

На основу члана 18. став 1. тач. 2) и 3) Закона о Народној банци Србије („Службени гласник РС“, бр. 72/2003, 55/2004, 85/2005 – др. закон, 44/2010, 76/2012, 106/2012, 14/2015, 40/2015 – одлука УС и 44/2018), а ради спровођења Одлуке о облику, садржини и начину коришћења образца платних налога за извршење платних трансакција у динарима („Службени гласник РС“, бр. 55/2015, 78/2015, 82/2017, 65/2018, 78/2018 и 22/2019), Одлуке о ближим условима и начину отварања, вођења и гашења текућих рачуна („Службени гласник РС“, бр. 55/2015 и 82/2017 и 69/2018), Одлуке о условима отварања и начину вођења девизних рачуна резидената као и динарских и девизних рачуна нерезидената („Службени гласник РС“, бр. 51/2015, 82/2017, 69/2018 и 96/2018) и Одлуке о случајевима и условима плаћања, наплаћивања, уплата и исплата у ефективном страном новцу („Службени гласник РС“, бр. 51/2015, 3/2016, 29/2016, 91/2016, 24/2017 и 29/2018), за време трајања ванредног стања проглашеног Одлуком о проглашењу ванредног стања („Службени гласник РС“, бр. 29/2020), гувернер Народне банке Србије доноси

**ИНСТРУКЦИЈУ
О НАЧИНУ ПРИВРЕМЕНЕ ИСПЛАТЕ НОВЧАНИХ СРЕДСТАВА С
ДИНАРСКИХ И ДЕВИЗНИХ РАЧУНА ЛИЦА С НАВРШЕНИХ 65 И ВИШЕ
ГОДИНА ЖИВОТА И ИЗДАВАЊУ ПЛАТНИХ ИНСТРУМЕНТА**

1. Овом инструкцијом привремено се уређује начин исплате готовог новца у динарима и страној валути с динарских и девизних рачуна лица с навршених 65 и више година живота, а која немају овлашћена лица за располагање средствима на овом рачуну, односно лица овлашћена за располагање средствима на том рачуну имају навршених 65 и више година живота (у даљем тексту: корисник).

Овом инструкцијом привремено се уређује и начин пружања платне услуге издавања платних инструмената корисницима.

Динарским и девизним рачуном (у даљем тексту: рачун), у смислу ове инструкције, сматра се сваки рачун корисника код банке на коме се налазе новчана средства корисника којима он може располагати у складу са уговором о отварању и вођењу тог рачуна, уговором о новчаном депозиту или другим одговарајућим уговором (нпр. текући рачун, депозит по виђењу или орочени депозит).

2. У периоду важења забране кретања за кориснике на јавним местима, односно ван станова, просторија и објеката за становање у стамбеним зградама и изван домаћинства (окућнице), прописане наредбом Министарства унутрашњих послова којом се уређују

ограничење и забрана кретања лица на територији Републике Србије ради сузбијања и спречавања ширења заразне болести Covid-19 и заштите становништва од те болести – банка је дужна да омогући корисницима исплату новчаних средстава с рачуна на један од следећа два начина за који се корисник определи:

- 1) исплатом новчаних средстава у просторијама банке овлашћеном лицу, на основу једнократног пуномоћја којим се ово лице овлашћује за подизање новчаних средстава с рачуна корисника (у даљем тексту: пуномоћје);
- 2) исплатом новчаних средстава на кућну адресу корисника у сарадњи са ЈП „Пошта Србије“.

Кориснику се у складу са одредбама ове инструкције у једној банци месечно може највише исплатити износ у готовом новцу који није већи од 80.000 динара, односно износ ефективног страног новца чија динарска противвредност по званичном средњем курсу није већа од 80.000 динара.

Корисник може упутити захтев банци за исплату новчаних средстава с рачуна и изјаснити се за један од начина исплате новчаних средстава из става 1. ове тачке позивом посебне телефонске линије банке за комуникацију с корисницима отворене за ову намену, при чему је дужан и да наведе рачун и износ новчаних средстава који би му био исплаћен с тог рачуна на један од тих начина.

Поред посебне телефонске линије из става 3. ове тачке, банка може корисницима омогућити достављање захтева и изјашњења из тог става и на други примерени начин коришћењем средстава комуникације на даљину (нпр. електронска пошта, SMS порука или коришћењем налога електронског или мобилног банкарства).

Банка је дужна да у случају да јој се корисник претходно обратио са захтевом за исплату новчаних средстава, изврши претходну проверу са корисником, позивом регистрованог телефонског броја тог корисника и телефонским разговором који се снима, при чему је дужна да му укаже на услове под којима је могућа исплата ових новчаних средстава.

