



**ПРАВИЛНИК  
О ОПШТИМ УСЛОВИМА ИЗВРШЕЊА  
ЈЕДНОКРАТНИХ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА  
У ЈАВНОМ ПРЕДУЗЕЋУ  
„ПОШТА СРБИЈЕ”, БЕОГРАД**

**Београд, октобар 2015. године**

# I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

## Опште одредбе

### Члан 1.

Правилником о општим условима извршења једнократних платних трансакција у Јавном предузећу „Пошта Србије“, Београд (у даљем тексту: Општи услови) утврђују се:

- начин и услови обављања једнократних платних трансакција,
- рокови у вези са извршењем једнократних платних трансакција,
- накнаде и трошкови у вези са спровођењем једнократних платних трансакција,
- начин и рокови обавештавања корисника и
- одговорност Поште.

Корисник предајом налога за уплату у пошти потврђује да је претходно, пре склапања уговора о извршењу једнократне платне трансакције, упознат са Општим условима, Терминским планом, и важећим Ценовником и да се са њима у целости слаже и прихвата их.

Општи услови, Термински план и важећи Ценовник су доступни у штампаном облику у поштама и на Интернет страници Поште [www.posta.rs](http://www.posta.rs).

Корисник има право да захтева примерак Општих услова на папиру или другом трајном носачу података којим пошта располаже.

## Значење појединих појмова и израза

### Члан 2.

**Поједини појмови** који се користе у овим Општим условима имају следеће значење:

1. **Пошта** - Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд, регистровано код Агенције за привредне регистре Републике Србије под матичним бројем: 07461429, са седиштем у Београду, Таковска бр. 2; Пошта је пружалац платних услуга у складу са Законом о платним услугама („Службени гласник РС“, бр. 139/14);
2. **пошта** - јединица поштанске мреже;
3. **налог** - платни налог који се користи за извршавање једнократних платних трансакција;
4. **платни рачун** - означава рачун који се користи за извршавање платних трансакција, и који води пружалац платних услуга за једног или више корисника платних услуга;
5. **корисник** - означава физичко или правно лице које користи или је користило платну услугу у својству платиоца и/или примаоца плаћања или се Пошти обратило ради коришћења тих услуга;
6. **прималац плаћања** - означава физичко или правно лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције;
7. **јединствена идентификациона ознака** – означава комбинацију слова, бројева или симбола коју Пошта одређује кориснику, а коју корисник мора навести да би се јасно одредио други корисник или рачун за плаћање другог корисника који се употребљава у једнократној платној трансакцији. У Пошти се, по правилу, као јединствена идентификациона ознака користи број платног рачуна. Изузетно, код уплата код којих се пријем налога врши сагласно уговору који

је Пошта закључила са примаоцем плаћања, јединствена идентификациона ознака може бити позив на број или друга јединствена ознака.

8. **е-допуне** – услуге уплате готовог новца која се врши по основу уговора са примаоцем плаћања, где се као јединствена идентификациона ознака користи број (или комбинација слова и бројева) који је и основ за уплату у пошти. Примаоцу плаћања је информација о уплати доступна најкасније десет минута по пријему налога у пошти.
9. **готов новац** - означава новчанице и ковани новац;
10. **пословни дан** - је дан, односно део дана у коме Пошта послује тако да омогући извршење платне трансакције свом кориснику платних услуга;
11. **трајни носач података** - означава 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;
12. **накнада** - цена за услугу дефинисана Ценовником Поште;
13. **службеник поште** - запослени у пошти који пружа платне услуге и даје информације корисницима платних услуга;
14. **Термински план** - план пријема и извршења платних трансакција, је посебан акт Поште којим се дефинишу рокови за извршење налога за уплату,
15. **оквирни уговор** – уговор о платним услугама којим се уређује извршавање будућих појединачних платних трансакција,
16. **БПШ** – Банка Поштанска штедионица а.д, Београд.

## II ЈЕДНОКРАТНЕ ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ

### Члан 3.

Једнократна платна трансакција је свака уплата готовог новца од стране корисника, која није обухваћена оквирним уговором.

Претходне информације о једнократној платној трансакцији:

- податке о јединственој идентификационој ознаци или друге податке које је корисник дужан да наведе ради правилног извршења налога,
  - рок за извршење платне трансакције,
  - врсту и висину свих накнада које Пошта наплаћује кориснику,
- садржане су у Општим условима, Терминском плану и важећем Ценовнику.

Извод из важећег Ценовника Поште се налази у прилогу и саставни је део Општих услова.

### Члан 4.

Пошта пруже следеће услуге које омогућавају уплату готовог новца на платни рачун:

- уплате на текући рачун – плаћање рачуна, такса, пореза, накнада, пазара итд.

- уплате на текући рачун са ТК преносом – уплата на текући рачун код које се подаци о уплати електронски достављају примаоцу плаћања,
- услуге е-допуна.

