144.	82
Члан 144.	83
Члан 230.	83
Члан 221.	84
Члан 17.	84
Члан 230.	85
Члан 24. став 1. тачка 4.	85
Члан 22. став 1.	86
Члан 5.	87
Члан 16.	88
Члан 17.	89
Члан 18.	91
Члан 19.	92
Члан 22.	93
Члан 30.	93
Члан 34.	94
Члан 35. и члан 42.	94
Члан 37.	96
Члан 44.	97
Члан 48. став 1. тачка 2)	98
Члан 60. став 3.	99
Члан 61.	100
Члан 63.	101
Члан 73.	102
Члан 101. , члан 103. и члан 136.	103

Члан 110.	103
Члан 221.	104
Члан 16.	105
Члан 33.	105
Члан 34.	106

Релевантна одредба Закона:	Члан 2. тачка 2)
Редни број питања:	1.
Питање:	Дефинисано је да је „платни налог“ инструкција коју платилац или прималац плаћања дају свом пружаоцу платних услуга. На који начин ће се реализовати наплата по основу меница/овлашћења код које се налози за наплату подносе од стране повериоца у банку дужника и у случајевима када поверилац нема рачун у тој банци? Други случај је наплата трговаца по основу спецификација чекова где се чекови могу поднети на наплату у било коју банку, без обзира да ли поверилац има рачун у тој банци или не?
Одговор:	Законом је дефинисано да платни налог означава инструкцију платиоца или примаоца плаћања свом пружаоцу платних услуга којом се захтева извршење платне трансакције. Термин „свом“ у дефиницији платног налога не претпоставља да корисник платних услуга обавезно има платни рачун код пружаоца платних услуга. Када корисник платних услуга издаје платни налог одређеном пружаоцу платних услуга са којим нема закључен оквирни уговор о платним услугама, тај пружалац платних услуга постаје „његов“ за извршење једнократне платне трансакције на коју се примењују одредбе Закона којима се уређује ова врста платних трансакција . Овакав начин извршавања платних трансакција применљив је и на извршавање платних трансакција по основу меница у складу са чланом 66. Закона.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 2. тачка 4)
Редни број питања:	2.
Питање:	Појам платног инструмента је дефинисан уопштено, без навођења конкретних платних инструмената као пример и конкретних поступака који би имали својство „платног инструмента“ (платна картица, е-банкарство и сл.). Неопходно је навести конкретне примере како би се у пуном смислу разумеле и примениле касније одредбе које уређују

	пословање са платним инструментима.
Одговор:	<p>Законом је дефинисано да платни инструмент означава свако персонализовано средство и/или низ поступака, уговорених између корисника платних услуга и пружаоца платних услуга, а које тај корисник употребљава за издавање платног налога.</p> <p>Платни инструмент је дефинисан на овакав начин како би се обезбедила технолошка неутралност и подстакле иновације. Имајући то у виду, као конкретни примери платних инструмената могу се навести платне картице и/или низ поступака – коришћење личног идентификационог броја (ЛИБ-а, тј. Personal Identification Number - PIN), једнократне шифре за платну трансакцију (TAN – Transaction Authentication Number), корисничке шифре и лозинке (електронско банкарство, мобилно банкарство) и сл., а које корисник платних услуга употребљава за издавање платног налога. Имајући то у виду, платни налог у папирној форми се не сматра платним инструментом.</p> <p>Поред тога, у вези са коришћењем платног инструмента битно је напоменути да је одредбама Закона предвиђено да када се за издавање платног налога користи одређени платни инструмент, платна трансакција се сматра аутентификованом ако је пружалац платних услуга применом одговарајућих процедура проверио и потврдио употребу тог платног инструмента, укључујући и његове персонализоване сигурносне елементе (члан 60. Закона).</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 2. тачка 5)
Редни број питања:	3.
Питање:	Нејасна је дефиниција платног инструмента за плаћања малих новчаних вредности. Питање је који је то платни инструмент и на ком медију могу бити смештени новчани износи који се користе за мала плаћања – нпр. да ли платна картица чији лимит потрошње не прелази износ од 15.000,00 динара ни у једном тренутку за време њеног коришћења (било да је то износ који је одредио издавалац, било да је износ који је захтевао корисник платне картице), а картицом се плаћају износи који су мањи од 3.000,00 динара, има третман платног инструмента за плаћања малих новчаних вредности?

Одговор:	<p>Законом је утврђено да платни инструмент за плаћања мале новчане вредности означава платни инструмент који се, у складу са оквирним уговором о платним услугама, односи искључиво на извршавање појединачних платних трансакција чији износ није већи од 3.000 динара или чији укупни лимит потрошње не прелази укупни износ од 15.000 динара или укупна вредност новчаних средстава похрањених на платном инструменту ни у једном тренутку не прелази 15.000 динара.</p> <p>Дефиниција платног инструмента за плаћања мале новчане вредности има за циљ да се у оквиру платних инструмената издвоје они платни инструменти који, да би били повољни и једноставни за употребу, не треба да буду оптерећени превеликим захтевима везаним за информисање корисника платних услуга. Имајући у виду дефиницију, платни инструмент (нпр. платна картица) који испуњава било који од наведених услова може се сматрати платним инструментом за плаћања мале новчане вредности.</p> <p>Примера ради, ако је реч о платној картици са лимитом потрошње који је већи од 15.000 динара, али се тим инструментом не може извршити ниједна појединачна платна трансакција чији је износ већи од 3.000 динара, онда се таква картица третира платним инструментом за плаћање мале новчане вредности.</p> <p>Појам платног инструмента је ближе објашњен у одговору на питање под редним бројем 2.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 2. тачка 7)
Редни број питања:	4.
Питање:	Које су то ситуације када правно лице издаје платни налог, а нема рачун код банке?
Одговор:	<p>Законом је дефинисано да платилац означава физичко или правно лице које на терет свог платног рачуна издаје платни налог или даје сагласност за извршење платне трансакције на основу платног налога који издаје прималац плаћања, а ако нема платног рачуна – физичко или правно лице које издаје платни налог.</p> <p>У случају када правно лице нема платни рачун код одређеног пружаоца платних услуга, платни налог се може издати том пружаоцу за</p>

	извршење једнократне платне трансакције (нпр. уплата пазара на свој рачун који се води код другог пружаоца платних услуга).
Објављивање одговора	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 2. тачка 12)
Редни број питања:	5.
Питање:	Треба ускладити дефиницију појма "готов новац" са дефиницијом овог појма из Одлуке о управљању токовима готовине како би јединствено био дефинисан појам "готов новац".
Одговор:	Појам готовог новца је дефинисан за потребе овог закона и није га потребно усклађивати са одлуком којом се регулише управљање токовима готовине. Такође, предвиђено је да готов новац обухвати не само готов новац који издаје Народна банка Србије већ и ефективни страни новац.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 2. тачка 13)
Редни број питања:	6.
Питање:	Потребно је јасније дефинисати појам електронског новца, односно прецизирати шта се све сматра електронским новцем. Да ли се под електронским новцем сматрају средства која су положена на рачуну „pre-paid“ картица или средства по основу којих клијент може да врши плаћања на Интернету? Да ли је разлика између електронског новца и средстава на рачуну у томе што се платни налог може извршити преко неког електронског уређаја нпр. мобилни телефон?
Одговор:	Законом је дефинисано да електронски новац означава електронски(укључујући магнетно) похрањену новчану вредност која чини новчано потраживање према издаваоцу тог новца, а издата је након пријема новчаних средстава ради извршавања платних

	<p>трансакција и прихвата је физичко или правно лице које није издавалац тог новца.</p> <p>За разумевање појма електронског новца неопходно је узети у обзир следеће:</p> <ul style="list-style-type: none"> - електронски новац је унапред плаћена (pre-paid) новчана вредност која се може користити за извршавање платних трансакција, из разлога што је прихваћена од стране физичких или правних лица која нису издаваоци тог новца као средство плаћања, - електронски новац може бити похрањен на нпр. картици („чип картице“) која је у поседу имаоца електронског новца или похрањен даљински – на серверу и том новчаном вредношћу управља ималац електронског новца, - издавалац електронског новца је дужан да одмах након пријема новчаних средстава изда електронски новац у висини примљених новчаних средстава, - издаваоци електронског новца не могу плаћати камату нити давати било коју другу имовинску корист имаоцу електронског новца због држања овог новца у одређеном временском периоду. <p>Дефиниција електронског новца која је предвиђена Законом је довољно широка и има за циљ да се подстакну технолошке иновације и обухвате не само постојећа решења већ и она која ће се развити у будућности.</p> <p>Извршавање платног налога издатог коришћењем неког електронског уређаја не сматра се по себи плаћањем електронским новцем ако нису испуњени напред наведени услови.</p>
Објављивање одговора	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 2. тачка 13)
Број питања:	7.
Питање:	Нејасноћа која се овде јавља је везана за тумачење саме категорије електронског новца и технологије на којој ова категорија функционише у смислу да ли се средства која се похрањују на рачуну са циљем

	<p>покрића насталих трансакција на овај начин морају депоновати на посебном рачуну само за ову потребу или се могу користити и у друге сврхе (пример текућег рачуна и дебитне картице).</p> <p>Овако дефинисан електронски новац не подразумева кредитне картице и дебитне картице са одложеним плаћањем које функционишу по принципу одобрених лимита.</p>
Одговор:	<p>Специфична карактеристика електронског новца је у томе да он представља електронски сурогат за новчанице и ковани новац који се користи за плаћања и то најчешће мањих вредности.</p> <p>С обзиром на ову карактеристику, издаваоцима електронског новца је забрањено да плаћају камату и да дају било коју другу имовинску корист имаоцу електронског новца због држања овог новца у одређеном временском периоду.</p> <p>Поред тога, издавалац електронског новца је дужан да одмах након пријема новчаних средстава изда електронски новац у висини примљених новчаних средстава.</p> <p>Имајући у виду напред наведено, средства примљена за издавање електронског новца не представљају депозит и требало би да се воде на посебном рачуну. Ипак, ако за то постоје техничке могућности, банка може електронски новац водити и на текућем рачуну, не доводећи у питање одредбе Закона којима је утврђена забрана плаћања камате као и обавеза издаваоца електронског новца да, у складу са чланом 112. Закона, без одлагања обезбеди имаоцу електронског новца откуп тог новца.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 2. тачка 19)
Редни број питања:	8.
Питање:	Ради прецизирања потребно је навести пример практичне употребе јединствене идентификационе ознаке – да ли је она обавезан део платног налога, односно да ли је структура јединствене идентификационе ознаке универзално одређена као нпр. IBAN или пружалац може произвољно да је утврди само за свој ИТ систем, с

	<p>обзиром да је пружалац додељује кориснику? Да ли то значи да свака банка за себе може прописати структуру рачуна јер се не обезбеђује јединственост на централном нивоу?</p>
<p>Одговор:</p>	<p>Законом је предвиђено да јединствена идентификациона ознака означава комбинацију слова, бројева и/или симбола коју пружалац платних услуга утврђује кориснику платних услуга и која се у платној трансакцији употребљава за недвосмислену идентификацију тог корисника и/или његовог платног рачуна.</p> <p>Пружалац платних услуга дужан је да кориснику платних услуга, у примереном року, пре закључења оквирног уговора, достави информације које су утврђене као обавезни елементи тог уговора у складу с чланом 16. овог закона (члан 17. Закона).</p> <p>Чланом 16. тачка 2) подтачка (2) утврђено је да је обавезни елемент уговора јединствена идентификациона ознака или други податак које је корисник платних услуга дужан да наведе ради правилног извршења платног налога.</p> <p>Имајући у виду напред наведено, јединствена идентификациона ознака је један од битних елемената за правилно извршење платног налога и може бити нпр. број платног рачуна, број платне картице или било која друга ознака која служи за недвосмислену идентификацију корисника платних услуга и/или његовог платног рачуна.</p> <p>Законом је предвиђено и да Народна банка Србије прописује ближе услове и начин отварања, вођења и гашења текућих рачуна, као и њихову јединствену структуру, а може прописати ближе услове и начин отварања, вођења и гашења других платних рачуна, као и њихову јединствену структуру. На овај начин се обезбеђује јединственост структуре текућих рачуна што је од значаја за извршавање платних трансакција, посебно у случају када платилац и прималац плаћања имају текуће рачуне код различитих пружалаца платних услуга.</p>
<p>Објављивање одговора:</p>	<p>март 2015.</p>

Релевантна одредба Закона:	Члан 2. тачка 20)
Редни број питања:	9.
Питање:	Прецизирати о којим средствима комуникације на даљину се ради.
Одговор:	Средство за комуникацију на даљину је свако средство које пружалац платних услуга и корисник платних услуга могу да користе за закључивање уговора о платним услугама када нису истовремено физички присутни (нпр. пошта, укључујући и електронску пошту, телефон, факс или друго средство за комуникацију на даљину).
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 2. тачка 21)
Број питања:	10.
Питање:	Шта је трајни носач података?
Одговор:	У члану 2. тачка 21) Закона трајни носач података дефинисан је као свако средство које кориснику омогућава да сачува податке који су му намењени, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси чувања. Имајући то у виду, било које средство које испуњава све напред наведене услове сматра се трајним носачем података (нпр. папир, hard disk рачунара на коме се може сачувати е-mail, компакт диск – CD, флеш меморија – USB, мобилни телефон и картица на којима се може сачувати SMS порука и др.)
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 3. тачка 1), 2), 5) и 11)
Редни број питања:	11.
Питање:	Потребно је јасније дефинисати случајеве искључења.
Одговор:	<p>У члану 3. Закона утврђено је да се одредбе овог закона не примењују на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • платне трансакције које се извршавају искључиво у готовом новцу непосредно између платиоца и примаоца плаћања (тачка 1); <p>У овом случају платна трансакција се извршава у готовом новцу без посредовања пружаоца платних услуга у њеном извршавању и из тог разлога се одредбе Закона не примењују на такву врсту платних трансакција (нпр. када се купљена роба на продајном месту трговца плаћа готовим новцем).</p> <ul style="list-style-type: none"> • платне трансакције које се извршавају преко заступника овлашћеног за преговарање или закључивање уговора о купопродаји робе или услуга у име и за рачун платиоца или примаоца плаћања (тачка 2); <p>У овој категорији платних трансакција су нпр. платне трансакције које се извршавају на следећи начин. Издавалац фактуре (прималац новчаних средстава) омогућава својим клијентима (платиоцима) плаћање новчане обавезе по фактури преко заступника са којим је издавалац фактуре у уговорном односу. У овом случају, плаћање новчане обавезе по фактури заступнику еквивалентно је директном плаћању издаваоцу фактуре. Извршење овакве платне трансакције не представља платну услугу из разлога што је новчана обавеза по фактури измирена одмах када су новчана средства дата заступнику који није пружалац платних услуга, односно не постоји захтев за извршење платне трансакције и према томе нема издавања платног налога (нпр. делатност путујућих трговаца која се обавља „од врата до врата“ у смислу закона којима се уређује трговина).</p> <ul style="list-style-type: none"> • услуге код којих прималац плаћања, одмах након извршења платне трансакције, платиоцу даје готов новац као део платне трансакције која се односи на плаћање робе или услуге, а на изричит захтев платиоца дат непосредно пре извршења те

	<p>платне трансакције (тачка 5);</p> <p>Пример за ову врсту услуга је када платилац на продајном месту трговца плаћа купљену робу коришћењем платне картице и истовремено од трговца (примаоца плаћања) захтева да му додатно исплати одређен износ готовог новца (тзв. „cash-back“ услуге које пружају трговци у продајним објектима).</p> <ul style="list-style-type: none"> • платне трансакције које се врше на основу инструмената којима се плаћа куповина робе и услуга искључиво у просторијама издаваоца овог инструмента или, у складу са уговором који је закључен с тим издаваоцем, код ограничене мреже продаваца робе и услуга или за ограничен избор робе и услуга (тачка 11); <p>Могући примери у оквиру ове категорије су платне трансакције које се врше на основу картица које издаје послодавац својим запосленима искључиво за плаћање хране у ресторану тог послодавца, картице које се издају искључиво за плаћање различитих роба и услуга у оквиру хотелског комплекса, картице одређених радњи које омогућавају куповину роба само у просторијама тих радњи укључујући и прикупљање и коришћење бодова, корпоративне картице које су издате искључиво за коришћење на бензинским станицама, чланске (клуб) картице које се могу користити само за плаћање робе и услуга које нуди одређени клуб или организација и др.</p> <p>У оцени да ли се одређена мрежа продаваца робе и услуга или избор робе и услуга сматрају ограниченим, могу се узети у обзир различити елементи као нпр. број укључених продаваца робе и услуга, обим и врста производа и услуга, да ли је мрежа „отвореног типа“, број клијената који користе ту мрежу и др.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 3. тачка 7) подтачка (1)
Редни број питања:	12.
Питање:	Зашто се на трансакције плаћања чеком не примењује овај закон?
Одговор:	Платне трансакције засноване на чеку извршавају се у складу са императивним правилима закона којим се уређује чек.