На начин из ст. 3. и 4. ове тачке корисник може банци дати и налог да пренесе новчана средства с његовог рачуна на динарски платни рачун тог корисника, а овај налог корисник може дати банци и преко овлашћеног лица из пуномоћја. Ако се на начин из овог става преносе новчана средства с девизног рачуна, банка врши замену, односно прерачун тих средстава у динаре након чега преноси одговарајући износ новчаних средстава на динарски платни рачун корисника.

Изузетно од тачке 2. став 1. одредба под 2) ове инструкције, исплату новчаних средстава на кућну адресу корисника банка не мора извршити у сарадњи са ЈП „Пошта Србије“, ако ову исплату може да изврши на кућној адреси корисника на други одговарајући, благовремен и сигуран начин (нпр. преко овлашћеног лица банке или ангажовањем курирске службе).

У случају из става 7. ове тачке, банка и сва лица која банка ангажује за извршавање исплате новчаних средстава и достављање вредносне пошиљке на кућну адресу корисника, дужни су да поступају у складу са посебном процедуром којом се обезбеђује безбедна достава кориснику са потврдом уручења вредносне пошиљке, уз проверу идентитета корисника увидом у његов важећи лични документ и уз примену превентивних мера у циљу спречавања ширења инфекције корона вирусом.

3. Исплата новчаних средстава на начин из тачке 2. став 1. одредба под 1) ове инструкције врши се овлашћеном лицу по пуномоћју, уз обавезу давања банци примерка тог пуномоћја и стављања на увид личних докумената овлашћеног лица и корисника.

Пуномоћје се може дати на обрасцу који је одштампан уз ову инструкцију као Прилог 1 и њен је саставни део или у форми коју утврди банка или у слободној форми – у ком случају то пуномоћје обавезно садржи податке из тог обрасца.

Пуномоћје не мора бити оверено код надлежног органа, а банка може коришћењем средстава за комуникацију на даљину проверити с корисником аутентичност овог пуномоћја.

4. У циљу реализације исплате новчаних средстава на кућну адресу корисника у складу с тачком 2. став 1. одредба под 2) ове инструкције, банке и ЈП „Пошта Србије“ дужне су да исплату новчаних средстава корисницима, у износу за који се корисник определио у складу с тачком 2. ст. 3. и 4. ове инструкције, изврше по следећој процедуре:

1) истог дана када прими захтев и изјашњење корисника за исплату новчаних средстава с рачуна из тачке 1. ове инструкције, банка је дужна да организује паковање новца и налога за исплату (у три примерка) у коверте (вредносне пошиљке по процедуре ЈП „Пошта Србије“), на којима уписује адресу и контакт телефон корисника на коју треба извршити исплату;

2) након паковања из одредбе под 1) овог става, банка је дужна да формира вредносне пошиљке и да их преда ЈП „Пошта Србије“ најкасније наредног радног дана од дана када је примила изјашњење корисника за исплату новчаних средства с рачуна;

3) ЈП „Пошта Србије“ организује исплату новчаних средстава и достављање вредносне пошиљке на адреси корисника на начин који обезбеђује безбедну доставу, спровођењем превентивних мера у циљу спречавања ширења инфекције корона вирусом, у најкраћем могућем року након пријема вредносне пошиљке из одредбе под 2) овог става;

4) ЈП „Пошта Србије“ ће један примерак потписаног налога за исплату доставити банци као доказ о извршеној исплати, други примерак налога за исплату, задржава ЈП „Пошта Србије“, а трећи примерак задржава корисник.

5) ЈП „Пошта Србије“ приликом уручења вредносне пошиљке обавезно проверава идентитет корисника примаоца вредносне пошиљке, увидом у важећи лични документ тог корисника.

ЈП „Пошта Србије“ за сва неисплаћена новчана средства (неуручене вредносне пошиљке) спроводи следећи поступак:

1) ако корисник није затечен на адреси, запослени у ЈП „Пошта Србије“ оставља на тој адреси извештај о приспећу, а пошиљка се чува у пошти у прописаним роковима;

2) по остављеном извештају о приспећу корисник позивом на број телефона контактира надлежну организациону јединицу ЈП „Пошта Србије“ и договора термин поновне доставе пошиљке;

3) након истека рока чувања пошиљка се враћа банци.

Ради спровођења одредаба ове инструкције, банка је дужна да обезбеди ажурне адресне податке корисника у својој бази. Ако адресни подаци корисника нису тачни, ЈП „Пошта Србије“ дужна је да пошиљку одмах врати банци.

Ради спровођења одредаба ове инструкције, ЈП „Пошта Србије“ дужна је да обезбеди посебну телефонску линију на коју се корисници којима нису исплаћена новчана средства, односно којима није достављена вредносна пошиљка, могу обратити.