У услуге е-допуна спадају:

- уплате на текући рачун са СМС обавештењем - уплата на текући рачун уз коју се доставља: СМС обавештење кориснику о извршеној уплати и подаци о уплати примаоцу плаћања,
- Postfin уплата –уплате Интернет поруџбине. Корисник приликом куповине на сајту добија postfin број, који је везан за његову поруџбину, који саопштава у пошти приликом плаћања. Информација о postfin уплати се електронски доставља примаоцу плаћања.
- уплате допуна кредита корисника код оператора мобилне телефоније.

Пошта може са примаоцем плаћања-издаваоцем рачуна, уговорити посебан начин пријема оригиналних рачуна издаваоца од корисника, који подразумева повољнији рок извршења ових налога од налога за уплату на текући рачун, што је ближе утврђено Терминским планом.

## **Елементи налога**

### **Члан 5.**

Елементи налога су утврђени одлуком Народне банке Србије.

Налог садржи елементе који су неопходни за његово извршење, а Пошта може, поред тих елемената, за потребе извршења једнократних платних трансакција утврдити и додатне елементе налога.

## **Пријем налога**

### **Члан 6.**

Пошта прима и обрађује налог ако су испуњени следећи услови:

- налог садржи елементе који су неопходни за његово извршење,
- налог је испуњен читко и потпуно (без исправки),
- не постоје законске препреке за извршење налога и
- корисник је обезбедио новчана средства за плаћање налога и накнада које Пошта зарачунава у складу са важећим Ценовником.

Налог се сматра примљеним након евидентирања података из налога у јединствени информациони систем Поште.

Корисник може налог доставити Пошти у папирној форми, на шалтеру било које поште.

Пошта извршава једнократне платне трансакције по пријему налога, а у складу са Терминским планом, ако су испуњени сви услови наведени у овом члану.

Пошта прима налоге сваког радног дана у складу са радним временом поште.

Корисник је одговоран за тачност и потпуност података на налогу, без обзира да ли је налог попуњен уз помоћ службеника у пошти или без његове помоћи.

### **Моменат пријема налога**

#### **Члан 7.**

Моменат пријема налога за уплату је моменат када Пошта прими налог за уплату непосредно од корисника и евидентира податке из налога у јединствени информациони систем.

Време пријема налога се евидентира на примерку налога који се предаје кориснику.

### **Сагласност за извршење једнократних платних трансакција**

#### **Члан 8.**

Сматра се да је корисник дао сагласност (ауторизацију) за извршење једнократне платне трансакције предајом налога Пошти са истовременим уручивањем износа готовог новца потребног за извршење налога.

Пошта може захтевати од корисника да потпише налог, и тиме да сагласност за његово извршење.

### **Извршење једнократних платних трансакција**

#### **Члан 9.**

Пошта извршава примљене налоге у складу са објављеним Терминским планом.

Пошта може одбити извршење налога ако нису испуњени сви услови за извршење истог. О одбијању извршења налога, као и о разлозима за одбијање и поступку за отклањање грешака које су биле узрок одбијања, Пошта ће обавестити корисника одмах по пријему налога, осим у случајевима када је то обавештавање забрањено на основу других прописа. Ако је извршење налога одбијено, сматра се да исти није ни примљен.

## **Опозив налога за уплату**

### **Члан 10.**

Корисник може опозвати налог за уплату у било ком тренутку пре наступања неопозивости налога, подношењем захтева за опозив уплате.

Корисник подноси захтев за опозив у пошти, писаним путем.

Неопозивост наступа када Пошта проследи налог пословним банкама, ради извршења.

## **Одговорност Поште за неодобрене, неизвршене или неправилно извршене једнократне платне трансакције**

### **Члан 11.**

Неодобрена платна трансакција је платна трансакција за чије извршење не постоји сагласност корисника, дата у складу са Општим условима.

Ако је Пошта одговорна за извршење неодобрене једнократне платне трансакције, дужна је да, одмах по сазнању, изврши повраћај износа те трансакције кориснику, као и да изврши повраћај износа свих накнада које су наплаћене кориснику и плати износ свих камата на које би корисник имао право да неодобрена једнократна платна трансакција није извршена.

Ако је Пошта одговорна за неизвршену или неправилно извршену једнократну платну трансакцију, дужна је да, одмах по сазнању, изврши повраћај износа те трансакције кориснику, осим ако је корисник захтевао правилно извршење платне трансакције, као и да изврши повраћај износа свих накнада које су наплаћене кориснику и плати износ свих камата на које би корисник имао право да неизвршена или неправилно извршена једнократна платна трансакција није извршена.