Објављивање одговора:	март 2015.
-----------------------	------------

Релевантна одредба Закона:	Члан 3. тачка 12)
Редни број питања:	13.
Питање:	У делу „под условом да телекомуникациони, дигитални или информационо-технолошки оператор у тој ситуацији не делује искључиво као посредник између корисника платних услуга и продавца тог производа или услуге“ нејасна је позиција телекомуникационог оператера. На неком конкретном примеру објаснити на који начин је потребно да делује оператер?
Одговор:	<p>Законом је утврђено да се одредбе овог закона не примењују на платне трансакције које се врше путем телекомуникационих, дигиталних или информационо-технолошких уређаја, при чему се купљени производи или услуге испоручују и користе путем тих уређаја, под условом да телекомуникациони, дигитални или информационо-технолошки оператор не делује искључиво као посредник између корисника платних услуга и продавца тог производа или пружаоца те услуге.</p> <p>Имајући у виду напред наведено, први услов који мора бити испуњен је да се платна трансакција врши путем телекомуникационих, дигиталних или информационо-технолошких уређаја (нпр. мобилни телефон, мобилни рачунари, десктоп рачунари, фиксни телефон и сл.)</p> <p>Други услов је да се купљени производи или услуге испоручују и користе путем тих уређаја.</p> <p>Трећи услов је да телекомуникациони, дигитални или информационо-технолошки оператор не делује искључиво као посредник између корисника платних услуга и продавца тог производа или пружаоца те услуге. Ово су нпр. ситуације када:</p> <ul style="list-style-type: none"> - корисник платних услуга извршава плаћање директно наведеном оператеру и - не постоји дужничко-поверилачки однос у вези са тим плаћањем између корисника платних услуга и треће стране која је продавац производа или пружалац услуге које се испоручују и користе путем наведених уређаја. <p>Могући примери су куповина услуга са додатном вредношћу (у смислу прописа којим се уређују телекомуникације) као што су приступ и/или</p>

	садржаји информативног, образовног или забавног карактера, електронски дневни листови, електронске књиге и сл.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 3. тачка 13)
Редни број питања:	14.
Питање:	Да ли наведена тачка значи да се овај Закон не примењује на платне трансакције између пружалаца платних услуга као на пример трансакције плаћања провизије, преноса динарске противвредности, трансфери орочених депозита и др.?
Одговор:	Да, ако се платне трансакције извршавају између пружалаца платних услуга за њихов рачун тј. ако није реч о платним трансакцијама које се извршавају на основу уговора о платним услугама закљученим са корисником платних услуга.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 3. тачка 14)
Редни број питања:	15.
Питање:	Да ли наведена тачка значи да се овај закон не примењује на пример на трансакције између банке и правних лица у којима банка има контролно учешће као и на трансакције између зависних друштава које се врше преко банке која је део исте групе друштва?
Одговор:	Да, Законом је предвиђено да се одредбе овог закона не примењују на платне трансакције између матичног друштва и његовог зависног друштва или између зависних друштава истог матичног друштва, под условом да се оне врше искључиво посредством пружаоца платних услуга који је члан исте групе друштава. Другим речима, банци и њеном зависном друштву не пружа се заштита у складу са одредбама Закона за међусобне платне трансакције преко

	пружаоца платних услуга који је члан исте групе друштва.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона :	Члан 3. тачка 15)
Редни број питања:	16.
Питање:	Дефинисано је да се одредбе овог закона не примењују на "услуге исплата готовог новца на банкоматима чији пружаоци делују у име и за рачун једног или више издаваоца платних картица, под условом да ти пружаоци нису закључили оквирни уговор о платним услугама с клијентом који подиже готов новац с банкомата и да не пружају другу платну услугу утврђену овим законом". Нејасно је да ли то значи да ови банкомати имају неку врсту предности над банкоматима који су у мрежи банака прихватиоца?
Одговор:	<p>Наведено изузеће се односи на услуге исплата готовог новца на банкоматима чији пружаоци делују у име и за рачун једног или више издаваоца платних картица, с тим што морају бити испуњени услови утврђени Законом.</p> <p>На овај начин пружалац платних услуга – издавалац платне картице омогућава својим клијентима да подижу готов новац на различитим местима (нпр. супермаркети, хотели и др.) на којима не постоји пословни интерес за постављање банкомата у његовом власништву. Да ли ови банкомати имају неку врсту предности у односу на банкомате који су у мрежи банака прихватиоца зависи од пословног модела – трошкова за пружаоца платних услуга, накнада које се наплаћују кориснику платних услуга и др.</p> <p>Корисник платних услуга је, у сваком случају, заштићен у погледу извршавања платне трансакције у односу на пружаоца платних услуга са којим је закључио уговор, односно издавалац платне картице сноси одговорност за евентуалне пропусте пружаоца услуге исплата готовог новца на банкоматима.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 3. тачка 16)
Редни број питања:	17.
Питање:	Потребно је јасније дефинисати на које се све трансакције примењује одредба. Да ли значи да уколико је електронски новац похрањен на инструментима плаћања попут ваучера издатог од стране трговца, да се одредбе овог закона не примењују?
Одговор:	Законом је предвиђено да се одредбе овог закона не примењују на електронски новац похрањен на инструментима из тачке 11) овог члана, односно који се користи за извршавање платних трансакција из тачке 12) овог члана. На коју врсту инструмената и платних трансакција се односи ово изузеће објашњено је у одговорима на питања под редним бројевима 11. и 13.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 4. став 1. тачка 4)
Број питања:	18.
Питање:	Шта се подразумева под „услуге извршавања платних трансакција код којих су новчана средства обезбеђена кредитом одобреним кориснику платних услуга“. Због чега права и обавезе које произилазе из платне трансакције зависе од тога да ли је покриће трансакције расположи салдо на рачуну или одобрен кредит.
Одговор:	У овој врсти платних услуга, платне трансакције се извршавају из новчаних средстава обезбеђених кредитом као нпр. платна трансакција која се извршава коришћењем кредитне картице, извршавање платне трансакције када корисник користи одобрено прекорачење по рачуну и др.

	<p>Постоје два разлога за утврђивање врста платних услуга у члану 4. Закона. Први разлог се односи на нове пружаоце платних услуга (платне институције). Наиме, привредна друштва која буду подносила захтев за добијање дозволе за пружање платних услуга као платне институције, наводиће у захтеву за давање дозволе услуге које желе да пружају и у зависности од тога треба да обезбеде прописани износ почетног капитала, а у самој дозволи ће бити наведене услуге које пружају. Било које накнадне измене у списку услуга које пружају, захтеваће измене и допуне саме дозволе.</p> <p>Поред тога, платним институцијама је дозвољено одобравање кредита за извршавање платних трансакција и у том случају, поред одредби Закона, морају поштовати и одредбе закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 4. став 1. тачка 4)
Редни број питања:	19.
Питање:	Појаснити платну услугу извршавања платне трансакције код које су новчана средства обезбеђена кредитом (да ли наведено значи реализацију платне услуге директно из кредита, не задужујући клијентов платни рачун, као и како се не задужујући клијентов платни рачун могу извршити услуге задужења).
Одговор:	У члану 22. Закона предвиђена је обавеза пружаоца платних услуга, који на основу оквирног уговора извршава појединачну платну трансакцију, да одмах након задужења платиоцевог платног рачуна платиоцу достави одређене информације, између осталог и о износу платне трансакције у валути у којој је задужен платиочев платни рачун. Имајући то у виду, за сваку појединачну платну трансакцију која се извршава с платног рачуна, па и ону за чије извршење су новчана средства обезбеђена кредитом, задужује се платни рачун платиоца.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 4. став 1. тачка 7)
Редни број питања:	20.
Питање:	Појаснити улогу оператора у овој врсти услуге извршавања платних трансакција у односу на члан 3. тачка 12) којим се дефинишу трансакције које су искључене из примене Закона.
Одговор:	<p>Наведеним чланом Закона предвиђена је као једна од платних услуга и извршавање платних трансакција код које се сагласност платиоца за извршење платне трансакције даје употребом телекомуникационог, дигиталног или информационо-технолошког уређаја и плаћање се врши оператору телекомуникационе, дигиталне или информационо-технолошке мреже, који делује само као посредник између корисника платних услуга и продавца производа или пружаоца услуга. Ово су нпр. ситуације када:</p> <ul style="list-style-type: none"> - корисник платних услуга директно плаћа наведеном оператору и - постоји дужничко-поверилачки однос у вези са тим плаћањем између корисника платних услуга и треће стране која је продавац производа или пружалац услуге. <p>У овој ситуацији наведени оператор делује само као посредник у извршавању платне трансакције, осим ако није испуњен неки од услова за изузеће од примене одредби Закона, узимајући у обзир конкретан пословни модел и међусобне односе између учесника у том моделу.</p> <p>За ближе објашњење „улоге оператора“ у случају платних трансакција из члана 3. тачка 12) видети одговор на питање под редним бројем 13.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 6. став 2.
Број питања:	21.
Питање:	Да ли одредба члана 6. став 2. значи да се Закон о заштити корисника финансијских услуга у овом случају примењује и на правна лица?

Одговор:	<p>У члану 6. став 1. Закона утврђено је да сви корисници платних услуга и имаоци електронског новца (правна лица, предузетници и потрошачи) имају право на заштиту својих права и интереса.</p> <p>У складу са ставом 2. истог члана на поступак остваривања заштите права и интереса правних лица, предузетника и потрошача – корисника платних услуга и ималаца електронског новца примењују се одредбе закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга, а које се односе на остваривање заштите права и интереса корисника финансијских услуга. (Глава II – Одељак 7.)</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 9. став 2.
Редни број питања:	22.
Питање:	Нејасно је да ли ова одредба значи да се одредбе овог Закона дефинисане у глави II (уговори и информисање корисника) примењују искључиво на категорију корисника, потрошача, док се за правна лица и предузетнике могу искључити у уговору о платним услугама.
Одговор:	У члану 9. Закона је предвиђено да ако је корисник платних услуга - правно лице, уговором о платним услугама се може искључити или ограничити примена одредби из главе II другог дела закона, осим одредаба које су наведене у овом члану. Другим речима, не постоји могућност искључења или ограничења примене одредби из главе II другог дела закона, када су у питању предузетници и потрошачи.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 11. став 2.
Редни број питања:	23.
Питање:	Да ли предложено решење значи да Пошта, уколико ступи у сарадњу са банком, треба да буде овлашћена за издавање електронског новца?

	<p>Да ли обе стране могу да буду издаваоци електронског новца и треба да имају дозволу од НБС-а или је могуће да само једна страна буде овлашћена за ове послове? Уколико је банка издавалац електронског новца, а поштански оператер пружа услугу отварања рачуна електронског новца, какав статус има поштански оператер?</p>
Одговор:	<p>У складу са одредбама Закона, банке и јавни поштански оператер могу издавати електронски новац без добијања посебне дозволе Народне банке Србије.</p> <p>Законом је предвиђено да јавни поштански оператер може обављати издавање, дистрибуцију и откуп електронског новца и у име и за рачун банака, а може пружати и услуге посредовања између банака и ималаца електронског новца у вези са издавањем електронског новца, у складу са законом којим се уређују банке.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 12. став 4.
Редни број питања:	24.
Питање:	<p>Нејасно је шта представљају стварни трошкови трансакције? На који начин се доказује да је висина накнаде коју наплаћује пружалац платних услуга у складу са стварним трошковима пружаоца услуга?</p>
Одговор:	<p>Накнаде које морају бити одговарајуће и у складу са стварним трошковима пружаоца платних услуга су само накнаде утврђене у члану 12. став 2. и 3. (накнаде за додатне информације, накнада за достављање информација путем средстава за комуникацију која нису уговорена, накнада за опозив платног налога по истеку рокова утврђених Законом), а не накнаде за пружање платних услуга из става 1. тог члана.</p> <p>Наведена одредба је предвиђена у циљу заштите корисника платних услуга из разлога што висина напред наведених накнада не сме имати за циљ да обесхрабри кориснике платних услуга да нпр. захтевају додатне информације или чешће пружање информација. Висина ових накнада мора одговарати стварним трошковима утврђеним у складу са унутрашњим процедурама пружаоца платних услуга за израчунавање трошкова пословних процеса.</p>

Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 13. став 3.
Редни број питања:	25.
Питање:	Овај став треба преформулисати и брисати речи "на начин који не захтева додатне активности корисника платних услуга" јер није јасно дефинисано шта се подразумева под додатним активностима (долазак у банку, преузимање препоручених пошिल्ки и слично).
Одговор:	Пружалац платних услуга је дужан да информације достави кориснику платних услуга на начин који не захтева додатне активности корисника платних услуга да те информације добије и са њима се упозна. У члану 13. став 3 Закона дати су неки примери начина достављања информација у складу са наведеном одредбом (нпр. достављање поштом или и-мејлом).
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 13. став 3.
Број питања:	26.
Питање:	<p>У смислу неједнаког третмана уговорних страна, истичемо да је Чланом 13. став 3 Закона предвиђено да у случају када је утврђена обавеза пружаоца платних услуга да кориснику достави одређене информације, пружалац платних услуга је дужан да информације достави на начин који не захтева додатне активности корисника – поштом или е-mail поруком.</p> <p>Такође, у оквиру Члана 13. став 5. Закона предвиђено је да је у случају спора по основу пружања информација кориснику платних услуга, терет доказивања испуњености обавеза пада на терет пружаоца услуга.</p> <p>Поставља се питање, да ли је пружалац услуга доказао да је извршено</p>

	<p>достављање самим слањем путем електронске поште на последњу пријављену е-маил адресу или путем поште на адресу, коју је корисник последњу пријавио пружаоцу платних услуга (препоручена пошиљка) или је у обавези да доказује и да је корисник послато обавештење и примио.</p> <p>Ако је обавеза пружаоца платних услуга да мора да пружи доказ о пријему обавештења, то даље отвара питање колико је пружалац платних услуга уопште у могућности то да учини, односно да сазна праву адресу корисника, ако је сам корисник не достави и како да примора корисника да прими обавештење, ако исти нпр. избегава достављање.</p> <p>Предлажемо измену ове врсте одредби, које се односе на обавезу доказивања достављања информација (односи се и на члан 22. став 3. Закона) и то у смислу да се обавеза пружаоца платних услуга исцрпљује самим слањем обавештења на адресу корисника коју је последњу пријавио пружаоцу платних услуга или која је регистрована на АПР-у за лица која је законом предвиђена ова врста регистрације.</p>
Одговор:	<p>Пружалац платних услуга нема обавезу да пружи доказ да је корисник платних услуга примио послато обавештење, већ само доказ да је извршио достављање на начин уговорен са корисником платних услуга, а у складу са чланом 13. став 3. Закона. Пружалац платних услуга може уговором утврдити да се нпр. у случају доставе извода са текућег рачуна сматра да је исти достављен ако је послат на последњу познату адресу корисника коју пружалац има у својој евиденцији.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 13. став 4.
Редни број питања:	27.
Питање:	<p>Потребно је додатно разјаснити и прецизирати појмове „достављање информација“ и „учинити доступним информације“ од стране пружаоца услуга, посебно у предуговорној фази и након закључивања (оквирног) уговора о платним услугама. Нпр. изводи рачуна – промене и стање рачуна за период, за правна лица достављамо на дневном нивоу, за грађане на месечном, а начин достављања је и-мејлом, преузимањем штампаног извода на шалтеру банке.</p>

Одговор:	<p>Када је реч о достављању информација, објашњење појма „достављање информација“ је дато у одговору на питање под редним бројем 25.</p> <p>Када је реч о појму „учинити доступним информације“, пружалац платних услуга чини доступним те информације на унапред утврђени, односно уговорени начин који може захтевати додатне активности корисника платних услуга да ове информације добије и са њима се упозна.</p> <p>У члану 13. став 4. Закона дати су неки примери начина на који се информације могу учинити доступним у складу са наведеном одредбом (нпр. доступност на огласним таблама или шалтерским местима у просторијама пружаоца платних услуга).</p>
Објављивање одговора	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 13. став 5.
Редни број питања:	28.
Питање:	Одредба овог става, као и става 1. и 2. члана 60. су у супротности са Законом о парничном поступку. Нејасно је зашто је терет доказивања испуњености обавеза пружаоца платних услуга, у случају спора, на страни пружаоца платних услуга.
Одговор:	<p>У Закону о парничном поступку (члан 231.) прописано је да странка која тврди да има неко право, односно странка која оспорава постојање неког права, сноси терет доказивања, осим ако законом није другачије прописано.</p> <p>Имајући то у виду, Законом је предвиђено да је терет доказивања на пружаоцу платних услуга из разлога што:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пружалац платних услуга има обавезу да чува, те стога и располаже свом документацијом која се односи на пружање информација и извршење платних трансакција, - клијенту би било тешко, готово немогуће, да докаже да му банка није доставила одговарајуће информације.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 13. став 7.
Редни број питања:	29.
Питање:	Дефинисање професионалних и личних карактеристика запослених не би требало да буде регулисано Законом о платним услугама. Међутим, уколико остане наведено решење потребно је да се јасно дефинише које квалификације и искуство, као и које професионалне и личне квалитете је потребно да имају запослени који пружа информације корисницима платних услуга.
Одговор:	Наведена одредба је преузета из закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга и, у овом случају, има за циљ да се обезбеди заштита права корисника платних услуга на начин на који су заштићена права корисника финансијских услуга.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Део други, Глава II, одељак 1.
Редни број питања:	30.
Питање:	Да ли се анекс уговора може сматрати валидним за примену новог закона или се мора закључити нови уговор са клијентом?
Одговор:	У складу са чланом 221. Закона банке су дужне да своје пословање и унутрашње акте ускладе са одредбама Закона до дана почетка његове примене. Такође, одредбама наведеног члана утврђена су два начина на који банке могу ускладити постојеће уговоре о платним услугама које имају закључене са корисницима и то достављањем предлога оквирног уговора који ће се примењивати од дана почетка примене Закона или усклађивањем општих услова пословања који се примењују на постојеће уговоре о платним услугама . Избор начина на који ће банке ускладити уговоре зависи од пословне политике банке.
Објављивање	март 2015.

одговора:	
-----------	--

Релевантна одредба Закона:	Члан 15.
Редни број питања:	31.
Питање:	Нејасно је да ли убудуће уговори са клијентима морају имати наведене називе, када је реч о издавању и коришћењу платних инструмената, као и други уговори са клијентима по овом Закону, или се могу задржати постојећи називи, а уподобити садржина уговора са Законом?
Одговор:	Пружалац платних услуга неће морати да мења називе уговора али ће бити дужан да обезбеди да садржина тих уговора буде усклађена са одредбама новог закона којим ће се регулисати платне услуге, односно другим прописима.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 15.
Редни број питања:	32.
Питање:	Да ли ће оквирни уговор заменити уговор о отварању и вођењу рачуна, обављању платног промета, кредиту по текућем рачуну и др.?
Одговор:	<p>Пружалац платних услуга ће бити дужан да уговор закључен са клијентом у складу са постојећим законом којим се уређује платни промет усклади са одредбама новог закона којим ће се регулисати платне услуге, односно са другим прописима, а то може учинити на један од начина који је утврђен чланом 221. Закона (достављањем предлога новог уговора или усклађивањем општих услова пословања који се примењују на постојеће уговоре).</p> <p>Такође, напомињемо да је у члану 6. став 4. Закона утврђено да ако је пружање платних услуга или издавање електронског новца повезано с кредитом или дозвољеним прекорачењем рачуна које пружалац платних услуга или издавалац електронског новца који није банка може у складу са одредбама овог закона давати кориснику платних услуга –</p>

	потрошачу, на уговор о кредиту и уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна, као и на друга права и обавезе пружаоца платних услуга и тог корисника у вези с кредитом, односно дозвољеним прекорачењем рачуна и заштиту корисника ових кредита, односно дозвољеног прекорачења рачуна примењују се одредбе закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.
Објављивање одговора	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 17.
Редни број питања:	33.
Питање:	Да ли се у предуговорној фази могу информације које су утврђене као обавезни елементи уговора у складу са чланом 16. дати у форми општих услова пословања?
Одговор:	Чланом 17. утврђено је да је пружалац платних услуга дужан да достави кориснику платних услуга информације које су утврђене као обавезни елементи уговора у складу са чланом 16. Пужалац платних услуга може у предуговорној фази доставити наведене информације у форми општих услова пружања платних услуга или у форми нацрта оквирног уговора који садржи те информације.
Објављивање одговора	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 16. тачка 2), подтачка (2)
Број питања:	34.
Питање:	Зашто је потребно у предуговорној фази давати број рачуна? Такође у одговору на ово питање је речено да се у предуговорној фази клијенту могу дати општи услови пословања па се поставља питање како

	испунити захтев који се тражи – да имају број рачуна?
Одговор:	<p>Чланом 17. став 1. Закона предвиђена је обавеза пружаоца платних услуга да пре закључења оквирног уговора кориснику платних услуга достави информације које су утврђене чланом 16. као обавезни елементи уговора, односно информације о условима за коришћење платних услуга – јединствена идентификациона ознака или други подаци које је корисник платних услуга дужан да наведе ради правилног извршења платног налога.</p> <p>Ово не значи да пружалац платних услуга у претходним информацијама треба да утврди конкретан број рачуна који ће се наводити ради правилног извршења платног налога, већ пружалац платних услуга треба само да информише корисника о утврђеној врсти јединствене идентификационе ознаке која ће се користити за одређену платну услугу.</p> <p>Тако нпр. пружалац платних услуга - банка може у претходним информацијама навести да је за услугу преноса новчаних средстава трансфером одобрења неопходно у платном налогу навести број текућег рачуна платиоца, односно примаоца средстава, а тачан број текућег рачуна биће дефинисан приликом закључивања уговора о платним услугама између корисника платних услуга и банке.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 16. тачка 3), подтачке (1) и (2)
Редни број питања:	35.
Питање:	Висина накнада и висина камате су категорије код којих су честе измене. У предуговорној фази (а и у оквирном уговору) се могу презентовати врсте накнада и критеријуми на основу којих се накнаде, каматне стопе и валутни курс утврђују током трајања уговора, али не и конкретна висина накнада, камата и курса, коју је могуће одредити само за актуелни датум. У том смислу треба кориговати ову одредбу.
Одговор:	Законом је предвиђено да је пружалац платних услуга дужан да, у предуговорној фази, кориснику платних услуга достави информације о врсти и висини свих накнада. Ако пре закључења уговора дође до промена у висини накнада о којима је корисник платних услуга претходно обавештен, пружалац платних услуга је дужан да му достави