Одредбе ове тачке сходно се примењују на доставу коју банка спроводи ангажовањем курирске службе.

5. Банка и други пружалац платних услуга (платна институција, институција електронског новца, јавни поштански оператор) дужни су да сходном применом тач. 2, 3. и 4. ове инструкције, омогуће кориснику исплату новчане дознаке у пуном износу те новчане дознаке.

У случају да корисник изабере да му се исплата новчане дознаке изврши сходном применом тачке 2. став 1. одредба под 1) ове инструкције, пуномоћје се може дати на обрасцу који је одштампан уз ову

инструкцију као Прилог 3 и њен је саставни део или у форми коју утврди пружалац платних услуга или у слободној форми – у ком случају то пуномоћје обавезно садржи податке из тог обрасца.

6. Банка је дужна да сходном применом тач. 2, 3. и 4. ове инструкције, омогући кориснику издавање и реиздавање (замену) платне картице.

Када се издаје платна картица и закључује оквирни уговор о издавању и коришћењу платне картице, банка понуду за закључење тог уговора може доставити овлашћеном лицу из пуномоћја које се издаје на обрасцу који је одштампан уз ову инструкцију као Прилог 2 и њен је саставни део или у форми коју утврди банка или у слободној форми – у ком случају то пуномоћје обавезно садржи податке из тог обрасца. Овлашћено лице из пуномоћја може у име и за рачун корисника закључити оквирни уговор о издавању и коришћењу платне картице само ако је на то изричito овлашћено пуномоћјем.

Када се издаје платна картица и закључује оквирни уговор о издавању и коришћењу платне картице, а корисник платне картице изјаснио се за издавање платне картице и закључење тог уговора достављањем на кућну адресу корисника – банка је дужна да обезбеди да се понуда за закључење уговора о коришћењу платне картице лично достави на кућну адресу корисника у сарадњи са ЈП „Пошта Србије“ или на други одговарајући начин у складу са одредбама ове инструкције, као и да се на исти начин омогући да корисник потписани уговор достави банци, након што се упозна са условима уговора и процени да ли ови услови одговарају његовим потребама.

Под закључењем уговора о издавању и коришћењу платне картице подразумева се и давање изричите писмене сагласности корисника на једнозначно одређене опште услове пословања банке који важе на дан давања писмене сагласности и који се односе на издавање и коришћење платне картице и који садрже обавезне елементе у складу са законом којим се уређују платне услуге, односно у складу са законом којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.

Након закључења уговора из става 3. ове тачке и израде платне картице, банка је дужна да на кућну адресу корисника препорученом поштом достави платну картицу с персонализованим сигурносним елементима.

У случају реиздавања платне картице којој је истекао рок важења, банка може препорученом поштом да достави платну картицу с персонализованим сигурносним елементима на кућну адресу корисника. У супротном, банка је дужна да обавести корисника о томе да је платна

картица реиздата и да од тог тренутка корисник у складу са одредбама ове инструкције може изабрати начин достављања реиздате платне картице.

Банка је дужна да сходном применом одредба ове инструкције омогући и кориснику платних услуга који није навршио 65 година живота реиздавање платне картице којој је истекао рок важења.

Уважавајући околности сваког конкретног захтева корисника, банка је дужна да приликом (ре)издавања платне картице предузме разумне и одговарајуће мере ради заштите персонализованих сигурносних елемената те картице (нпр. лични идентификациони број).

Банка у складу са својим могућностима и примењујући све неопходне мере заштите, персонализоване сигурносне елементе платне картице, као и сву другу потребну документацију која претходи њеном издавању може доставити кориснику и путем својих електронских канала за комуникацију с корисницима, укључујући и уз примену поступка за видео-идентификацију корисника када је то применљиво.

Одредбама ове тачке не искључује се право банке да, у складу са својим могућностима, понуди и омогући кориснику закључење уговора о издавању и коришћењу платне картице употребом једног или више средстава комуникације на даљину без истовременог физичког присуства пружаоца услуге и корисника, у складу са законом којим се уређују права корисника финансијских услуга код уговорања финансијских услуга коришћењем средстава комуникације на даљину, као и услови и начин остваривања и заштите тих права.

7. Банка је дужна да ради примене ове инструкције успостави посебан контакт центар с најмање три доступна телефона.

8. Банка је дужна да најкасније у року од седам дана од дана ступања на снагу ове инструкције, успостави процедуру за активирање услуге електронског и мобилног банкарства корисника и да информације о томе објави на својој интернет презентацији.