	<p>измењене информације о тим накнадама.</p> <p>Када је реч о каматној стопи и курсу замене валута, пружалац платних услуга може у предуговорној фази доставити кориснику платних услуга нпр. информације да се користи референтна каматна стопа и/или референтни курс у ком случају није дужан да му достави информације о висини каматне стопе и курсу замене валута већ треба да му достави информације о релевантном датуму и индексу или другом основу за утврђивање референтне каматне стопе и курса, као и метод израчунавања стварне камате.</p> <p>Наведена одредба има за циљ да се обезбеди транспарентност накнада, каматних стопа и курса замене валута како би корисници платних услуга могли да их упореде код различитих пружалаца платних услуга.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 16. став 1 тачка 5)
Број питања:	36.
Питање:	У погледу информација о заштитним и другим мерама неопходно је додати „уколико је то применљиво“ јер се уобичајено за платне инструменте закључују посебни уговори (нарочито према закону којим се уређује заштита корисника финансијских услуга) и нелогично је оптерећивати уговор о текућем рачуну мерама заштите које се односе на платне инструменте који нису предмет тог уговора – а имајући у виду општи карактер казнене одредбе из члана 204. Закона.
Одговор:	У члану 16. Закона утврђени су обавезни елементи, односно информације које садржи оквирни уговор и те информације се односе на све врсте платних услуга. Ипак, пружалац платних услуга може закључити за сваку врсту платне услуге посебан уговор или један уговор за више платних услуга. Ако се нпр. закључује уговор којим се не уређује издавање платног инструмента (уговор о отварању, вођењу и гашењу текућег рачуна – наведени уговор неће садржати информације из члана 16. које се не односе на заштиту платног инструмента, осим ако овај уговор не обухвата и електронско банкарство). Ако пружалац платних услуга закључује нпр. посебан уговор за електронско банкарство или уговор о издавању платне картице – наведени уговори или општи услови пружања ових платних услуга као саставни део оквирног уговора морају садржати све

	неопходне елементе, односно информације из члана 16. (између осталих и информације о мерама заштите).
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 17. став 1.
Број питања:	37.
Питање:	Шта је то примерени рок? Како је формулисан овај члан, значило би да банка не може одмах да закључи уговор са клијентом (није протекао примерени рок).
Одговор:	<p>Чланом 14. став 2. Закона утврђено је да се на сва питања која нису уређена Законом о платним услугама примењују одредбе закона којим се уређују облигациони односи.</p> <p>У складу са чланом 17. став 4. пружалац платних услуга може доставити кориснику платних услуга информације у предговорној фази и у форми нацрта оквирног уговора који садржи те информације.</p> <p>Имајући у виду наведено, пружалац платних услуга обавезу утврђену у члану 17. став 1. може испунити достављањем понуде, односно предлога за закључење оквирног уговора у коме ће утврдити рок за њено прихватање, а који ће омогућити кориснику платних услуга да се упозна са условима који се односе на пружање платних услуга, као и да упореди понуде различитих пружалаца платних услуга.</p> <p>У пракси су могуће ситуације да ће поједини корисници платних услуга одмах прихватити понуду и закључити уговор о платним услугама, а да ће другим корисницима бити потребно више времена да се упознају са условима пружања платних услуга.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 19. став 3.
Број питања:	38.
Питање:	Зашто је потребно информисање за промену каматне стопе која је унапред уговорена као променљива?
Одговор:	<p>Чланом 19. Закона утврђена је могућност да се уговори примена промене каматне стопе и курса замене валута одмах и без претходног обавештења корисника платних услуга, ако се ове промене заснивају на изменама уговорене референтне каматне стопе или референтног курса. То значи да ако се уговори оваква могућност, пружалац платних услуга није обавезан да кориснику доставља предлог измена и допуна оквирног уговора најмање два месеца пре њихове примене.</p> <p>Став 3. наведеног члана обавезује пружаоца платних услуга да о променама каматне стопе и курса замене валута обавештава корисника платних услуга из разлога што, без обзира на примену промене каматне стопе и курса замене валута, корисник треба да располаже и са информацијама о томе колико износи нова каматна стопа и курс замене валута.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 21. став 1
Број питања:	39.
Питање:	<p>Чланом 21. став 1. Закона предвиђено је да за пружаоца платних услуга отказни рок за раскид оквирног уговора не може бити краћи од два месеца.</p> <p>Дефинисањем рокова на овакав начин, пословна банка се доводи у ситуацију да није у могућности да раскине уговор са корисником услуга за кога се утврди или постоји сумња да врши сумњиве трансакције по рачуну, на основу фалсификоване документације и/или других недозвољених радњи.</p> <p>На овај начин, кориснику услуге се омогућава да несметано обавља наведене радње у периоду од два месеца, при чему се тај рок може</p>

	<p>продужити за додатни период времена, до момента уручења писаног обавештења о раскиду уговора; како је некада немогуће поступити на наведени начин, предлог је да пословна банка у оваквим ситуацијама може једнострано раскинути оквирни уговор, без отказног рока, моментом слања обавештења кориснику услуга на пријављену адресу; на тај начин спречава се могућност настанка материјалне штете по рачунима који се воде код банака.</p>
Одговор:	<p>Члан 21. став 1. даје право пружаоцу платних услуга да раскине оквирни уговор који је закључен на неодређено време и поред тога што корисник испуњава све услове утврђене тим уговором.</p> <p>Са друге стране, другим ставом истог члана дата је могућност пружаоцима платних услуга да раскину оквирни уговор, и без отказног рока, ако су за то испуњени услови утврђени другим прописима (Закон о облигационим односима, закон којим се уређује спречавање прања новца и финансирање тероризма и др.)</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 22. став 1.
Редни број питања:	40.
Питање:	<p>Одредбу овог члана није могуће применити на платне картице, осим у делу тарифе накнада издаваоца. Издавалац, тј. пружалац услуга не може знати накнаде које наплаћује прихватилац платне картице (прималац услуге) за подизање готовине. Потребно је прецизирати да платиочев пружалац платних услуга може пружити прецизне информације о врстама накнада.</p>
Одговор:	<p>За разумевање одредби Закона потребно је ближе објаснити различите концепте који се користе у вези са начином на који се иницира платна трансакција:</p> <ul style="list-style-type: none"> - платна трансакција коју иницира платилац је платна трансакција за чије извршење платилац издаје платни налог директно свом пружаоцу платних услуга (нпр. трансфер одобрења); - платна трансакција коју иницира прималац плаћања је платна трансакција за чије извршење прималац плаћања издаје платни налог свом пружаоцу платних услуга на основу

	<p>сагласности платиоца (нпр. директно задужење);</p> <ul style="list-style-type: none"> - платна трансакција коју иницира платилац преко примаоца плаћања је платна трансакција за чије извршење платилац издаје платни налог свом пружаоцу платних услуга преко примаоца плаћања (нпр. коришћењем платне картице ималац те картице одобрава и иницира платну трансакцију на продајном месту трговца - POS); <p>Ако одредба Закона не садржи експлицитно навођење начина на који се платна трансакција иницира, та одредба се примењује на све платне трансакције.</p> <p>Имајући то у виду, члан 22. став 1. Закона, се примењује само на појединачну платну трансакцију коју иницира платилац на основу оквирног уговора (трансфер одобрења). С тим у вези, наведена одредба се не примењује на платне трансакције које се извршавају коришћењем платне картице.</p> <p>Пружалац платних услуга – издавалац платне картице је у сваком случају дужан да имаоцу платне картице претходно достави информације о врсти и висини свих накнада које тај пружалац наплаћује у вези са коришћењем платних картица па самим тим и висину накнада за подизање готовог новца на банкомату другог пружаоца платних услуга – прихватиоца платне картице.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 22.
Редни број питања:	41.
Питање:	Да ли се овај члан односи и на кориснике неперсонализоване припејд картице?
Одговор:	<p>Имајући у виду да се у примеру који је наведен у постављеном питању ради о при-пејд картици, новчана вредност се у овом случају може сматрати електронским новцем. Погледати одговор на питање под редним бројем 6.</p> <p>Наведени члан се не примењује када је реч о електронском новцу већ се примењују релевантне одредбе Закона утврђене у члану 108.</p>

Објављивање одговора:	март 2015.
-----------------------	------------

Релевантна одредба Закона:	Члан 22. став 5.
Редни број питања:	42.
Питање:	Предлаже се да пружалац платних услуга доставља потрошачу информације о платним трансакцијама у папирном облику или другом трајном носачу података, уколико је то предвиђено оквирним уговором.
Одговор:	<p>Законом је предвиђено да се оквирним уговором може утврдити да пружалац платних услуга накнадне информације за платиоца о појединачној платној трансакцији из овог члана пружи платиоцу периодично, и то најмање једном месечно, на уговорени начин који том платиоцу омогућава да ове информације сачува и репродукује у непромењеном облику.</p> <p>Међутим, истим чланом, предвиђена је обавеза да, пружалац платних услуга, без обзира на уговорени начин достављања информација, платиоцу – потрошачу, ако он то захтева, без накнаде, доставља једном месечно у писменој форми на папиру информације из овог члана о појединачним извршеним платним трансакцијама.</p> <p>Ова одредба има за циљ да се и лицима која немају могућност приступања информацијама у електронском облику обезбеди да добијају релевантне информације о платним трансакцијама у облику који је њима одговарајући и/или доступан.</p>
Објављивање одговора	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 18. став 1.
Редни број питања:	43.
Питање:	Према одредбама овог члана практично произилази да измене висина накнада банке (висина накнада је обавезни део оквирног уговора) треба да прати анекс уговора са сваким имаоцем платног рачуна. Истовремено овакве измене треба да буду достављене два месеца пре

	<p>примене, што значи да су усвојене бар три месеца пре примене како би се технички одрадила припрема за достављање анекса. Рок за достављање измена и допуна оквирног уговора треба да буде месец дана пре почетка његове примене. Такође, предлажемо брисање последње реченице из овог става којом се омогућава правно дејство измена и допуна пре предложеног дана почетка њихове примене.</p>
Одговор:	<p>Наведена одредба је предвиђена у циљу заштите корисника платних услуга од једностраних измена одредаба оквирног уговора који у складу са чланом 16. Закона обавезно садржи елементе, односно информације из тог члана.</p> <p>Имајући то у виду, рок од најмање два месеца за достављање предлога измена и допуна одредаба оквирног уговора је предвиђен како би корисник платних услуга имао довољно времена да о предложеним изменама и допунама размисли и донесе одлуку.</p> <p>Одредба члана 18. став 2. Закона предвиђена је за случајеве када пружалац платних услуга понуди нпр. нове платне услуге и корисник платних услуга је спреман да их одмах прихвати, због чега треба да постоји могућност, која је у интересу и тог корисника и пружаоца платних услуга, да предложене измене и допуне произведу правно дејство и пре предложеног дана почетка њихове примене.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 18. став 3.
Редни број питања:	44.
Питање:	<p>Нејасно је на коме је терет доказивања да ли је корисник обавестио банку или не о томе да није сагласан са изменама и допунама оквирног уговора, као и шта се примењује у случају већ закључених уговора о отварању и вођењу текућих рачуна – који нису „оквирни уговори“ и закључени су по сада важећем закону? На који начин корисник платних услуга даје сагласност на оквирни уговор, односно на који начин обавештава да није сагласан?</p>
Одговор:	<p>Терет доказивања обавештавања пружаоца платних услуга је, у овом случају, на кориснику платних услуга који треба да докаже да је обавестио пружаоца платних услуга да није сагласан с предлогом измена и допуна оквирног уговора.</p>

	<p>Ако је корисник платних услуга сагласан са предложеним изменама и допунама оквирног уговора, сагласност се доставља на начин како је то предвиђено за закључење тог уговора, односно у писменој форми на папиру или другом трајном носачу података.</p> <p>Са друге стране, ако корисник платних услуга није сагласан са предложеним изменама и допунама оквирног уговора, о томе обавештава пружаоца платних услуга коришћењем средстава комуникације која су утврђена оквирним уговором.</p> <p>Прелазним и завршним одредбама Закона утврђена су правила у вези са усклађивањем пословања банака са одредбама Закона (видети одговор на питање под редним бројем 32).</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 19. став 4.
Редни број питања:	45.
Питање:	<p>Да ли једнак третман корисника платних услуга значи да банка не може да пружи другачије комерцијалне услове истој групи клијената? (примена различитих курсева за конверзију или каматних стопа у зависности од групе којој припада клијент)? Да ли се ова одредба односи подједнако на физичка и правна лица? Наиме, нејасно је да ли банка те промене мора примењивати једнако на све клијенте или има право различитог уговарања са појединим клијентима?</p>
Одговор:	<p>Одредбама Закона се не доводи у питање начин на који пружалац платних услуга прилагођава своју политику накнада, курса замене валута или каматних стопа различитим профилима корисника платних услуга нпр. политика накнада заснована на анализи ризика имаоца платне картице, примена повољнијег курса замене валута за веће износе новчаних средстава или за клијенте са већим обимом платних трансакција и др.</p> <p>У пракси, пружалац платних услуга може са једном групом корисника платних услуга уговорити примену једног референтног курса, а са другом групом корисника примену другог референтног курса. Ако се промени неки од референтних курсева, пружалац платних услуга је дужан да обезбеди да се те промене на једнак начин примене на све</p>

	<p>кориснике платних услуга у оквиру исте групе.</p> <p>Такође, наведена одредба значи и да пружалац платних услуга не може себе стављати у повољнији положај у односу на корисника платних услуга код примене промена каматних стопа или курса замене валута које су засноване на променама референтне каматне стопе или курса.</p> <p>Напомињемо да је чланом 9. став 2. утврђено да ако је корисник платних услуга правно лице, уговором о платним услугама може се искључити или ограничити примена ове одредбе.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 20. став 3.
Редни број питања:	46.
Питање:	<p>Везано за раскид уговора, корисник је дужан да плати накнаду само за платне услуге које су пружене до дана раскида овог уговора. Шта се дешава у случају издавања VISA business картице где је годишња чланарина нпр. РСД 4000,00 па клијент раскине уговор после нпр. месец дана? Да ли банка може да наплати накнаду само до дана раскида или узима у обзир и реалан трошак који има (трошак израде картице)?</p>
Одговор:	<p>У наведеном члану предвиђено је да ако корисник платних услуга раскине оквирни уговор, дужан је да плати накнаду само за платне услуге које су пружене до дана раскида овог уговора. Ако је таква накнада плаћена унапред, пружалац платних услуга дужан је да кориснику платних услуга врати сразмерни део плаћене накнаде.</p> <p>Треба напоменути да је у члану 16. тачка 3) подтачка (1) Закона утврђено да оквирни уговор садржи информације и податке о врсти и висини свих накнада које пружалац платних услуга наплаћује кориснику платних услуга, а ако пружалац платних услуга збирно наплаћује ове накнаде, и врсти и висини сваке појединачне накнаде која чини збирну накнаду.</p> <p>У случају када корисник платних услуга раскине оквирни уговор, ако је накнада за платне услуге плаћена унапред (годишња чланарина) пружалац платних услуга је дужан да том кориснику врати сразмеран део плаћене накнаде (сразмеран део годишње чланарине) који се</p>

	односи на платне услуге које нису пружене до дана раскида тог уговора.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 20. став 5.
Редни број питања:	47.
Питање:	Предлаже се брисање друге реченице у овом ставу "Корисник платних услуга може захтевати да се одредбе оквирног уговора које су у супротности са информацијама пруженим у предговорној фази у складу с чланом 17. став 1. овог закона, односно одредбе које се односе на информације из члана 16. овог закона које нису претходно достављене кориснику платних услуга - утврде ништавим ", јер је нејасно коме се корисник обраћа ради утврђивања ништавости уговора. Према Закону о облигационим односима само надлежни суд може утврдити таква својства уговора.
Одговор:	Корисник платних услуга остварује право утврђено у наведеном члану пред надлежним судом.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 21. став 1.
Редни број питања:	48.
Питање:	Поштујући правило реципроцитета, а имајући у виду да корисник може да раскине уговор у року који није дужи од месец дана, треба омогућити и да пружалац платних услуга може да раскине уговор у року који није краћи од месец дана, а не два месеца како је предвиђено овим ставом. Прописани рокови треба да буду истоветни.
Одговор:	Наведена одредба је предвиђена у циљу заштите корисника платних услуга и неопходно је да тај корисник има већа права у вези са раскидом уговора.

Објављивање одговора:	март 2015.
-----------------------	------------

Релевантна одредба Закона:	Члан 24.
Редни број питања:	49.
Питање:	Да ли то значи да се за мале новчане вредности потписује уговор посебан од уговора наведеног у члану 16.?
Одговор:	Да, ако је предмет оквирног уговора искључиво издавање платног инструмента за плаћања мале новчане вредности. У том случају, оквирни уговор садржи елементе, односно информације утврђене у члану 24. Закона, а не мора се закључити у писменој форми.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 25.
Редни број питања:	50.
Питање:	Нејасна је употреба платног инструмента која може да буде анонимна (осим изузећа из члана 12.в Закона о спречавању прања новца и финансирању тероризма који се односи на платне картице), а истовремено да није супротна прописима о спречавању прања новца, објаснити како се превазилази "сукоб закона" без обзира што су у питању мале трансакције.
Одговор:	<p>Пример анонимне употребе платног инструмента пре свега се односи на платне инструменте на којима је похрањен електронски новац, као што су „pre-raïd“ картице.</p> <p>Истовремено са Законом о платним услугама усвојен је и Закон о изменама и допунама закона о спречавању прања новца како би се у обвезнике тог закона укључили и нови пружаоци платних услуга – платне институције и институције електронског новца, али и утврдили случајеви у којима институције електронског новца не морају вршити радње и мере познавања и праћења странке.</p>

Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 26.
Број питања:	51.
Питање:	Закон предвиђа уговор и за једнократну платну трансакцију. ЕУ Директива не прописује обавезан уговор – који је разлог за постојање овог уговора? Напомињемо да је ових трансакција далеко више у Србији него у другим земљама (трансакције које иницира клијент код пружаоца услуга са којим нема никакав други однос).
Одговор:	<p>За разлику од оквирног уговора о платним услугама који регулише дугорочнији однос између корисника и пружаоца платних услуга и за који је утврђена обавезна форма (писмена форма), Законом није прописана обавезна форма уговора о једнократној платној трансакцији.</p> <p>С тим у вези, пружаоцима платних услуга је омогућено да у складу са својом пословном политиком и другим прописима (закон којим се уређују облигациони односи) уреде начин на који ће се закључивати уговор о једнократној платној трансакцији.</p> <p>У пракси је могуће решење да се у претходним информацијама о једнократној платној трансакцији утврди да је уговор о овој трансакцији закључен када корисник платних услуга да сагласност за њено извршење (што значи да прихвата понуду банке), а сагласност може бити нпр. уручење или потписивање платног налога на шалтеру банке и предаја готовог новца.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 26. став 1.
Број питања:	52.
Питање:	Шта се подразумева под „лако доступне“ претходне информације (у казним одредбама за пружаоца платних услуга члан 215. став 1. тачка 19. утврђена је новчана казна уколико пружалац није учинио

	доступним, односно доставио претходне информације у складу са чланом 26.)?
Одговор:	<p>У члану 13. Закона дати су могући примери начина на који се информације „чине доступним“ кориснику платних услуга (нпр. доступност на огласним таблама, или шалтерским местима пружаоца платних услуга). Овакав начин пружања информација може захтевати додатне активности корисника платних услуга да дође до тих информација.</p> <p>С обзиром да се члан 26. Закона односи на једнократне платне трансакције за кориснике који нису клијенти банке утврђено је да се претходне информације морају учинити „лако доступним“. Пружалац платних услуга може ове информације учинити лако доступним путем нпр. постера постављених на видном месту у шалтерским просторијама, флајера или на лако доступном месту на својој Интернет страници. Основни циљ ове одредбе је да корисник платних услуга може лако видети ове информације ако жели да изврши једнократну платну трансакцију код одређеног пружаоца.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 26. став 4.
Редни број питања:	53.
Питање:	Предлажемо да се на крају овог става после речи "трансакције" додају речи "кад се стекну услови за то".
Одговор:	Пружалац платних услуга је дужан да испуни своју обавезу одмах након извршења платне трансакције како би се обезбедила већа заштита корисника платних услуга. Ако би пружалац платних услуга имао могућност да своју обавезу испуни „када се стекну услови за то“, релативизовала би се права корисника платних услуга.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 29.
Број питања:	54.
Питање:	Навести пример трансакције на коју се примењује овај члан. Такође, како пружалац платних услуга зна да се ради о једнократној платној трансакцији ако је платни инструмент издао други пружалац платних услуга?
Одговор:	<p>Један од могућих примера за платну трансакцију на коју се примењује овај члан јесте исплата готовог новца на банкомату пружаоца платних услуга који није издавалац платне картице.</p> <p>У овом случају, банка на чијем банкомату се исплаћује готов новац није дужна да овом кориснику платних услуга пружи информације које су том кориснику пружене или ће бити пружене од стране издаваоца платне картице у складу са оквирним уговором (нпр. информације о накнадама за исплату готовог новца на банкомату друге банке, јединственој идентификационој ознаци или другим подацима које је корисник платних услуга дужан да наведе ради правилног извршења платног налога).</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 33. став 1., 2. и 3.
Број питања:	55.
Питање:	<p>Потребно је дефинисати појам сагласности за извршење платне трансакције – за које се трансакције сагласност даје, у којој форми и сл.</p> <p>Став 2. је нејасан јер се поставља питање како ће пружалац платних услуга знати да клијент жели да изврши неку услугу па да му даје могућност да сагласност за извршење да и накнадно. Појаснити које су то трансакције за које се сагласност даје накнадно.</p> <p>Да ли је прихватљиво да се сагласност за налоге сматра када клијент достави налог у банку (у папирној или електронској форми)?</p>
Одговор:	У складу са чланом 33. став 1. Закона – пружалац платних услуга извршава платну трансакцију само ако је платилац дао сагласност за њено извршење. То значи да је сагласност неопходна за сваку платну

	<p>трансакцију.</p> <p>У складу са чланом 16. Закона пружалац платних услуга је дужан да као обавезан елемент оквирног уговора утврди форму и начин давања и повлачења сагласности за извршење платне трансакције.</p> <p>У пракси су могући различити начини давања сагласности за извршење платне трансакције у зависности од врсте платне услуге нпр. потписивање платног налога или његово подношење пружаоцу платних услуга, уношење ЛИБ-а на продајном месту трговца или при исплати готовог новца на банкомату, као и друге форме и начини давања сагласности које пружалац уговори са корисником платних услуга.</p> <p>Члан 33. став 2. Закона не утврђује обавезу, већ даје могућност пружаоцу платних услуга да, ако за то постоји пословни интерес, уговори са платиоцем давање сагласности за извршење платне трансакције након њеног извршења.</p> <p>Овакав начин давања сагласности се може јавити код нпр. директних задужења, с обзиром да платилац може за директно задужење, у складу са чланом 4. Закона, дати сагласност између осталог и само примаоцу плаћања.</p> <p>У овом случају ради се само о претходној сагласности примаоцу плаћања и да би платиочев пружалац извршио овакву трансакцију мора имати сагласност платиоца. Члан 33. став 2. даје могућност платиочевој банци да изврши овакво директно задужење и да након извршења платне трансакције добије сагласност платиоца.</p> <p>Ипак, пре уговарања оваквог начина давања сагласности пружалац платних услуга мора узети у обзир и да је у складу са чланом 50. Закона одговоран за извршење неодобрене платне трансакције.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 35. став 1.
Редни број питања:	56.
Питање:	Појаснити шта се подразумева под учешћем пружаоца платних услуга у процесу израде и издавања платних налога.
Одговор:	Под учешћем пружаоца платних услуга у процесу израде и издавања платног налога може се сматрати нпр. провера стања новчаних

	<p>средстава на рачуну платиоца од стране платиоцевог пружаоца платних услуга или помоћ пружаоца платних услуга приликом попуњавања платног налога који се издаје у писменој форми на папиру, под условом да су наведене радње обављене пре достављања платног налога.</p> <p>Такође, могуће је и претходно учешће пружаоца платних услуга примаоца плаћања у процесу израде и издавања платног налога од стране примаоца плаћања (директна задужења) пре његовог достављања платиоцевом пружаоцу платних услуга.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 36. став 1. и став 4.
Број питања:	57.
Питање:	<p>Предлажемо да се законом, ради конкретног поступања и успостављања јединствене праксе пружалаца платних услуга, прецизирају случајеви и врсте трансакција у којима пружалац платних услуга може одбити извршење платног налога, односно да се наведе које прописе су пружаоци платних услуга дужни да поштују код испостављања платних налога, те да у случају да одредбе тих прописа нису испоштоване, пружалац платних услуга има основа да одбије извршење платног налога.</p> <p>Разлози леже у чињеници што је у члану 36. став 1. Закона дефинисано да пружалац платних услуга не може одбити извршење платног налога, осим ако је друкчије утврђено прописом.</p> <p>Појаснити случајеве који могу бити узрок одбијања извршења платне трансакције, а који су засновани „на објективним разлозима“.</p>
Одговор:	<p>У складу са чланом 17. пружалац платних услуга је дужан да пре закључења оквирног уговора кориснику платних услуга достави информације о условима за коришћење платних услуга које су утврђене као обавезни елементи оквирног уговора у складу са чланом 16. Закона.</p> <p>Ако нису испуњени уговорени услови за коришћење платних услуга банка може одбити платни налог нпр. ако корисник нема довољно новчаних средстава на текућем рачуну, ако није дао сагласност за</p>

	<p>извршење платне трансакције у уговореној форми и на уговорен начин и др.</p> <p>Са друге стране, одбијање платног налога може произилазити и из прописа – нпр. платни налог ће бити одбијен ако је рачун платиоца блокиран у складу са прописима или ако постоје други законски разлози за одбијање извршења платног налога.</p> <p>Ако било који други пропис утврђује да ће се под одређеним условима одбити извршење платног налога, пружалац платних услуга мора поступати по том пропису (тако нпр. Закон о пореском поступку и администрацији утврђује одређену обавезу банкама које оне морају поштовати приликом извршења платног налога).</p> <p>С тим у вези, наведеним чланом није могуће прецизирати све случајеве и врсте трансакција у којима пружалац платних услуга може одбити извршење платног налога, као ни које прописе су пружаоци платних услуга дужни да поштују код испостављања платних налога, с обзиром да се не може предвидети које све обавезе доносиоци прописа могу наметнути банкама.</p> <p>Ако су оквирним уговором предвиђени случајеви у којима ће платни налог бити одбијен, за информисање корисника о одбијању платног налога у овим случајевима пружалац платних услуга може наплатити накнаду од корисника, ако је таква накнада уговорена, с тим да та накнада мора бити утврђена у складу са чланом 12. став 4. (одговарајућа и у складу са стварним трошковима).</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 36. став 2.
Редни број питања:	58.
Питање:	Треба прецизно прописати да банка може да прими и не изврши налог, а да о томе не обавести клијента - или се забрана обавештавања у овом случају односи само на обавештавање о разлозима за одбијање извршења.
Одговор:	Обавештавање у складу са наведеним чланом обухвата увек обавештавање о одбијању, а ако је то могуће, то обавештење мора да садржи и разлоге за одбијање. Имајући то у виду, забрана обавештавања се односи на забрану обавештавања о одбијању

	укључујући и разлоге за одбијање.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 36. став 4.
Број питања:	59.
Питање:	Појаснити случајеве који могу бити узрок одбијања извршења платне трансакције, а који су засновани „на објективним разлозима“.
Одговор:	У складу са чланом 17. пружалац платних услуга је дужан да пре закључења оквирног уговора кориснику платних услуга достави основне информације о условима за коришћење платних услуга које су утврђене као обавезни елементи оквирног уговора у складу са чланом 16. Закона. Имајући то у виду, ако нису испуњени утврђени услови пружалац платних услуга из објективних разлога може одбити извршење платне трансакције (нпр. ако на рачуну нема довољно новчаних средстава, ако није тачна јединствена идентификациона ознака – број рачуна или други подаци које је корисник платних услуга дужан да наведе ради правилног извршења платног налога, ако је рачун блокиран из разлога утврђених прописима, ако сагласност за извршење платне трансакције није дата у форми и на начин утврђен уговором о платним услугама и др.)
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 38. став 3.
Редни број питања:	60.
Питање:	Прецизирати када платилац може опозвати платни налог извршен директним задужењем преко примаоца плаћања (случај предвиђен чл. 63.) јер из предложене формулације произилази да платилац може увек да опозове овакав налог. Ово је нарочито проблем уколико се ради о овлашћењу директног задужења, уколико овај закон уопште познаје овај инструмент наплате.

<p>Одговор:</p>	<p>Наведеним чланом је утврђено да, не доводећи у питање право платиоца на повраћај износа платне трансакције у складу с чланом 63. овог закона, ако платну трансакцију иницира прималац плаћања директним задужењем, платилац може опозвати платни налог примаоца плаћања најкасније до краја пословног дана који претходи дану утврђеном за задужење платиоцевог платног рачуна.</p> <p>Директно задужење је Законом дефинисано као платна услуга код које прималац плаћања на основу платиоцеве сагласности иницира платну трансакцију за задужење платиоцевог платног рачуна. Платилац може ову сагласност дати примаоцу плаћања, свом пружаоцу платних услуга или пружаоцу платних услуга примаоца плаћања (члан 4. став 3. Закона).</p> <p>Платилац путем давања сагласности за директно задужење омогућава да прималац плаћања непосредно иницира платну трансакцију за задужење платиоцевог платног рачуна и на тај начин наплати своја потраживања од платиоца. Директно задужење за платиоца представља једноставнији начин извршавања плаћања нпр. комуналних услуга и сл. С обзиром да се платне трансакције обављају без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања, платилац има право да опозове платни налог примаоца плаћања ако нпр. одлучи да своје новчане обавезе према примаоцу плаћања испуњава на други начин.</p> <p>Имајући у виду напред наведено, за разлику од овлашћења директног задужења утврђеног Законом о платном промету, овим Законом је, у складу са међународним стандардима, предвиђена опозивост сагласности за директно задужење, при чему треба узети у обзир да је чланом 9. став 3. предвиђено да пружалац платних услуга и правно лице могу уговорити да се искључи или ограничи примена појединих чланова који се односе на извршавање платне трансакције, укључујући и члан 38. којим се уређује неопозивост платног налога.</p> <p>Напомињемо, да ће се на овлашћења директног задужења издата до почетка примене Закона о платним услугама (1. октобар 2015. године) као и на платне трансакције које ће се иницирати на основу тих овлашћења примењивати одредбе Закона о платном промету као и прописи донетих на основу тог закона (члан 222. Закона о платним услугама).</p>
<p>Објављивање одговора:</p>	<p>март 2015.</p>

Релевантна одредба Закона:	Члан 40.
Редни број питања:	61.
Питање:	У дефинисању накнаде која се може наплатити кориснику платне услуге треба имати у виду чињеницу да нису увек познати трошкови банака посредника код појединих опција трошкова (SHA и BEN), а могу се појавити и непредвиђени трошкови у току трансакције.
Одговор:	<p>У члану 16. тачка 3) подтачка (1) Закона као обавезни елементи оквирног уговора утврђене су информације и подаци о врстама и висини свих накнада које пружалац платних услуга наплаћује кориснику платних услуга, а ако пружалац платних услуга наплаћује збирно ове накнаде - и врсту и висину сваке појединачне накнаде која чини збирну накнаду.</p> <p>Ако је реч о међународним платним трансакцијама и платним трансакцијама у валути трећих држава, чланом 30. Закона предвиђени су изузеци у вези са оквирним уговором и информисањем корисника платних услуга када су у питању ове трансакције.</p> <p>Наиме, ако је уговором о платним услугама утврђено да пружалац платних услуга свом кориснику платних услуга наплаћује накнаду коју за извршење међународне платне трансакције или платне трансакције у валути трећих држава наплаћује други пружалац платних услуга или посредних који учествује у извршавању ових платних трансакција - пружалац платних услуга дужан је да корисника платних услуга пре иницирања платне трансакције обавести о висини те накнаде. Ако у тренутку иницирања платне трансакције не располаже с тим информацијама, пружалац платних услуга дужан је да кориснику платних услуга пружи информације о очекиваној висини ове накнаде.</p> <p>Имајући у виду напред наведено, пружалац платних услуга је дужан да делује у најбољем интересу свог клијента како би кориснику платних услуга пружио информације о напред наведеним накнадама.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 40. став 4.
Број питања:	62.
Питање:	Прецизније дефинисати да ли се овај став односи на динарске и девизне трансакције.
Одговор:	<p>Наведени члан се примењује на динарске и девизне платне трансакције, с тим да се на девизне примењује узимајући у обзир члан 64. Закона.</p> <p>Наиме, на девизне платне трансакције првенствено се примењују прописи којима се уређује девизно пословање. Међутим, на све што у вези са извршавањем девизних платних трансакције није девизним прописима уређено – примењује се глава III Закона о платним услугама (па самим тим и члан 40.). Ипак, пружалац и корисник платних услуга могу уговорити да се одредбе ове главе не примењују у целини или делимично осим одредби члана 44. и 45. Закона које се уговором не могу искључити.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 42. став 1.
Редни број питања:	63.
Питање:	Ову одредбу није могуће применити на извршење трансакција платним картицама. Одобравање рачуна пружаоца платних услуга примаоца је у надлежности платног оператера, клириншке куће. Због тога треба преформулисати овај став и навести да је "платиочев пружалац платних услуга дужан да упути средства на рачун пружаоца платних услуга примаоца истог пословног дана."
Одговор:	Наведеним чланом је предвиђено да код домаће платне трансакције која се извршава у динарима, платиочев пружалац платних услуга дужан је да обезбеди да износ ове трансакције буде одобрен на рачун пружаоца платних услуга примаоца плаћања истог пословног дана када је платиочев пружалац платних услуга примио платни налог.

	<p>За разумевање наведене одредбе и њене повезаности са извршавањем платних трансакција коришћењем платних картица непоходно је навести и следеће:</p> <ul style="list-style-type: none"> - платна трансакција која се извршава коришћењем платне картице је у одредбама Закона утврђена као платна трансакција коју иницира платилац преко примаоца плаћања; - у члану 35. Закона, време пријема платног налога утврђено је као моменат када је платиочев пружалац платних услуга примио платни налог издат од платиоца, примаоца плаћања или платиоца преко примаоца плаћања; - у члану 43. Закона предвиђена је обавеза пружаоца платних услуга примаоца плаћања да платиочевом пружаоцу платних услуга достави платни налог, који је издао прималац плаћања или платилац преко примаоца плаћања, у року утврђеном између примаоца плаћања и његовог пружаоца платних услуга; - у члану 60. Закона утврђено је да је платна трансакција аутентификована, ако је пружалац платних услуга применом одговарајућих процедура проверио и потврдио употребу одређеног платног инструмента, укључујући и његове персонализоване сигурносне елементе. <p>Имајући у виду напред наведено, коришћење платне картице на нпр. продајном месту трговца (POS) и аутентификација те платне трансакције не представља време пријема платног налога.</p> <p>Рок за извршење платне трансакције коришћењем платне картице почиње да тече када платиочев пружалац платних услуга – издавалац платне картице прими платни налог који му доставља пружалац платних услуга примаоца плаћања - прихватилац платне картице.</p> <p>Издавалац платне картице је у обавези да од момента пријема платног налога обезбеди да износ ове трансакције буде одобрен на рачун прихватиоца платне картице у утврђеном року. У том смислу, пружаоци платних услуга морају обезбедити адекватан механизам нпр. платни систем који ће им омогућити испуњење обавеза у погледу рокова за извршење платне трансакције утврђених одредбама Закона.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 42. став 1.
Број питања:	64.
Питање:	Отворено је питање примене ове одредбе у случајевима аранжманских послова и масовних уплата физичких лица/потрошача, нпр. када је уговором о одређеном аранжману дефинисано да се рачуни физичких лица/потрошача одобравају на одређени датум валуте, без обзира што су средства пренета раније или да се преноси по основу масовних уплата врше у збирном износу првог радног дана по пријему истих.
Одговор:	<p>За разумевање члана 42. Закона морају се узети у обзир и одредбе члана 35. којима се уређује пријем платног налога, а нарочито став 5. тог члана.</p> <p>Наиме, корисник платних услуга и његов пружалац платних услуга могу утврдити да извршење платног налога почне на одређени дан или на дан на крају одређеног периода или на дан када платилац стави на располагање новчана средства свом пружаоцу платних услуга и тада се сматра да је платни налог примљен на тај утврђени дан.</p> <p>Од момента пријема примењује се члан 42. Закона којим се уређује рок за извршење платне трансакције платиоцевог пружаоца платних услуга.</p> <p>Са друге стране, за одобравање новчаних средстава на рачун примаоца плаћања примењују се одредбе члана 44. Закона.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 43.
Редни број питања:	65.
Питање:	Нејасно је на које се још трансакције односи овај члан осим трансакција директних задужења.
Одговор:	Наведени члан се примењује на платне трансакције које је иницирао прималац плаћања (директна задужења) или платилац преко примаоца плаћања (платна трансакција која се извршава нпр. коришћењем

	платне картице или сличног средства).
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 44.
Број питања:	66.
Питање:	Није јасно како поступити по члану 44. Закона, у смислу на који начин је могуће ставити кориснику услуга на располагање средства, уколико нема отворен рачун, као и у ком случају се може извршити повраћај средстава, уколико није могуће идентификовати корисника у оваквом случају.
Одговор:	У случају извршавања новчане дознаке - пружалац платних услуга ставља на располагање новчана средства кориснику платних услуга који нема отворен рачун исплатом готовог новца том кориснику. У случају да се не може идентификовати прималац новчаних средстава, банка новчана средства може вратити у складу са чланом 55. акона.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 44. став 1. тачка 1)
Број питања:	67.
Питање:	Шта се сматра и који су то други начини на који пружалац може да прими средства?
Одговор:	Нпр: интерни платни промет и новчане дознаке.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 44. став 2.
Редни број питања:	68.
Питање:	У случају пријема новчаног прилива из иностранства, да ли је банка као пружалац платних услуга дужна да обезбеди новац примаоцу на рачун истог дана или када добије извод стране банке о одобрењу рачуна?
Одговор:	<p>Чланом 64. Закона утврђена су посебна правила за извршавање међународних платних трансакција и платних трансакција у валути трећих држава.</p> <p>Наиме, утврђено је да се на извршење међународних платних трансакција и платних трансакција у валути трећих држава примењују одредбе прописа којима се уређује девизно пословање (Одлука о условима и начину обављања платног промета са иностранством и Упутство за спровођење те одлуке).</p> <p>На све што у вези са извршењем ових платних трансакција није уређено прописима којима се уређује девизно пословање, примењују се одредбе главе III другог дела Закона. У том случају, пружалац платних услуга и корисник платних услуга могу уговорити да се поједине одредбе ове главе не примењују у целини или делимично на наведене платне трансакције, изузев чланова који се односе на извршење платне трансакције примаоцу плаћања и датум валуте задужења и датума валуте одобрења (чл. 44. и 45. Закона).</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 44. став 4.
Редни број питања:	69.
Питање:	Навести пример када може доћи до одобрења средстава на рачун пружаоца платних услуга примаоца плаћања на дан који није пословни дан пружаоца платних услуга примаоца плаћања (овај случај у RTGS систему је немогућ).