Банка је дужна да обезбеди да процедура за активирање услуге електронског и мобилног банкарства из става 1. ове тачке буде једноставна и лака за споровођење и дефинисана на начин који кориснике неће одвратити од коришћења тих услуга.

9. Ради испуњења обавеза из ове инструкције, банке, ЈП „Пошта Србије“ и друга лица не могу корисницима наплатити накнаде и друге трошкове.

10. Ова инструкција објављује се на интернет презентацији Народне банке Србије и ступа на снагу 31. марта 2020. године.

Г. бр. 4597
31. марта 2020. године
Београд



Пуномоћје за подизање средстава

Ja, _____ ;
(име и презиме) _____ ;
(ЈМБГ)
_____,
(адреса)

овлашћујем:

_____ ;
(име и презиме) _____ ;
(ЈМБГ)
_____,
(адреса)

1. Да са мог рачуна _____¹, који се води у банци
_____² подигне готовину у износу од
_____³, словима: _____⁴.

2.⁵ Да са мог рачуна _____⁶, који се води у банци
_____⁷ на динарски рачун
_____⁸ који се води у истој банци,
пренесе новчана средства у износу од _____⁹,
словима: _____¹⁰.

Напомена: Пуномоћје се примењује једнократно.

У _____, дана _____. _____. 2020. год.
(место)

Пуномоћје даје:

(потпис)

¹ Унети ознаку/број рачуна.

² Унети назив банке.

³ Унети износ и ознаку валуте: RSD/EUR/USD и др. Нпр. „100 EUR”.

⁴ Унети износ и ознаку валуте словима. Нпр. „сто евра”.

⁵ Овај део пуномоћја попуњава се само ако се пуномоћјем даје овлашћење и за давање налога за пренос новчаних средстава.

⁶ Унети ознаку/број рачуна с кога се новчана средства преносе.

⁷ Унети назив банке.

⁸ Унети ознаку/брож динарског рачуна на који се новчана средства преносе.

⁹ Унети износ и ознаку валуте која се преноси: RSD/EUR/USD и др. Нпр. „100 EUR”.

¹⁰ Унети износ и ознаку валуте словима. Нпр. „сто евра”.

Пуномоћје за издавање/реиздавање платне картице

Ja, _____ ;
(име и презиме) _____ ;
(ЈМБГ)
_____,
(адреса)

овлашћујем:

_____ ;
(име и презиме) _____ ;
(ЈМБГ)
_____,
(адреса)

Да у поступку издавања/реиздавања платне картице код банке¹ предузима следеће радње које сам означио/ла²:

- да од банке прими понуду, односно примерке уговора о коришћењу платне картице;
- да банци преда примерке уговора о коришћењу платне картице које сам ја потписао/ла;
- да у моје име и за мој рачун закључи уговор о коришћењу платне картице, односно потпише примерке тог уговора;
- да од банке преузме од банке платну картицу:³
- да од банке преузме и персонализоване сигурносне елементе наведене платне картице коју преузима;
- да банци у моје име и за мој рачун предаје захтеве који се односе на употребу платне картице (нпр. захтеве за (де)блокаду платне картице или реиздавање персонализованих сигурносних елемената као што је PIN):⁴

Напомена: Пуномоћје се примењује једнократно.

У _____, дана _____. _____. 2020. год.
(место)

Пуномоћје даје:

(потпис)

¹ Унети назив банке.

² Радња на коју се пуномоћник овлашћује одређује се штиклирањем/заокруживањем/означавањем квадратића испред радње.

³ Корисник уписује податке о платној картици које му је банка претходно саопштила/доставила.

⁴ Ако се радња односи на платну картицу која је већ наведена изнад, овде се може само навести: „коју сам претходно навео/ла“ или слично, а ако је ово једина радња на коју се пуномоћник овлашћује, потребно је унети податке о платној картици на коју се овлашћење односи.

Пуномоћје за подизање средстава – новчана дознака

Ja, _____ ;
(име и презиме) _____ ;
(ЈМБГ)
_____,
(адреса)

овлашћујем:

_____ ;
(име и презиме) _____ ;
(ЈМБГ)
_____,
(адреса)

1. Да на име новчане дознаке _____¹, коју је
послао _____² подигне готовину у износу од
_____³, словима: _____⁴.

Напомена: Пуномоћје се примењује једнократно.

У _____, дана _____. _____. 2020. год.
(место)

Пуномоћје даје:

(потпис)

¹ Унети ознаку/број новчане дознаке.

² Унети име и презиме платиоца новчане дознаке.

³ Унети износ и ознаку валуте: RSD/EUR/USD и др. Нпр. „100 EUR”.

⁴ Унети износ и ознаку валуте словима. Нпр. „сто евра”.