Одговор:	<p>Када је реч о домаћим платним трансакцијама које се извршавају у RTGS систему Народне банке Србије, могућа ситуација је да банка – учесник у систему установи одређени дан као дан који није пословни дан за њене клијенте иако тога дана RTGS систем ради. У овом случају, сматра се да је пружалац платних услуга примаоца плаћања примио новчана средства за примаоца плаћања наредног пословног дана.</p> <p>Када је реч о међународним платним трансакцијама, могућа ситуација је да су новчана средства одобрена на рачун пружаоца платних услуга из Републике Србије на дан који није пословни дан тог пружаоца због нпр. државног празника у Републици Србији.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 45. став 1.
Редни број питања:	70.
Питање:	Навести случајеве у којима може доћи до разлике у датуму валуте задужења платиоцевог рачуна и датума задужења платног рачуна (да ли се говори о платним трансакцијама у будућности или платним налозима на чекању). Неприхватљиво је да датум валуте задужења мора бити исти дан, и никако дан касније, иако је то можда повољније за клијента.
Одговор:	<p>Наведеним чланом Закона јасно је утврђена обавеза платиоцевог пружаоца платних услуга да обезбеди да је датум валуте задужења платиоцевог платног рачуна у вези са извршењем платне трансакције исти или каснији од датума када се тај платни рачун задужи за износ платне трансакције.</p> <p>Разлика у датуму валуте задужења платиоцевог платног рачуна и датума задужења његовог платног рачуна може се појавити нпр. приликом коришћења платне картице, када се као датум валуте задужења платиоцевог платног рачуна утврди датум када је тај платилац на продајном месту трговца дао сагласност за извршење платне трансакције (датум уношења личног идентификационог броја – ЛИБ-а), а као датум задужења његовог платног рачуна – датум који је каснији од датума давања сагласности. У овом случају је утврђени датум валуте задужења платиоцевог платног рачуна ранији од датума када је његов платни рачун задужен за износ платне трансакције што је</p>

	супротно одредбама Закона.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 45. став 2.
Редни број питања:	71.
Питање:	Појаснити шта значи термин "најкасније" у ставу 2. односно да ли то значи да пружалац платних услуга може одобрити платни рачун примаоца плаћања и пре него што је његов рачун одобрен за износ платне трансакције.
Одговор:	<p>Члан 45. Закона уређује датум валуте задужења и датум валуте одобрења који је дефинисан као референтни датум, односно референтно време које пружалац платних услуга користи код обрачуна камате на новчана средства задужена или одобрена на платном рачуну.</p> <p>Имајући то у виду, овим чланом се не уређује одобравање платног рачуна примаоца плаћања за износ платне трансакције, с обзиром да је то утврђено у члану којим се уређује извршење платне трансакције примаоцу плаћања (члан 44. Закона).</p> <p>Ипак, треба напоменути да је у члану 9. Закона предвиђено да пружалац платних услуга може пружати платне услуге корисницима платних услуга под условима који су за корисника платних услуга повољнији од услова утврђених одредбама другог дела овог закона. С тога, пружалац платних услуга може, у складу са својом пословном политиком нпр.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - одобрити платни рачун примаоца плаћања и пре него што су новчана средства платне трансакције одобрена на рачуну пружаоца платних услуга примаоца плаћања; - утврдити као датум валуте одобрења платног рачуна примаоца плаћања ранији датум од датума када су новчана средства платне трансакције одобрена на рачуну пружаоца платних услуга примаоца плаћања.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 47. став 2.
Број питања:	72.
Питање:	Потребно је јасно и прецизно дефинисати појам „разумне и одговарајуће мере“ које корисник мора да предузме ради заштите персонализованих сигурносних елемената.
Одговор:	<p>У складу са чланом 48. Закона, пружалац платних услуга је дужан да обезбеди да је нпр. ЛИБ доступан искључиво кориснику платних услуга не доводећи у питање обавезу корисника из члана 47. става 2 Закона да одмах по пријему ЛИБ-а предузме све разумне и одговарајуће мере ради заштите истог.</p> <p>У том смислу, пружалац платних услуга може описати како се персонализовани сигурносни елементи платног инструмента морају чувати (нпр. да се ЛИБ не записује на платној картици) и указати на то какво понашање корисника производи ризике приликом коришћења истог (нпр. прихватање помоћи трећег лица у укуцавању ЛИБ-а на банкомату или продајном месту трговца). Ипак, у случају спора по основу разумних и одговарајућих мера, суд је тај који утврђује да ли је корисник предузео разумне и одговарајуће мере узимајући у обзир околности сваког конкретног случаја.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 48. став 4.
Редни број питања:	73.
Питање:	Због чега је дефинисан рок од чак 18 месеци да пружалац платних услуга чува доказ о обавештењу које је примио од корисника? Сматрамо да је предвиђени рок од 18 месеци предугачак и предлажемо да се скрати на 6 месеци.
Одговор:	Рок од 18 месеци је утврђен како би се обезбедила већа заштита корисника платних услуга у случају евентуалног покретања спорова. Напомињемо да је овакво решење општеприхваћено и у Европској

	унији.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 49. став 2.
Број питања:	74.
Питање:	Да ли одредбе члана 49. став 2. дају право банци да обустави коришћење одобреног прекорачења и под којим условима?
Одговор:	<p>У члану 49. став 2. јасно је утврђено да платилац и пружалац платних услуга могу оквирним уговором утврдити да пружалац платних услуга може онемогућити коришћење платног инструмента из става 1. овог члана (блокада платног инструмента), ако, између осталог, постоји повећање ризика да платилац неће бити у могућности да испуни своју обавезу плаћања када је коришћење платног инструмента повезано са одобрењем кредита платиоцу.</p> <p>Чланом 6. став 4. Закона утврђено је да ако је пружање платних услуга или издавање електронског новца повезано с кредитом или дозвољеним прекорачењем рачуна које пружалац платних услуга или издавалац електронског новца који није банка може у складу са одредбама овог закона давати кориснику платних услуга – потрошачу, на уговор о кредиту и уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна, као и на друга права и обавезе пружаоца платних услуга и тог корисника у вези с кредитом, односно дозвољеним прекорачењем рачуна и заштиту корисника ових кредита, односно дозвољеног прекорачења рачуна примењују се одредбе закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.</p> <p>Имајући у виду напред наведено, члан 49. став 2. не даје право пружаоцу платних услуга да обустави коришћење одобреног прекорачења кориснику платних услуга, већ даје право само за блокаду платног инструмента, а уговор о прекорачењу по рачуну се раскида у складу са прописима на основу којих је и закључен.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 50.
Редни број питања:	75.
Питање:	Сматрамо да је потребно додати нови став (или члан) који регулише право пружаоца платних услуга одговорног за извршење неодобрене платне трансакцију на повраћај средстава од примаоца (пужаоца платних услуга примаоца) јер се сматра да платна трансакција није ни извршена и да пружалац платних услуга примаоца може да за неодобрену трансакцију задужи примаоца.
Одговор:	<p>Платиочев пружалац платних услуга је одговоран за извршење платне трансакције за коју не постоји сагласност платиоца дата у складу с чланом 33. Закона (у даљем тексту: неодобрена платна трансакција). Имајући то у виду, ризик извршења неодобрене платне трансакције је на платиочевом пружаоцу платних услуга.</p> <p>Такође, напомињемо да је истим чланом предвиђено да ако платилац не да сагласност за извршење платне трансакције у складу са уговором, сматра се да платна трансакција није одобрена. Имајући то у виду, неодобрена платна трансакција се не може сматрати да није извршена, већ је извршена али је неодобрена.</p> <p>Како је платиочев пружалац платних услуга одговоран за извршење неодобрене платне трансакције предвиђена је његова обавеза да одмах по сазнању изврши повраћај износа неодобрене платне трансакције платиоцу, односно платиочев платни рачун врати у стање у којем би био да неодобрена платна трансакција није извршена.</p> <p>Ипак, у циљу постизања равнотеже када је у питању одговорност у вези са употребом платних инструмената предвиђено је да и платилац одговара за неодобрену платну трансакцију у складу са чланом 51. Закона.</p> <p>Напомињемо да су Законом утврђена права и обавезе пружаоца платних услуга код појединих случајева неправилног извршења платних трансакција у којима је предвиђен повраћај средстава пружаоцу платних услуга који је направио грешку приликом извршавања платне трансакције (члан 56).</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 61.
Број питања:	76.
Питање:	Који документ (обавештење) би се сматрало меродавним у доказивању случаја из члана 61.?
Одговор:	У складу са чланом 16. тачка 4) подтачка (1) оквирни уговор садржи информације о средствима комуникације за размену информација и обавештења у складу са овим законом, укључујући и техничке захтеве који се односе на опрему корисника платних услуга. Имајући то у виду, уговором о платним услугама се утврђује начин на који ће корисник платних услуга достављати пружаоцу платних услуга обавештење из члана 61. Закона.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 62.
Редни број питања:	77.
Питање:	Нејасно је који је то случај више силе у вези са извршавањем платних трансакција.
Одговор:	У члану 62. Закона предвиђено је да се одредбе главе III не примењују на одговорност пружаоца и корисника платних услуга у вези са извршењем платне трансакције у случају више силе која је спречила испуњење обавеза које проистичу из овог закона или ако је то утврђено другим законом. Један од могућих примера је када платиочев пружалац платних услуга не може да испуни своју обавезу у вези са роком извршења платне трансакције услед земљотреса, поплава и сл.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 50.
Редни број питања:	78.
Питање:	Разјаснити у случају превара - да ли су ситуације превара предвиђене чланом 51. изузете из члана 50. став 1.
Одговор:	<p>Да. Члан 51. Закона је предвиђен као изузетак од члана 50.</p> <p>Наиме, предвиђено је да платилац сноси све губитке који проистичу из извршења неодобрених платних трансакција, ако је извршење ових трансакција настало због преварних радњи платиоца или неиспуњења његових обавеза у вези са платним инструментом (члан 47. Закона) услед његове намере или крајње непажње.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 51. став 1. тачка 2)
Редни број питања:	79.
Питање:	Лимитира се одговорност клијента на 15.000 па се поставља питање шта то значи "платилац није успео да заштити персонализоване сигурносне елементе платног инструмента“?
Одговор:	<p>Није могуће приказати исцрпну листу свих могућих ситуација у пракси. Као један од примера можемо навести ситуацију када је дошло до злоупотребе иако се платилац понашао савесно и придржавао разумних мера заштите које могу, између осталог, бити утврђене и уговором о платним услугама (нпр. забрана кориснику платне картице да записује ЛИБ на самој картици).</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 51.
Редни број питања:	80.
Питање:	Овај члан отвара бројна питања због разлика у тумачењу и потенцијалних проблема у примени: Да ли банка одмах врши надокнаду у случају сумње на преварне радње од стране корисника картице? Недовољно је описано шта је доказ да су преварне радње извршене од стране корисника картице када је он пријавио крађу, губитак или злоупотребу картице.
Одговор:	<p>Одредбе члана 50. и 51. Закона су предвиђене са циљем да се постигне равнотежа када су у питању одговорности пружаоца платних услуга и платиоца у вези са употребом платних инструмената. Предвиђено је да и платилац сноси губитке који проистичу из извршења неодобрених платних трансакција у износу и под условима који су утврђени у члану 51. Закона.</p> <p>За практичну примену наведених чланова треба имати у виду и следеће:</p> <ul style="list-style-type: none"> - У члану 60. став 3. предвиђено је да ако платилац тврди да није одобрио платну трансакцију извршену употребом платног инструмента, евиденција пружаоца платних услуга о употреби тог инструмента није нужно и довољан доказ да је платилац одобрио платну трансакцију, да је платилац деловао преварно или да намерно или из крајње непажње није испунио обавезе у вези са платним инструментом; - У члану 61. став 1. предвиђена је обавеза платиоцевог пружаоца платних услуга да обезбеди платиоцу повраћај износа ако га платилац обавести о неодобреној платној трансакцији одмах након сазнања о тој платној трансакцији, а ово обавештење је достављено најкасније у року од 13 месеци од дана задужења. <p>Примена одредби напред наведених чланова Закона у пракси зависи од околности сваког појединачног случаја. Тако нпр. могу се јавити следеће ситуације:</p> <ul style="list-style-type: none"> - да платиочев пружалац платних услуга на први поглед (<i>prima facie</i>) искључи могућност да је платилац деловао преварно и тада поступи у складу са чланом 50. Закона; - да постоји сумња да је платилац деловао преварно и да

	<p>пужалац платних услуга одлучи да предузме одговарајуће активности за утврђивање преварних радњи платиоца и не поступи у складу са чланом 50. Закона. У овом случају, ако пужалац платних услуга током тих активности утврди да је платилац деловао преварно – тада платилац сноси све губитке, а ако утврди да платилац није деловао преварно – пужалац платних услуга ризикује изрицање санкција надлежног органа и накнаду штете платиоцу;</p> <ul style="list-style-type: none"> - да постоји сумња да је платилац деловао преварно и да пужалац платних услуга одлучи да предузме одговарајуће активности за утврђивање преварних радњи платиоца, али и одлучи да изврши повраћај новчаних средстава и поступи у складу са чланом 50. Закона. У овом случају, ако пужалац платних услуга током тих активности утврди да је платилац деловао преварно – пужалац платних услуга би могао накнадно да задужи рачун платиоца, ако је то предвиђено уговором. Међутим, ако корисник и даље тврди да није поступао преварно – на располагању су му средства утврђена у поступку заштите права корисника платних услуга и/или одговарајући судски поступак. <p>Ако корисник платних услуга тврди да није одобрио извршену платну трансакцију његов пужалац платних услуга дужан је да докаже да је платна трансакција била аутентификована, правилно евидентирана и књижена и да на њено извршење није утицао никакав технички квар или други недостатак. Имајући то у виду, на пужаоцу платних услуга је терет доказивања извршења платне трансакције (члан 60. став 1. Закона).</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 53.
Редни број питања:	81.
Питање:	Потребно је прецизирати да ли се ове одредбе у члану 53. односе на члан 30. постојећег Закона о платном промету.
Одговор:	Чланом 56. Закона о платним услугама уређена су међусобна права и обавезе као и поступање пужалаца платних услуга код појединих случајева неправилног извршења платне трансакције. Одредбе наведеног члана у највећој мери одговарају одредбама члана 30.

	постојећег Закона о платном промету.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 53. став 2.
Редни број питања:	82.
Питање:	Сматрамо да је потребно додати нови став (или члан) који регулише право пружаоца платних услуга одговорног за неправилно извршење платне трансакције на повраћај средстава од примаоца (пужаоца платних услуга примаоца) јер се сматра да платна трансакција није ни извршена и да пружалац платних услуга примаоца може да за неправилно извршену платну трансакцију задужи примаоца.
Одговор:	Погледати одговор на питање под редним бројем 81.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 53.
Редни број питања:	83.
Питање:	Појаснити шта се сматра неизвршеном трансакцијом, а шта неправилно извршеном трансакцијом јер се поставља питање ако платни налог платиоца није извршен од стране пружаоца услуге платиоца, која средства вратити када рачун платиоца није ни задужен или се можда мисли на случај да је платилац поднео платни налог у корист угашеног платног рачуна примаоца плаћања у ком случају се повраћај на рачун платиоца спроводи од стране пружаоца услуга примаоца плаћања.
Одговор:	Законом је предвиђено да за платну трансакцију коју је иницирао платилац, платиочев пружалац платних услуга одговара платиоцу за њено правилно извршење до пружаоца платних услуга примаоца плаћања у складу с роковима извршења утврђеним Законом. Неизвршавање платне трансакције значи да платиочев пружалац

	<p>платних услуга није извршио платни налог платиоца (нпр. платиочев пружалац платних услуга није извршио платни налог платиоца да се новчана средства пренесу примаоцу плаћања, а новчана средства су обезбеђена у готовом новцу).</p> <p>Са друге стране, неправилно извршена платна трансакција је нпр. платна трансакција која је извршена с платног рачуна у мањем или већем износу од износа наведеног у платном налогу или која није извршена у роковима утврђеним одредбама Закона.</p> <p>У члану 53. став 2. Закона јасно је уређено да ако је платиочев пружалац платних услуга одговоран за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију, дужан је да одмах по сазнању изврши повраћај износа неизвршене или неправилно извршене платне трансакције платиоцу, односно платиочев платни рачун врати у стање у којем би био да до неправилно извршене платне трансакције није ни дошло, осим ако корисник платних услуга не захтева правилно извршење платне трансакције. Имајући то увиду, враћање платног рачуна у претходно стање везано је само за неправилно извршене платне трансакције.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 57.
Редни број питања:	84.
Питање:	У основним појмовима није дата дефиниција посредника те сматрамо да исти треба дефинисати конкретно и јасно како би се избегло слободно тумачење.
Одговор:	Појам „посредник“ је у овом члану дефинисан описно пре свега из разлога да би се јасно прописала одговорност пружаоца платних услуга према свом кориснику без обзира на пропусте било ког лица које учествују у извршењу платне трансакције између платиочевог и примаочевог пружаоца платних услуга. У том смислу, посредник може бити трећи пружалац платних услуга, оператор платног система или процесор, као и било које друго лице које учествује у извршавању платне трансакције.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 57.
Редни број питања:	85.
Питање:	Нејасно је да ли је код платних трансакција картицама посредник процесор трансакција.
Одговор:	Видети одговор на питање под редним бројем 84.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 58.
Редни број питања:	86.
Питање:	Потребно је преформулисати овај став, јер у случају неизвршења платне трансакције не постоји новчани ток.
Одговор:	<p>У члану 58 Закона предвиђено је да у случају неизвршене или неправилно извршене платне трансакције, пружалац платних услуга је дужан да, без обзира на одговорност за правилно извршење платне трансакције, по захтеву свог корисника платних услуга одмах предузме одговарајуће мере ради утврђивања тока новчаних средстава платне трансакције и кориснику платних услуга пружи информације о исходу предузетих мера.</p> <p>Имајући у виду наведену одредбу, у случају када платна трансакција није извршена, нпр. када су новчана средства обезбеђена у готовом новцу, а платиочев пружалац платних услуга није извршио платни налог платиоца или ако рачун примаоца плаћања није одобрен – платиочев пружалац платних услуга је дужан, ако то захтева платилац, да предузме одговарајуће мере ради утврђивања тока новчаних средстава платне трансакције тј. да утврди шта се десило са готовим новцем платиоца.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 61.
Редни број питања:	87.
Питање:	<p>На који начин корисник платне услуге доказује извршење трансакције у случају престанка рада пружаоца платних услуга? Шта се дешава уколико платна институција не изврши трансакције иако је издала потврду о плаћању кориснику платне услуге (тренутно када физичко лице плати рачун за Инфостан у Пошти или Банци, добија печат да је рачун плаћен, али пре него што средства легну на рачун Инфостана)? У контексту нових платних институција, да ли ће се примењивати исти принцип или је пружалац платне услуге дужан да кориснику обезбеди неку врсту потврде након извршења платне трансакције за случај да платна институција у року од 13 месеци оде под стечај. У том случају коме корисник платне институције улаже рекламацију на извршене/неизвршене трансакције?</p>
Одговор:	<p>На престанак рада пружаоца платних услуга и права корисника платних услуга примењују се прописи којима се уређује престанак рада институција које пружају платне услуге (нпр. на престанак рада банке примењује се закон којим се уређују банке и закон којим се уређује стечај и ликвидација банака и друштава за осигурање, односно на престанак рада привредног друштва које има дозволу Народне банке Србије за пружање платних услуга као платна институција примењује се закон којим се уређују привредна друштва и закон којим се уређује стечај).</p> <p>Напомињемо да је одредбама Закона предвиђена обавеза платне институције да заштити новчана средства која је примила од корисника платних услуга или од других пружалаца платних услуга у вези са извршењем платне трансакције и да та средства не улазе у имовину, стечајну или ликвидациону масу платне институције нити могу бити предмет извршења или принудне наплате који се спроводе над платном институцијом.</p> <p>Ако платилац тврди да платна институција није извршила платну трансакцију, а у међувремену се над платном институцијом, у складу са прописима, отвори стечајни поступак или поступак принудне ликвидације, корисник платних услуга се може обратити само стечајном или ликвидационом управнику правног лица које је имало дозволу за пружање платних услуга као платна институција како би остварио своја права утврђена одредбама Закона у вези са</p>

	извршавањем платне трансакције.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 60. став 3.
Редни број питања:	88.
Питање:	Уколико евиденција пружаоца платних услуга није довољан доказ да платилац није одобрио платну трансакцију, потребно је навести шта је „довољан доказ“.
Одговор:	<p>Чланом 60. став 3. Закона је утврђено да ако платилац тврди да није одобрио платну трансакцију извршену употребом платног инструмента, евиденција пружаоца платних услуга о употреби тог инструмента није нужно и довољан доказ да је платилац одобрио платну трансакцију, да је платилац деловао преварно или да намерно или из крајње непажње није испунио обавезе у вези са платним инструментом.</p> <p>Наведена одредба има за циљ да повећа сигурност употребе платних инструмената. Наиме, у случају када нпр. платилац тврди да није одобрио платну трансакцију извршену употребом платне картице, евиденција пружаоца платних услуга о употреби платне картице, није по себи и довољан доказ да је платна трансакција одобрена иако ће то можда бити у већини случајева.</p> <p>Приликом употребе платне картице може нпр. доћи до крађе ЛИБ-а и других података са те картице („skimming”), а самим тим и до извршавања неодобрене платне трансакције. С обзиром да је на пружаоцу платних услуга терет доказивања извршења платне трансакције, пружаоци платних услуга могу да обезбеде већу сигурност употребе платних инструмената кроз уговарање додатних елемената заштите за потврду употребе платне картице. Ипак, шта се сматра „довољним доказом“ зависи од околности сваког појединачног случаја.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 61. став 1.
Редни број питања:	89.
Питање:	Дефинисати краћи рок за обавештавање пружаоца платних услуга о неодоброј платној трансакцији, јер је предложени рок од 13 месеци у потпуној супротности са оперативним правилима картичних асоцијација и временским роковима које уређују, чиме банка губи апсолутно сва права на евентуални повраћај средстава.
Одговор:	У складу са наведеним чланом Закона, платилац је дужан да о неодоброј платној трансакцији обавести пружаоца платних услуга одмах након сазнања (субјективни рок), под условом да је ово обавештење достављено најкасније у року од 13 месеци од дана задужења (објективни рок). Тако нпр. ако је платилац обавестио пружаоца платних услуга о неодоброј платној трансакцији у року од 13 месеци али је то обавештење уследило месец дана након што је сазнао да је извршена неодобрена платна трансакција, тај платилац губи право које има у вези са неодобреном платном трансакцијом. Напомињемо да је у истом члану предвиђено да пружалац платних услуга и корисник платних услуга који није потрошач могу уговорити примену других рокова од оних утврђених овим чланом.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 63. став 1. тачка 2)
Редни број питања:	90.
Питање:	Услови предвиђени овом тачком су сувише широко постављени и евентуално испитивање ових услова од стране банке је тиме знатно отежано, а са друге стране отвара могућности злоупотребе од стране платиоца. Потребно је прецизније дефинисати ове услове како би се избегла са једне стране арбитрарност банака, а са друге стране злоупотреба платиоца.

<p>Одговор:</p>	<p>Наведеним чланом предвиђена је обавеза платиоцевог пружаоца платних услуга да платиоцу на његов захтев изврши повраћај целокупног износа одобрене и правилно извршене платне трансакције, коју је иницирао прималац плаћања или платилац преко примаоца плаћања, ако су испуњени следећи услови:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) да је платилац дао сагласност за извршење платне трансакције без утврђеног тачног износа платне трансакције; 2) да је износ платне трансакције виши од износа који би платилац разумно могао очекивати узимајући у обзир износе његових претходних платних трансакција, услове утврђене оквирним уговором и околности конкретног случаја. <p>Наведеном одредбом утврђен је повраћај целокупног износа одобрене и правилно извршене платне трансакције коју је иницирао прималац (директна задужења) или платилац преко примаоца плаћања (употребом нпр. платне картице) само ако су испуњени утврђени услови, а све у циљу веће заштите платиоца.</p> <p>Наиме, ради се о платним трансакцијама за које је платилац дао сагласност, а није знао тачан износ платне трансакције у моменту давања сагласности. Могући пример је плаћање комуналних услуга путем директног задужења када се месечни износ потрошње разликује од месеца до месеца и приликом давања сагласности није био утврђен тачан износ платне трансакције.</p> <p>Шта се сматра „неразумно високим износом платне трансакције“ зависи од специфичних околности и испитује се за сваки појединачни случај.</p> <p>Како би се омогућило пружаоцу платних услуга да избегне евентуалне злоупотребе овог права од стране платиоца, истим чланом је предвиђено да платиочев пружалац платних услуга може захтевати да платилац обезбеди доказе о чињеницама које се односе на испуњеност напред наведених услова али и да се платилац не може позивати на „неразумно висок износ платне трансакције“ ако је виши износ платне трансакције последица замене валута која се заснива на коришћењу уговореног референтног курса замене валута.</p>
<p>Објављивање одговора:</p>	<p>март 2015.</p>

Релевантна одредба Закона:	Члан 63. став 2.
Редни број питања:	91.
Питање:	Поред замене валута, последица вишег износа може бити и камата у случају да је корисник добио кредит за куповину робе и добара од стране пружаоца платних услуга. Потребно је допунити овај став тако да поред замене валуте последица вишег износа може бити и камата, која је приказана кориснику или позната и утврђена оквирним уговором (пример - корисник купује телефон од 12.000 рсд на 12 месечних рата), притом му се обрачунава одређена камата, тако да рата (појединачна трансакција) износи 1.100 рсд.
Одговор:	Промене уговорене каматне стопе у случају који је наведен у постављеном питању се не могу сагледавати у смислу наведене одредбе Закона из разлога што је реч о каматној стопи за кредит који је одобрен платиоцу и која се уговара у складу са законом којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 63. став 3.
Редни број питања:	92.
Питање:	Сматрамо да је рок за захтев за повраћај износа од 56 дана од датума задужења предугачак. Предлажемо да се размотри смањење предложеног рока.
Одговор:	Наведени рок је предвиђен у циљу заштите платиоца, тј. како би платилац имао довољно времена да од датума задужења захтева повраћај износа одобрене и правилно извршене платне трансакције. Наиме, у складу са одредбама Закона, оквирним уговором се може утврдити да пружалац платних услуга пружа платиоцу информације након извршења појединачне платне трансакције периодично, а најмање једном месечно. Имајући у виду да корисник платних услуга може привремено одсуствовати са адресе на коју се достављају

	<p>месечни изводи, као и да се нпр. сагласност за директно задужење често даје из разлога што платилац није у могућности да непосредно измирује своје обавезе, наведени рок оставља довољно времена платиоцу да може реаговати у случају предвиђеним овим чланом.</p> <p>Напомињемо да је овакво решење прихваћено и у Европској унији како би се обезбедила већа заштита корисника платних услуга.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 63. став 4.
Редни број питања:	93.
Питање:	Утврђени рок не оставља банкама довољно времена за покретање рекламације према међународним картичарским системима.
Одговор:	У наведеном члану Закона предвиђена је обавеза платиоцевог пружаоца платних услуга да платиоцу изврши повраћај целокупног износа платне трансакције или платиоца обавести о разлозима за одбијање захтева у року од десет пословних дана од дана пријема овог захтева. Напомињемо да је овакво решење прихваћено и у Европској унији како би се обезбедила већа заштита корисника платних услуга и да су пружаоци платних услуга на одговарајући начин ускладили своје пословање у вези са извршавањем платних трансакција употребом платних картица како би обезбедили испуњеност наведеног рока.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 30.
Редни број питања:	94.
Питање:	Треба појаснити шта значи очекивана висина накнаде, односно да ли је пружалац платне услуге дужан да контактира кореспондентну банку како би пружио информацију о накнади за SWIFT трансакције?

Одговор:	Пружалац платних услуга је дужан да делује у најбољем интересу свог клијента и да кориснику платних услуга пружи информације о очекиваном времену извршења платне трансакције и очекиваној висини накнаде. Контактирање банке кореспондента је један од могућих начина да се испуни наведена обавеза.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 65. став 1. тачка 5)
Редни број питања:	95.
Питање:	Појаснити шта се подразумева под анонимним коришћењем платног инструмента.
Одговор:	Погледати одговор на питање под редним бројем 50.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 68., 69. и 70.
Редни број питања:	96.
Питање:	Потребно је појаснити разлике између платног рачуна, заједничког платног рачуна и текућег рачуна.
Одговор:	<p>Законом је дефинисано да платни рачун означава рачун који се користи за извршавање платних трансакција, а који води пружалац платних услуга за једног или више корисника платних услуга (члан 2. тачка 3) Закона). Имајући то у виду, сваки рачун који се користи за извршавање платних трансакција је платни рачун.</p> <p>Текући рачун је врста платног рачуна који води искључиво банка из разлога што се тај рачун може користити не само за извршавање платних трансакција већ и за друге намене у вези са услугама које банка пружа корисницима платних услуга у складу са законом којим се уређују банке.</p>

	Како дефиниција платног рачуна обухвата и вођење рачуна за више корисника платних услуга, када пружалац платних услуга, у складу са уговором, води платни рачун за два или више корисника платних услуга реч је о заједничком платном рачуну (нпр. заједнички платни рачун супружника).
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 69.
Редни број питања:	97.
Питање:	Да ли заједнички рачун може бити текући рачун?
Одговор:	Да. Заједнички платни рачун може бити заједнички текући рачун ако банка, нуди такву услугу.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 73.
Редни број питања:	98.
Питање:	Да ли је планирано да НБС води и јединствени регистар платних рачуна, с обзиром да је у ставу 1. овог члана наведено да НБС води јединствени регистар текућих рачуна?
Одговор:	Законом је утврђено да Народна банка Србије води јединствени регистар текућих и других рачуна правних и физичких лица. Поред тога, Народна банка Србије прописује ближе услове и начин вођења овог регистра, што значи да ће својим прописом утврдити да ли ће се и подаци о другим платним рачунима водити у јединственом регистру рачуна.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 74.
Број питања:	99.
Питање:	Став 5. је у супротности са ставом 4.
Одговор:	<p>У члану 74. став 4. утврђени су случајеви и услови под којима се, као изузетак од става 2., трећим лицима могу саопштити или доставити, односно може омогућити приступ подацима који су одређени као пословна тајна у складу са овим чланом.</p> <p>У ставу 5. истог члана експлицитно је наведено којим лицима пружалац платних услуга има право да податке саопшти, односно достави и то искључиво ради заштите својих права, у складу са законом.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Платне институције – Глава VI
Редни број питања:	100.
Питање:	Потребно је прецизирати које одредбе ове главе се примењују на банке.
Одговор:	Одредбе Главе VI се не примењују на банке.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 76.
Редни број питања:	101.
Питање:	Да ли се банка сматра платном институцијом или је потребна дозвола НБС за пружање нових врста платних услуга.

Одговор:	Банка није платна институција. Банка која, у складу са законом којим се уређују банке, има дозволу за рад Народне банке Србије може пружати све платне услуге предвиђене Законом без добијања посебне дозволе Народне банке Србије за пружање тих услуга (члан 10.)
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 76.
Редни број питања:	102.
Питање:	Да ли платна институција отвара рачун у банци као правно лице преко којег врши платне трансакције или успоставља директно везу са платним системом.
Одговор:	У складу са одредбама посебног закона биће утврђена обавеза правних лица и предузетника да за обављање своје делатности отворе текући рачун код пружаоца платних услуга који у складу са законом којим се уређују платне услуге може да води текући рачун (банка, односно Управа за трезор), да воде новчана средства на том рачуну и врше платне трансакције преко овог рачуна. Имајући у виду напред наведено, платна институција ће као привредно друштво бити дужна да за обављање своје делатности отвори рачун код банке преко кога може извршавати платне трансакције за рачун својих корисника. Такође, платна институција може бити и учесник у платном систему у складу са Законом.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 78. став 2.
Редни број питања:	103.
Питање:	Потребно је појаснити који су то платни рачуни које може водити

	платна институција.
Одговор:	Законом је предвиђено да платна институција може водити само оне платне рачуне који се искључиво користе за извршавање платних трансакција. Платна институција не може водити текуће рачуне из разлога што се исти користе не само за извршавање платних трансакција већ и за друге намене у вези са услугама које пружају пружаоци платних услуга који могу да воде текуће рачуне (банке).
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 79. став 1.
Редни број питања:	104.
Питање:	Појаснити и навести пример хибридне платне институције.
Одговор:	Хибридна платна институција је платна институција која поред пружања платних услуга обавља и друге пословне активности које нису повезане са пружањем платних услуга (нпр. телекомуникациони оператор или правно лице које се бави трговином на мало).
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 95. став 1. тачка 2)
Редни број питања:	105.
Питање:	Да ли банка може одобрити кредит клијенту за покриће трансакција које клијент обавља електронским новцем преко посебних рачуна намењених за плаћања путем мобилног телефона? Да ли је могуће клијенту одобрити готовински кредит на рачун намењен платним услугама који клијент може користити даље за различите намене: куповину роба и услуга преко Интернета у земљи и иностранству, мала плаћања услуга у земљи (нпр. месечних рачуна, осигурања), слања

	новца другом физиком лицу у оквиру земље.
Одговор:	<p>У вези са првим питањем, напомињемо да се члан 95. Закона односи на кредите повезане са платним услугама које одобрава платна институција. Банка као пружалац платних услуга одобрава кредите у складу са законом којим се уређују банке и другим релевантним законима.</p> <p>У вези са другим питањем, имајући у виду да се наведени члан односи на давање кредита од стране платне институције, предвиђено је да платна институција може, као помоћну услугу, одобрити кредит кориснику платне услуге у вези с пружањем одређених платних услуга, ако су испуњени услови утврђени тим чланом. Један од утврђених услова је да се кредит одобрава искључиво за извршење платне трансакције, а у члану 2. тачка 1) Закона утврђено је да платна трансакција означава уплату, пренос или исплату новчаних средстава које иницира платилац или прималац плаћања, а обавља се без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Део трећи – Електронски новац
Редни број питања:	106.
Питање:	Појаснити и дефинисати медијуме на којима све може бити смештен.
Одговор:	<p>Појам електронског новца је ближе објашњен у одговору на питање под редним бројем 6.</p> <p>Електронски новац може бити похрањен на нпр. картици (тзв. картично базирани електронски новац – „card based“ електронски новац) или на серверу издаваоца електронског новца (тзв. „server based“ електронски новац) или било ком другом медијуму, не доводећи у питање будуће технолошке иновације.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 114.
Редни број питања:	107.
Питање:	Да ли банка може бити институција електронског новца и да ли је за то потребна законом предвиђена дозвола?
Одговор:	Банка није институција електронског новца. Банке могу издавати електронски новац без посебне дозволе Народне банке Србије за издавање тог новца (члан 106. Закона).
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 133. став 2.
Редни број питања:	108.
Питање:	Зашто је одређен рок од 5 пословних дана од издавања електронског новца за заштиту новчаних средстава? Појаснити на која новчана средства се односи заштита у дефинисаном року?
Одговор:	У наведеном члану Закона предвиђена је заштита новчаних средстава примљених ради замене за издати електронски новац. Став 2. наведеног члана уређује заштиту новчаних средстава која се, ради замене за издати електронски новац преносе плаћањем посредством платног инструмента (нпр. платном картицом). У овом случају институција електронског новца се појављује у улози примаоца плаћања, а ималац електронског новца у улози платиоца. Имајући то у виду, рок од пет пословних дана је утврђен како би се обезбедила већа сигурност у промету роба и услуга и већа заштита имаоца електронског новца и прихватиоца тог новца (нпр. трговаца), односно како би се спречило повећање ризика ненаплативости потраживања према институцији електронског новца након истека тог рока. Заштита се односи на новчана средства која се преносе институцији

	електронског новца у износу издатог електронског новца.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Део четврти – Платни системи
Редни број питања:	109.
Питање:	Да ли се индиректним учесником сматра фирма која пружа услуге салдирања електронског новца за банку?
Одговор:	<p>Одредбама члана 143. Закона утврђено је ко може бити учесник у платном систему и да учесник може учествовати у платном систему и индиректно преко другог учесника с којим је у уговорном односу и који му омогућава извршавање налога за пренос у том систему, под условом да је као индиректни учесник познат оператору платног система.</p> <p>Имајући то у виду, да ли привредни субјект који је наведен у постављеном питању може бити учесник у платном систему (директни или индиректни) зависи од тога да ли се исти може сврстати у неку од категорија могућих учесника у платном систему у складу са одредбама наведеног члана Закона.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 144.
Редни број питања:	110.
Питање:	Појаснити улогу оператора платног система. Објаснити везу између платног система, правила платног система и оператора.
Одговор:	Одредбама Закона утврђено је да је оператор платног система правно лице које управља радом платног система у складу с правилима рада тог система, укључујући и обављање послова у платном систему (обрада и нетирање и/или поравнање налога за пренос) и дужан је да

	<p>стално одржава и унапређује стабилан и сигуран рад платног система.</p> <p>Са друге стране, рад платног система уређује се писаним и стандардизованим процедурама и правилима за обраду и нетирање и/или поравнање платних трансакција који се примењују на све учеснике у том систему. Пример платног система је RTGS систем чији је оператор Народна банка Србије која тим системом управља у складу са оперативним правилима за RTGS систем.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 144.
Редни број питања:	111.
Питање:	Да ли је оператор учесник платног система или је то правно лице коме учесници платног система поверавају управљање.
Одговор:	Одредбом члана 143. став 2. Закона утврђено је да се учесником у платном систему сматра и оператор тог система.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 230.
Редни број питања:	112.
Питање:	Да ли ће НБС донети прописе до јуна 2015. године, имајући у виду да банке имају обавезу да пошаљу предлог оквирног уговора клијентима најкасније до 01.09.2015. године(месец дана пре почетка примене Закона), да ли тада банке имају обавезу да доставе клијенту и обавештење у којем ће клијенту навести да је дужан да се писано изјасни да ли одбија да закључи оквирни уговор?
Одговор:	Чланом 230. утврђено је да ће Народна банка Србије донети прописе за спровођење Закона (подзаконске акте) најкасније у року од шест

	<p>месеци од дана ступања на снагу Закона (26. јун 2015. године).</p> <p>Приликом израде и доношења подзаконских аката Народна банка Србије ће имати у виду и рокове у којима су банке дужне да ускладе постојеће уговоре са својим клијентима.</p> <p>У вези другог питања, сагласно члану 221. став 3. банка је дужна да истовремено са достављањем предлога оквирног уговора (до 01.09.2015. године) достави обавештење кориснику платних услуга – да ако до почетка примене Закона писмено не обавести банку да одбија предлог оквирног уговора сматраће се да се сагласио са тим предлогом.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 221.
Редни број питања:	113.
Питање:	Да ли су до 01.09.2015. године банке дужне да измене и ускладе опште услове пословања према одредбама Закона, у делу који се односи на оквирне уговоре и уговоре о једнократној платној трансакцији?
Одговор:	У складу са чланом 221. став 7. Закона банке су дужне да, најкасније месец дана пре почетка примене Закона, све кориснике платних услуга са којима имају закључене уговоре обавесте о томе да су извршиле усклађивање општих услова пословања са одредбама Закона и да те услове учине доступним корисницима платних услуга.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 17.
Редни број питања:	114.
Питање:	Да ли је потребно у складу са чланом 17. Закона доставити клијентима са којима банка има закључен уговор о вођењу рачуна, информације

	које су утврђене као обавезни елементи за оквирни уговор?
Одговор:	Усклађивање постојећих уговора са својим клијентима банке могу извршити на један од начина утврђених у члану 221. Закона.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 230.
Редни број питања:	115.
Питање:	Када ће НБС прописати структуру извештаја које су Банке у обавези да шаљу за јединствени регистар рачуна физичких лица?
Одговор:	Чланом 230. утврђено је да ће Народна банка Србије донети подзаконска акта најкасније у року од шест месеци од дана ступања на снагу Закона, па самим тим и подзаконски акт утврђен у члану 73. а којим ће се прописати ближи услови и начин вођења Јединственог регистра рачуна, начин достављања података који се воде у том регистру, као и начин остваривања увида у те податке.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 24. став 1. тачка 4.
Редни број питања:	116.
Питање:	У члану 24. став 1. тачка 4. помиње „битне околности које су кориснику платних услуга неопходне за доношење одлуке о закључењу оквирног уговора о платном инструменту“ - шта се подразумева под „битне околности“?
Одговор:	Било која информација која може утицати на одлуку корисника платних услуга о закључењу оквирног уговора о платном инструменту за плаћања мале новчане вредности.
Објављивање	март 2015.

одговора:	
-----------	--

Релевантна одредба Закона:	Члан 22. став 1.
Редни број питања:	117.
Питање:	<p>Платиочев пружалац платних услуга дужан је да, пре извршења појединачне платне трансакције коју платилац иницира на основу оквирног уговора, достави платиоцу, на његов захтев, прецизне информације о року за извршење те платне трансакције и накнадама које ће му бити наплаћене, а ако пружалац платних услуга збирно наплаћује те накнаде – и о врсти и висини сваке појединачне накнаде која чини збирну накнаду.</p> <p>Да ли ће Банке моћи да наставе са приказивањем/наплаћивањем збирне накнаде за платне трансакције извршене у току једног пословног дана или ће за сваку појединачну трансакцију морати и појединачна накнада да се наплати, то јест, прикаже на изводу по рачуну клијента?</p>
Одговор:	<p>У члану 16. став 1. тачка 3) подтачка (1) утврђено је да је обавезан елемент оквирног уговора информација о врсти и висини свих накнада које пружалац платних услуга наплаћује кориснику платних услуга, а ако их наплаћује збирно – и врста и висина сваке појединачне накнаде која чини збирну накнаду.</p> <p>У члану 22. којим се уређује пружање информација пре и након извршења појединачне платне трансакције коју платилац иницира на основу оквирног уговора, утврђено је да је пружалац платних услуга дужан да кориснику платних услуга на његов захтев пре извршења платне трансакције, а након извршења платне трансакције и без посебног захтева корисника, достави информације о накнадама које ће бити наплаћене или су наплаћене, с тим да уколико наплаћује збирну накнаду пружалац је дужан да пружи информацију (прикаже) износ сваке појединачне накнаде која чини ту накнаду.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 5.
Редни број питања:	118.
Питање:	Члан 5. прописује да се одредбе овог закона примењују на платне трансакције између резидената и нерезидената у динарима и валути трећих држава, платне трансакције између резидената у валути трећих држава, у складу са ограничењима утврђеним прописима о девизном пословању, а у члану 68. став 3. прописано је да се вођење и гашење девизних рачуна резидената код банака а и рачуна нерезидената код банака као и њихова јединствена структура уређују у складу са прописима о девизном пословању (постојеће одлуке НБС о отварању и вођењу рачуна). Да ли наведено значи да се све остале одредбе Закона о платним услугама који одређује елементе уговора односи и на уговор о отварању и вођењу девизног рачуна са одредбама Закона или је довољно да се исто пропише кроз опште услове пословања банке?
Одговор:	Одредбе Закона о платним услугама примењују се и на платне трансакције између резидената и нерезидената у динарима и валути трећих држава, платне трансакције између резидената у валути трећих држава и платне рачуне резидената и нерезидената у Републици Србији, у складу са ограничењима утврђеним прописима о девизном пословању. Платне услуге које се пружају у складу са одредбама овог закона односе се и на домаће платне трансакције у валути трећих држава, као и међународне платне трансакције без обзира на валуту плаћања, узимајући у обзир чл. 30. и 64. овог закона. Имајући у виду наведене одредбе закона којима се регулишу елементи уговора исти се примењују и на уговоре којима се уређује отварање и вођење девизних рачуна, узимајући у обзир одредбе прописа којима се регулише девизно пословање. У том смислу, Народна банка Србије измениће и допуниће и одговарајуће подзаконске акте из области девизног пословања који се односе на отварање и вођење рачуна.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 16.
Редни број питања:	119.
Питање:	<p>Да ли оквирни уговор подразумева да се за сваки производ/услугу/канал креира нови уговор који ће уз опште услове пословања , тарифу, приступницу (картице/e-banking) и нпр. документ који представља време пријема/извршења налога (cut-off time), што ће све заједно имати назив „оквирни уговор“ ? Ако је одговор потврдан, да ли је у потпуности пословна одлука банке које ће производи/услуге/канал ићи у пакету, а који засебно? Ако је одговор негативан, шта чини оквирни уговор?</p> <p>У контексту тачке 3), подтач. (1) и (2), а с обзиром да оквирни уговор предвиђа информацију о курсу замене валута, како приказати курс у случају реализације трајног налога (код свакодневног извршења трајног налога – у случају недостатка средстава на рачуну). Да ли се за месечну накнаду за пакет текућег рачуна мора приказати врста и висина накнаде за сваку појединачну услугу?</p> <p>Да ли се оквирни уговор за кредитне картице, у случају правних лица, примењује само на предузетнике који су обрађени Законом о заштити корисника финансијских услуга или на сва правна лица?</p>
Одговор:	<p>Оквирним уговором, односно општим условима пословања (општи услови пружања платних услуга) може се обухватити пружање појединачне платне услуге или више платних услуга – отварање, вођење и гашење платног рачуна, уплате, исплате, пренос средстава инициран кредитним трансфером и директним задужењем, издавање платних инструмената (нпр. картице, електронско банкарство) и др.</p> <p>У члану 16. став 1. тачка 3) подтач. (1) и (2) утврђено је да је обавезан елемент оквирног уговора информација о врсти и висини свих накнада које пружалац платних услуга наплаћује кориснику платних услуга, а ако их наплаћује збирно – и врста и висина сваке појединачне накнаде која чини збирну накнаду, као и курс замене валута, односно ако се користи референтни курс – релевантни датум, индекс и други основ утврђивања референтног курса. Другим речима, оквирним уговором потребно је утврдити начин на који ће се утврдити курс замене валута, односно који референтни курс ће се примењивати на обрачун платне транскације (нпр. званични средњи курс НБС). Такође, платиочев пружалац платних услуга дужан је да у складу са чланом 22. платиоцу доставити информацију о курсу замене валута након задужења платног рачуна на начин утврђен у овом члану и у складу са оквирним</p>

	<p>уговором. Истим чланом утврђено је да је пружалац платних услуга дужан да кориснику платних услуга на његов захтев пре извршења платне трансакције, а након извршења платне трансакције и без посебног захтева корисника, достави информације о накнадама које ће бити наплаћене или су наплаћене, с тим да је пружалац дужан, уколико наплаћује збирну накнаду, и да пружи информацију (прикаже) износ сваке појединачне накнаде која чини ту накнаду.</p> <p>Ако је предмет оквирног уговора издавање и коришћење кредитне картице, овај уговор, поред елемената из става 1. члана 16, садржи и обавезне елементе уговора о издавању и коришћењу кредитне картице утврђене законом којим се уређује заштита корисника финансијских услуга. На оквирни уговор о издавању и коришћењу кредитне картице за правна лица примењују се одредбе Закона о платним услугама, а на оквирни уговор о издавању и коришћењу кредитне картице потрошача и предузетника поред овог закона примењују се и одредбе закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 17.
Редни број питања:	120.
Питање:	<p>Закон о платним услугама дефинише обавезу пружаоца платних услуга да одређене информације пружи „њиховим достављањем“ или „ учини доступним“. Овим чланом је прописано да се информације достављају, што значи према образложењу закона у папиру или mail –ом. Уколико дефинишемо да оквирни уговор чине: Уговор о отварању и вођењу текућег рачуна, Посебан уговор о другим платним услугама (Е-банка, Visa business картица, ...), општи услови пословања, тарифа накнада, документ о времену пријема /извршења налога – термински план, ... да ли може да се сматра да је банка истицањем информација садашњим и будућим корисницима на Интернет страницама банке и у пословним просторијама у којима се нуде услуге (15 дана пре почетка њихове примене), испунила обавезу достављања информација у предговорној фази из члана 17. Закона о платним услугама, а у вези са чланом 9. и 10. Закона о заштити корисника финансијских услуга?</p> <p>Да ли банка може, уколико нпр. дефинише 15 дана као „примерени“ рок из става 1., да у случају промене Тарифе у међувремену то објави на сајту и у експозитурама уз обавештење да сви нацрти достављени до</p>

	<p>тог датума више не важе, а корисницима који се појаве ради закључења новог уговора штампа нови оквирни уговор са новом Тарифом у оквиру истог?</p> <p>Ако банка у Општим условима пословања дефинише као додатне платне услуге – услуге електронског банкарства, да ли се у Општим условима пословања за електронско банкарство (или Општим условима пословања) може дефинисати да Приступница има карактер Уговора за e-bank, односно да је Уговор за e-bank уговорни однос између банке и корисника који се састоји од Приступнице и Општих услова пословања, чиме би се избегло потписивање посебног Уговора за ову врсту услуге?</p>
<p>Одговор:</p>	<p>„Истицање информација садашњим и будућим корисницима на Интернет страници банке и у пословним просторијама у којима се нуде услуге“, ако је реч о платним услугама, не сматра се испуњењем обавезе достављања информација у предуговорној фази у смислу Закона о платним услугама.</p> <p>Пружалац платних услуга обавезу утврђену у члану 17. став 1. може испунити достављањем понуде, односно предлога за закључење оквирног уговора у коме ће утврдити рок за њено прихватање, а који ће омогућити кориснику платних услуга да се упозна са условима који се односе на пружање платних услуга, као и да упореди понуде различитих пружалаца платних услуга. У пракси су могуће ситуације да ће поједини корисници платних услуга одмах прихватити понуду и закључити уговор о платним услугама, а да ће другим корисницима бити потребно више времена да се упознају са условима пружања платних услуга. Чланом 14. став 2. Закона утврђено је да се на сва питања која нису уређена Законом о платним услугама примењују одредбе закона којим се уређују облигациони односи, тј. одредбе тог закона којима се уређује понуда (дејство понуде, до када понуда обавезује и др.).</p> <p>Услуга електронског банкарства не представљају додатну платну услугу већ се она сврстава у услугу издавања и/или прихватања платних инструмената који корисник платне услуге употребљава за издавање платног налога. Оквирним уговором, односно општим условима пословања (општи услови пружања платних услуга) може се обухватити пружање појединачне платне услуге или више платних услуга – отварање, вођење и гашење платног рачуна, уплате, исплате, пренос средстава инициран кредитним трансфером и директним задужењем, издавање платних инструмената (нпр. платне картице, електронско банкарство) и др.</p>
<p>Објављивање одговора:</p>	<p>март 2015.</p>

Релевантна одредба Закона:	Члан 18.
Редни број питања:	121.
Питање:	<p>Шта се дешава ако банка пошаље кориснику предлог измена и допуна оквирног уговора два месеца пре примене (како је наведено у ставу 1.), а у року од тих 60 дана поново мења нпр. Тарифу? Да ли се рачуна нових 60 дана након слања кориснику предлога измена?</p> <p>Такође у контексту измене Тарифе као једног од докумената који чине оквирни уговор, да ли је довољно да се кориснику пошаље измењена Тарифа у законски предвиђеном року (60 дана) или је потребно да се потпише неки документ тј. анексира оквирни уговор? У случају последњег, шта се потписује ако се основни уговор за производ не мења, а узимајући у обзир да оквирни уговор представља сет докумената ?</p> <p>Да ли се овај члан примењује и на кредитне картице пошто је у супротности са чланом 28. Закона о заштити корисника финансијских услуга ?</p> <p>Након пријема предлога из става 1. овог члана , корисник платних услуга се може сагласити да предложене измене и допуне произведу правно дејство пре предложеног дана почетка њихове примене, остало је нејасно да ли једнострана сагласност корисника платне услуге производи правно дејство односно да ли је обавезујућа за банку и пре почетка примене ове измене.</p>
Одговор:	<p>Ако банка мења оквирни уговор дужна је да кориснику достави предлог измена и допуна најкасније два месеца пре предложеног дана почетка њихове примене. Имајући у виду одговор на питање под редним бројем 120., напомињемо да је Законом о облигационим односима прописано да понуда у којој је одређен рок за њено прихватање обавезује понудиоца до истека тог рока (члан 37. ЗОО).</p> <p>Оквирним уговором може се утврдити да ће се сматрати да се корисник платних услуга сагласио с предлогом анекса уговора ако пре дана почетка примене предложених измена и допуна није обавестио пружаоца платних услуга да се с тим предлогом није сагласио, о чему је пружалац платних услуга дужан да обавести корисника платних услуга истовремено с достављањем тог предлога. С тим у вези, ако</p>

	<p>корисник платних услуга није обавестио пружаоца платних услуга да није сагласан са предлогом измена и допуна, и то на уговорени начин, сматра се да је оквирни уговор измењен/допуњен.</p> <p>На оквирни уговор о издавању и коришћењу кредитне картице за правна лица примењују се одредбе Закона о платним услугама, а на оквирни уговор о издавању и коришћењу кредитне картице потрошача и предузетника поред овог закона примењују се и одредбе закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.</p> <p>Након пријема предлога из става 1. члана 18. Закона, корисник платних услуга може се сагласити да предложене измене и допуне произведу правно дејство пре предложеног дана почетка њихове примене. Предложене измене и допуне произведе правно дејство пре предложеног дана почетка њихове примене, ако врста и карактеристике платне услуге за коју се нуде измене и допуне омогућава пружаоцу платних услуга да их одмах и примени.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 19.
Редни број питања:	122.
Питање:	У вези исплата ависта камате – ако у уговору о отварању рачуна исплата камате није предвиђена, да ли одлуку банке по којој се за одређени износ на рачуну она плаћа, може да се сматра да је у корист корисника?
Одговор:	Ако оквирним уговором није предвиђено плаћање камате, а банка донесе одлуку да за одређени износ на рачуну плаћа камату, у том случају банка је дужна да предложи измене и допуне оквирног уговора. Да би банка могла да примени члан 19. закона неопходно је да плаћање камате на средства на рачуну претходно уговори и у том случају ако се каматна стопа промени у корист корисника платних услуга, те промене могу се примењивати одмах и без претходног обавештења тог корисника. Међутим, треба узети у обзир и члан 9. Закона о платним услугама према којем је утврђено да пружаоци платних услуга могу пружати платне услуге корисницима и под условима који су повољнији од услова утврђених одредбама овог закона, па се једнострано чињење погодности или давање већих права клијентима преко онога што је законом или оквирним уговором

	предвиђено не би сматрало поступањем које је супротно законским одредбама, ако је у складу са актима пружаоца платних услуга.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 22.
Редни број питања:	123.
Питање:	Да ли су овим чланом обухваћене и кредитне картице (конкретно информације након трансакције нпр. обавештавање корисника о дугу) пошто су кредитне картице искључене из члана 31. Закона о заштити корисника финансијских услуга?
Одговор:	Информације за платиоца пре и након извршења појединачне трансакције из члана 22. Закона о платним услугама односе се и на кредитне картице у вези са извршавањем платних трансакција коришћењем тих картица.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 30.
Редни број питања:	124.
Питање:	Да ли се наводи у ставу 3. односе на девизна плаћања са опцијом „OUR“ при чему банка платиоца ово фактурише на основу стварног трошка који њој зарачунава посредничка банка, а он није познат у тренутку плаћања?
Одговор:	Одредбе члана 30. став 3. односе се и на девизна плаћања са опцијом „OUR“ у смислу обавезе пружаоца платних услуга да пре иницирања платне трансакције обавести корисника платних услуга о висини накнаде за извршење те трансакције, односно ако у тренутку иницирања плаћања не располаже информацијама о тачној висини накнаде, пружалац платних услуга је дужан да кориснику платних

	услуга пружи информације о очекиваној висини ове накнаде.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 34.
Редни број питања:	125.
Питање:	Да ли је предвиђено да у подзаконским актима буде неких измена у формама платних налога и њиховој садржини?
Одговор:	Формат и садржина образаца платних налога неће се суштински мењати с тим да ће бити дата могућност пружаоцу платних услуга да због потреба корисника платних услуга утврди другачије димензије, изглед и распоред елемената на обрасцима платних налога.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 35. и члан 42.
Редни број питања:	126.
Питање:	<p>Да ли наведено у ставовима 3. и 4. члана 35. значи, да ако пружалац платних услуга одреди неко време као крај свог пословног дана све налоге који стигну после тог времена, треба да третира као налоге који су стигли наредног пословног дана ? Како је предвиђено да банка изврши налоге које је техничке могуће извршити а стигли су након времена које је банка одредила као крај пословног дана (у складу са најбољим намером)? Да ли банка мора да одреди неко време као крај свог пословног дана и ако је одговор негативан, као се извршавају налози у поменутом контексту, ако није дефинисан крај дана? Да ли постоји могућност да банка одређене налоге сторнира у случају да се не изврше до краја дана (није било средстава или је стигао после радног времена НБС) и у ком року?</p> <p>Да ли банка за налоге које пренесе на реализацију за наредни пословни дан може да, рачун платиоца задужи на дан пријема налога у</p>

	<p>платни систем банке, а у циљу обезбеђења средстава за реализацију налога, или рачун платиоца банка може да задужи само на дан када одобри рачун пружаоца платних услуга примаоца? Да ли је у овом случају меродаван календарски или пословни дан ?</p> <p>Који је то временски моменат за пријем налога „пред крај пословног дана“ ? Да ли банка може слободно да дефинише то време за своју отвореност за пријем налога а у складу са својом пословном политиком? Ако банка платиоца у току пословног дана прими више од једног налога за плаћање са рачуна платиоца, којим редоследом банка извршава налоге, да ли према датуму доспећа, редоследу пријема налога или је редослед извршења дефинисан на други начин (који)?</p>
<p>Одговор:</p>	<p>Ако пружалац платних услуга одреди неко време као крај свог пословног дана, све налоге примљене након тог времена може да третира као да су примљени наредног пословног дана (члан 35. став 3. закона). Међутим, пружалац платних услуга може, ако је то технички могуће, извршити те налоге и након истека пословног дана. Пужалац платних услуга дужан је да у оквирном уговору као обавезан елемент утврди време када се сматра да је примио платни налог у смислу члана 35., као и евентуални моменат за пријем платних налога у одређеном пословном дану након којег се примљени налози сматрају примљеним наредног пословног дана (члан 16. закона). Ако на рачуну корисника платних услуга нема довољно новчаних средстава за извршавање платног налога, пружалац платних услуга одбија извршење платног налога и обавештава корисника о разлозима тог одбијања. У складу са чланом 17. пружалац платних услуга је дужан да пре закључења оквирног уговора кориснику платних услуга достави основне информације о условима за коришћење платних услуга које су утврђене као обавезни елементи оквирног уговора у складу са чланом 16. Закона. Имајући то у виду, ако нису испуњени утврђени услови пружалац платних услуга из објективних разлога може одбити извршење платне трансакције (нпр. ако на рачуну нема довољно новчаних средстава, ако није тачна јединствена идентификациона ознака – број рачуна или други подаци које је корисник платних услуга дужан да наведе ради правилног извршења платног налога, ако је рачун блокиран из разлога утврђених прописима, ако сагласност за извршење платне трансакције није дата у форми и на начин утврђен уговором о платним услугама и др.).</p> <p>Чланом 45. Закона јасно је утврђена обавеза платиоцевог пружаоца платних услуга да обезбеди да је датум валуте задужења платиоцевог платног рачуна у вези са извршењем платне трансакције исти или каснији од датума када се тај платни рачун задужи за износ платне трансакције.</p> <p>Пужалац платних услуга утврђује време пред крај пословног дана у</p>

	<p>складу са својим актима, али ће се ово време ценити у зависности од свих околности појединачног случаја, при чему ће Народна банка Србије у поступку надзора водити рачуна о томе да се ова одредба не изиграва у пракси (нпр. пола сата пред крај радног времена сигурно би се могло схватити као време пријема платних налога које је усклађено с наведеном законском одредбом).</p> <p>Пружалац платних услуга дужан је да платни налог изврши истог пословног дана када је исти примљен при чему редослед извршавања платних налога утврђује сам пружалац.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 37.
Редни број питања:	127.
Питање:	<p>У смислу опозивости налога, који статус имају налози за које до краја пословног дана на рачуну платиоца није обезбеђено покриће, или је рачун платиоца блокиран од стране Одељења за принудну наплату? Да ли ове налоге банка може да опозове – сторнира на крају пословног дана, или је банка у обавези да налоге пренесе на реализацију за наредни пословни дан? Ако је банка обавезна да налоге пренесе на наредни пословни дан, када банка може да опозове – сторнира налоге за које на рачуну платиоца нема покрића или је рачун платиоца блокиран?</p>
Одговор:	<p>У складу са чланом 17. пружалац платних услуга је дужан да пре закључења оквирног уговора кориснику платних услуга достави основне информације о условима за коришћење платних услуга које су утврђене као обавезни елементи оквирног уговора у складу са чланом 16. Закона. Имајући то у виду, ако нису испуњени утврђени услови пружалац платних услуга из објективних разлога може одбити извршење платне трансакције (нпр. ако на рачуну нема довољно новчаних средстава, ако није тачна јединствена идентификациона ознака – број рачуна или други подаци које је корисник платних услуга дужан да наведе ради правилног извршења платног налога, ако је рачун блокиран из разлога утврђених прописима, ако сагласност за извршење платне трансакције није дата у форми и на начин утврђен уговором о платним услугама и др.). Напомињемо да се члан 37., на који се позивате у вашем питању односи на опозив платног налога од стране платиоца, а чланом 36. уређено је одбијање извршења платног</p>

	<p>налога од стране пружаоца платних услуга. Пружалац платних услуга нема обавезу да одбијене платне налоге пренесе на наредни пословни дан, јер се сходно члану 36. став 5. одбијени платни налози не сматрају примљеним.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 44.
Редни број питања:	128.
Питање:	<p>Како је, према ставу 1., у ситуацији када прималац плаћања нема платни рачун код тог пружаоца платних услуга, могуће обезбедити идентификацију клијента (AML контроле, KYC процедура) и располагање средствима?</p> <p>Ако прималац нема отворен рачун у банци примаоца или је рачун примаоца угашен или се у налогу за плаћање који је банка примила рачун примаоца не може идентификовати, да ли је банка примаоца дужна да тако примљена средства врати банци платиоца одмах, а најкасније наредног банкарског дана, или је обавеза банке примаоца да поступи на неки други начин (који)?</p> <p>Да ли је приликом извршења трансакције којој клијент лично приступа довољна идентификација клијента увидом у идентификациони документ са сликом?</p>
Одговор:	<p>Члан 44. став. 1. односи се на све платне услуге па самим тим и на новчане дознаке код којих пружалац платних услуга прима платиочева новчана средства без отварања платног рачуна за платиоца или примаоца плаћања, искључиво ради стављања тих средстава на располагање примаоцу плаћања или ради преноса тих средстава примаочевом пружаоцу платних услуга, који их ставља на располагање примаоцу плаћања. У наведеном случају пружалац платних услуга ставља на располагање новчана средства кориснику платних услуга исплатом готовог новца том кориснику. Провера и утврђивање идентитета корисника новчане дознаке врши се у складу са Законом о спречавању прања новца и финансирања тероризма увидом у лични документ и уз обавезно присуство странке или на други законом предвиђени начин. Поред тога примењују се и сви подзаконски акти и процедуре банке о познавању својих клијената имајући у виду да примена прописа о спречавању прања новца није условљена тиме да</p>

	<p>клијент има отворени рачун.</p> <p>Ако је јединствена идентификациона ознака коју је корисник платних услуга доставио пружаоцу платних услуга нетачна (прималац нема отворен рачун или је рачун примаоца угашен), пружалац платних услуга није одговоран за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију. У случају неизвршене платне трансакције због нетачне јединствене идентификационе ознаке пружалац платних услуга дужан је да одмах по сазнању изврши повраћај износа неизвршене платне трансакције кориснику платних услуга.</p> <p>Платилац даје сагласност за извршење платне трансакције или низа платних трансакција у форми и на начин који су утврђени уговором о платним услугама. У случају када клијент лично приступа пружаоцу платних услуга, односно иницира плаћање подношењем платног налога на шалтеру пружаоца платних услуга, лична исправа може бити довољна за идентификацију тог клијента ако је такав начин утврђен уговором о платним услугама.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 48. став 1. тачка 2)
Редни број питања:	129.
Питање:	Овде се говори о могућности да корисник обавести пружаоца платних услуга у сваком тренутку, реакција пружаоца може да буде ограничена радним временом банке.
Одговор:	Корисник платних услуга дужан је да одмах након сазнања о губитку, крађи или злоупотреби платног инструмента о томе обавести пружаоца платних услуга или лице које је овај пружалац одредио. С тим у вези, пружалац платних услуга дужан је да обезбеди да га корисник платних услуга у сваком тренутку може на одговарајући начин обавестити у складу с чланом 47. став 3. Закона или захтевати да му се поново омогући коришћење платног инструмента у складу с чланом 49. став 5. Закона. Да ли ће пружалац платних услуга обезбедити 24-часовни рад корисничког центра или ће омогућити клијенту достављање обавештења преко аутоматске говорнице доступне у сваком тренутку или на други одговарајући начин – зависи искључиво од пословне одлуке пружаоца платних услуга. Међутим, при доношењу ове одлуке пружалац треба да има у виду одредбу члана 51. ст. 3. и 4. Закона

	<p>којом је предвиђено да ће пружалац платних услуга сносити све губитке услед изгубљеног, украденог или злоупотребљеног платног инструмента: 1) ако није обезбедио одговарајући начин обавештења у сваком тренутку, 2) након што га корисник обавестио о изгубљеном, украденом или злоупотребљеном платном инструменту. Примера ради, ако је корисник обавестио банку о крађи платне картице преко аутоматске говорнице одмах након престанка званичног радног времена банке, а запослени у банци је преслушао ову поруку следећег радног дана и одмах након тога блохирао њено коришћење, сав губитак по основу коришћења платне картице од момента давања обавештења (без обзира што није дато у току радног времена) до момента блокаде платне картице сноси банка (осим ако се обезбеде докази да су у питању преварне радње корисника). При том је пружалац платних услуга дужан и да обезбеди и чува одговарајући доказ о томе да га је корисник обавестио у складу с чланом 47. став 3. Закона.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 60. став 3.
Редни број питања:	130.
Питање:	<p>Дефинисано је да ако платилац тврди да није одобрио платну трансакцију извршену употребом платног инструмента, евиденција пружаоца платних услуга о употреби тог инструмента није нужно довољан доказ да је платилац одобрио трансакцију, да је платилац деловао преварно или да намерно или из крајње непажње није испунио обавезе из члана 47. Закона. Питање које се овде поставља односи се на начин доказивања одобравања трансакције од стране корисника платне услуге (платиоца) уколико је иста одобрена правилним коришћењем платног инструмента.</p>
Одговор:	<p>Чланом 60. став 3. Закона је утврђено да ако платилац тврди да није одобрио платну трансакцију извршену употребом платног инструмента, евиденција пружаоца платних услуга о употреби тог инструмента није нужно и довољан доказ да је платилац одобрио платну трансакцију, да је платилац деловао преварно или да намерно или из крајње непажње није испунио обавезе у вези са платним инструментом. Наведена одредба има за циљ да повећа сигурност употребе платних инструмената. Наиме, у случају када нпр. платилац тврди да није</p>

	<p>одобрио платну трансакцију извршену употребом платне картице, евиденција пружаоца платних услуга о употреби платне картице, није по себи и довољан доказ да је платна трансакција одобрена иако ће то можда бити у већини случајева. Приликом употребе платне картице може нпр. доћи до крађе ЛИБ-а и других података са те картице („skimming”), а самим тим и до извршавања неодобрене платне трансакције. С обзиром да је на пружаоцу платних услуга терет доказивања извршења платне трансакције, пружаоци платних услуга могу да обезбеде већу сигурност употребе платних инструмената кроз уговарање додатних елемената заштите за потврду употребе платне картице. Ипак, шта се сматра „довољним доказом“ зависи од околности сваког појединачног случаја.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 61.
Редни број питања:	131.
Питање:	Потребно је дефинисати да ли се извод сматра адекватним начином да је пружалац платних услуга обавестио платиоца, смс нотификација платне трансакције није дефинисан рок у ком пружалац обавештава платиоца о извршеној платној трансакцији.
Одговор:	Платиочев пружалац платних услуга који на основу оквирног уговора извршава појединачну платну трансакцију дужан је да, одмах након задужења платиочевог платног рачуна или након пријема платног налога ако платилац не користи платни рачун, платиоцу достави информације из члана 22. закона на папиру или трајном носачу података. Законом је предвиђено да се оквирним уговором може утврдити да пружалац платних услуга накнадне информације за платиоца о појединачној платној трансакцији из овог члана пружи платиоцу периодично, и то најмање једном месечно, на уговорени начин који том платиоцу омогућава да ове информације сачува и репродукује у непромењеном облику. Међутим, истим чланом, предвиђена је обавеза да, пружалац платних услуга, без обзира на уговорени начин достављања информација, платиоцу – потрошачу, ако он то захтева, без накнаде, доставља једном месечно у писменој форми на папиру информације из овог члана о појединачним извршеним платним трансакцијама. Ова одредба има за циљ да се и лицима која немају могућност приступања информацијама у

	електронском облику обезбеди да добијају релевантне информације о платним трансакцијама у облику који је њима одговарајући и/или доступан. Имајући у виду напред наведено, као и дефиницију трајног носача утврђеног у члану 2. Закона, извод или СМС порука могу се сматрати адекватним начином обавештавања платиоца о извршеној платној трансакцији.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 63.
Редни број питања:	132.
Питање:	Везано за став 1. тачку 2), која су права и обавезе примаоца плаћања односно пружаоца услуга, који на овај начин наплаћује своја потраживања од корисника тј. да ли је у поступку повраћаја средстава потребна сагласност примаоца средстава?
Одговор:	Наведеним чланом предвиђена је обавеза платиоцевог пружаоца платних услуга да платиоцу на његов захтев изврши повраћај целокупног износа одобрене и правилно извршене платне трансакције, коју је иницирао прималац плаћања или платилац преко примаоца плаћања, ако је платилац дао сагласност за извршење платне трансакције без утврђеног тачног износа платне трансакције и/или да је износ платне трансакције виши од износа који би платилац разумно могао очекивати узимајући у обзир износе његових претходних платних трансакција, услове утврђене оквирним уговором и околности конкретног случаја. Наведеном одредбом утврђен је повраћај целокупног износа одобрене и правилно извршене платне трансакције коју је иницирао прималац (директна задужења) или платилац преко примаоца плаћања (употребом нпр. платне картице) само ако су испуњени утврђени услови, а све у циљу веће заштите платиоца. Наиме, ради се о платним трансакцијама за које је платилац дао сагласност, а није знао тачан износ платне трансакције у моменту давања сагласности. Могући пример је плаћање комуналних услуга путем директног задужења када се месечни износ потрошње разликује од месеца до месеца и приликом давања сагласности није био утврђен тачан износ платне трансакције. Шта се сматра „неразумно високим износом платне трансакције“ зависи од специфичних околности и испитује се за сваки појединачни случај. Како би се омогућило пружаоцу платних услуга да избегне евентуалне злоупотребе овог

	<p>права од стране платиоца, истим чланом је предвиђено да платиочев пружалац платних услуга може захтевати да платилац обезбеди доказе о чињеницама које се односе на испуњеност напред наведених услова али и да се платилац не може позивати на „неразумно висок износ платне трансакције“ ако је виши износ платне трансакције последица замене валута која се заснива на коришћењу уговореног референтног курса замене валута. Повраћај средстава пружаоца платних услуга не зависи од сагласности примаоца средстава, а оквирним уговором могуће је утврдити и одређене лимите износа платних трансакција изнад којих пружалац платних услуга неће извршити платну трансакцију без претходне појединачне сагласности платиоца.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 73.
Редни број питања:	133.
Питање:	<p>Који рачуни су предмет код физичких лица? Да ли су предмет слања у РИР НБС и ависта и наменски рачуни физичких лица и да ли ће се код физичких лица такође чекати одговор од НБС о потврди валидности прослеђених података (односно о грешкама) да би се рачуни могли активирати и постати оперативни за рад?</p> <p>Да ли се наведено у тачки 5) става 2. овог члана „а за страна правна лица и назив матичне државе“, односи на огранке страног правног лица?</p>
Одговор:	<p>Чланом 73. став 9. закона наведено је да ће Народна банка Србије прописати ближе услове и начин вођења Јединственог регистра рачуна, начин достављања података који се воде у том регистру, као и начин остваривања увида у те податке. Одредбе закона које се односе на кориснике платних услуга који су правна лица примењују се и на огранке страних правних лица који су уписани у регистар код надлежног органа у Републици Србији (члан 2. став 2. Закона).</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 101. , члан 103. и члан 136.
Редни број питања:	134.
Питање:	Законом о платним услугама уређује се пружање платних услуга платне институције/институције електронског новца преко заступника или поверавањем послова другом лицу (чланови 101.,103. и 136.). Да ли ће Народна банка Србије уредити поверавање послова пружања платних услуга другом лицу кад је пружалац услуга банка? (Законом о платном промету и подзаконским актом уређено је које послове платног промета агент може да обавља уместо банке).
Одговор:	Што се тиче поверавања послова пружања платних услуга другом лицу (агент/заступник) када је пружалац платних услуга банка, ова питања су уређена/биће уређена Законом о банкама и подзаконским актима донетим на основу тог закона, пре свега Одлуком о управљању ризицима банке у делу којим се уређују ризици који настају по основу активности које је банка поверила трећим лицима.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 110.
Редни број питања:	135.
Питање:	Потребно је појаснити да ли се активности које се односе на подстицање потрошње електронског новца (магнетно похрањена новчана вредност) и лојалности према издаваоцу (поклони приликом куповине и сл.) могу сматрати имовинском коришћу коју издаваоци у сарадњи са неким другим партнерима обезбеђују корисницима?
Одговор:	Издаваоци електронског новца не могу плаћати камату нити давати било коју другу имовинску корист имаоцу електронског новца због држања овог новца у одређеном временском периоду. Погодности које се наводе у питању сматрају се имовинском коришћу у смислу закона само уколико су у вези са одређеним временским периодом држања

	ТОГ НОВЦА.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 221.
Редни број питања:	136.
Питање:	<p>Дата је могућност да банка може извршити усклађивање уговора о отварању и вођењу рачуна, уговора о издавању и коришћењу платне картице и других уговора о платним услугама с трајним извршењем, да ли је неопходно и анексирање постојећих уговора са корисницима, или се сматра довољним да се Општи услови пословања и пратећа акта која чине оквирни уговор ускладе и учине доступним клијентима месец дана пре почетка примене Закона о платним услугама. Такође, да ли се објављивањем на Интернет страници и истицањем у просторијама банке сматра да су клијенти обавештени или је потребно упућивати посебно обавештење сваком клијенту посебно. Како је у ставу 10. овог члана прописано да НБС може прописати ближе услове и начин усклађивања из овог члана, да ли ће НБС донети ово упутство, а све у циљу спречавања различитог тумачења и примене ове одредбе?</p>
Одговор:	<p>Чланом 221. Закона прописано је да су банке дужне да најкасније месец дана пре почетка примене закона доставе предлог оквирног уговора који ће се примењивати од дана почетка примене закона, или да усклађивање уговора изврши кроз усклађивање општих услова пословања који се примењују на ове уговоре. Ако се клијенту доставља предлог оквирног уговора, тај предлог може бити нови уговор или анекс постојећег уговора, а у случају да се усклађивање врши изменом општих услова пословања, банке су дужне да сваког клијента посебно обавесте о томе да су извршиле усклађивање општих услова пословања са одредбама закона и да им те услове учине доступним. Народна банка Србије сматра да у овом тренутку нема потребе за прописивањем ближих услова и начина усклађивања уговора са одредбама закона.</p>
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 16.
Редни број питања:	137.
Питање:	Области које су у непосредној вези са извршењем платне трансакције нису уређене Законом о платним услугама већ другим прописима (порески прописи који су на снази или чија измена се очекује и одредбе Закона о платном промету које остају на снази). Да ли оквирним уговором са корисником платних услуга треба уредити и права и обавезе корисника платних услуга и банке у вези са наведеним прописима или се врши непосредна примена других прописа (нпр. услови и начин плаћања у готовом новцу, други облици плаћања (цесија, асигнација, преузимање дуга), измиривање обавеза компензацијом и другим облицима плаћања у условима блокаде, контрола налога код исплате зараде, поступак принудне наплате).
Одговор:	Пружаоци платних услуга нису дужни да одредбе из важећег Закона о платном промету, а које нису регулисане Законом о платним услугама, уреде оквирним уговором јер ће те одредбе бити регулисане другим прописима који ће се непосредно примењивати.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 33.
Редни број питања:	138.
Питање:	Да ли ће Народна банка Србије подзаконским актима прописати изглед и обавезне елементе сагласности коју издаје платилац за извршење платне трансакције коју иницира прималац плаћања у директном задужењу?
Одговор:	Народна банка Србије донеће инструкције за извршавање директних задужења са текућих рачуна учесника у RTGS систему Народне банке Србије. Даном почетка примене Закона о платним услугама престаће да важи Одлука о општим правилима за обављање директних задужења по основу овлашћења. Када је реч о сагласности коју платилац даје банци у складу са чланом 33. наведеног закона, форма и начин давања те сагласности утврђује се уговором о платним услугама

	па самим тим и изглед и обавезни елементи те сагласности. Ако банке имају потребу да обезбеде јединствено поступање (нпр. ако су банке учеснице неког платног система у коме се извршавају директна задужења), неопходно је да банке у сарадњи са оператором система донесу општа правила у вези извршавања директних задужења.
Објављивање одговора:	март 2015.

Релевантна одредба Закона:	Члан 34.
Редни број питања:	139.
Питање:	Да ли ће Народна банка Србије подзаконским актима изменити изглед платних налога и шифре плаћања у динарском платном промету?
Одговор:	Изглед платних налога ће остати исти с тим да ће се извршити термилошко усклађивање елемената са појмовима који су утврђени Законом о платним услугама. Што се тиче шифара плаћања, њихова измена је у надлежности Министарства финансија.
Објављивање одговора:	март 2015.