Пошта није у обавези да изврши повраћај износа неодобрене, неизвршене или неправилно извршене једнократне платне трансакције, и обрачунате накнаде у следећим случајевима:

- ако је извршење, неизвршење или неуредно извршење једнократне платне трансакције последица више силе која је спречила испуњење обавеза Поште или ако је то утврђено другим законом;
- ако је извршење једнократне платне трансакције последица преваре корисника;
- ако је неизвршење и/или неправилно извршење последица погрешне инструкције за плаћање на налогу;
- ако корисник није одмах након сазнања о тој платној трансакцији, а најкасније у року од 13 месеци од дана задужења, обавестио Пошту о неодобреној, неизвршеној или неправилно извршеној једнократној платној трансакцији.

## **Накнаде и трошкови**

### **Члан 12.**

Пошта наплаћује кориснику накнаду за обављање једнократне платне трансакције одмах по пријему налога.

Накнаде Поште утврђене су важећим Ценовником, и доступне су у свим поштама као и на Интернет страници Поште.

## **Пословна тајна**

### **Члан 13.**

Пошта, односно службеници поште, не могу трећим лицима саопштити или доставити, нити им омогућити приступ подацима до којих су дошли у току пословања, а односе се на корисника, укључујући податке о његовој личности и податке о трансакцији.

Изузетно од става 1. овог члана, Пошта је може податке који се сматрају пословном тајном доставити надлежним органима и другим институцијама сагласно закону.

## **Заштита података о личности**

### **Члан 14.**

Пошта је дужна да при прикупљању и обради података о личности поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Пошта може прикупљати и обрађивати податке из става 1. овог члана ради спречавања, испитивања или откривања преварних радњи или злоупотреба у вези са платним услугама.

## **Информисање**

### **Члан 15.**

Информације које је Пошта дужна да учини лако доступним кориснику пре закључења уговора о једнократној платној трансакцији садржане су у овим Општим условима, Терминском плану и важећем Ценовнику.

Наведена акта доступна су у свакој пошти као и на Интернет страници Поште.

Одмах након пријема налога за извршење једнократне платне трансакције кориснику се дају следеће информације о платној трансакцији:

- референтну ознаку која омогућава идентификацију платне трансакције,
- износ платне трансакције,
- износ накнаде за сваку појединачну трансакцију,
- датум и време пријема налога.

Након пријема налога службеник у пошти издаје кориснику један примерак евидентираног налога са информацијама из става 2. овог члана.

### **III ОСТАЛЕ ЈЕДНОКРАТНЕ ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ**

#### **Члан 16.**

Сем налога за уплату, Пошта пруже следеће платне услуге:

- уплате готовог новца на текуће рачуне клијената Банке Поштанска штедионица и исплата готовине на терет текућих рачуна корисника-физичких лица који се воде код банке,
- новчане дознаке:
  - новчане дознаке унутар земље,
  - Western Union новчана дознака
- пријем и наплата чекова по текућим рачунима грађана.

**Уплате готовог новца на текуће рачуне клијената Банке Поштанска штедионица и исплата готовине на терет текућих рачуна корисника-физичких лица који се воде код банке**

#### **Члан 17.**

Пошта пружа услуге уплате и исплате по текућим рачунима који се воде код Банке, у складу са уговором и општим условима пословања Банке, доступним на Интернет страници Банке [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs).

Пошта не наплаћује провизију од корисника за исплату готовине са текућих рачуна који се воде код пословних банака. Банка издавалац картице може наплатити провизију од корисника за подизање готовине на POS терминалима и банкоматима Поште (у складу са својим тарифником).

Пошта врши идентификацију корисника-физичких лица приликом исплате готовине на терет текућих рачуна.

#### **Новчане дознаке унутар земље**

#### **Члан 18.**

Пошта врши исплату новчаних дознака корисницима, без отварања платних рачуна у банкама, у сарадњи са исплатиоцима-државним институцијама и пословним банкама.

Исплата новчаних дознака се врши на начин, под условима и роковима који су утврђени уговорима са исплатиоцем и пословном банком.



## **Western Union новчана дознака**

### **Члан 19.**

Услови пружања услуге извршавања новчане дознаке Western Union су доступни на полеђини обрасца за слање/пријем новца у поштама.

### **Пријем и наплата чекова по текућим рачунима грађана**

#### **Члан 20.**

Пошта врши пријем и наплату чекова по текућим рачунима грађана у свим поштама, у складу са уговореном сарадњом са БПШ, поштујући одредбе међубанкарског споразума, у делу пријема и наплате чекова.

## **IV ПОСТУПАК ПОДНОШЕЊА ПРИГОВОРА**

### **Члан 21.**

Корисник има право да поднесе приговор уколико сматра да се Пошта не придржава одредаба закона и других прописа којима се уређују услуге, услова пословања, добрих пословних обичаја који се односе на услуге и обавеза из уговора закљученог с корисником.

Корисник може Пошти упутити приговор у вези са пружањем одређене платне услуге, односно извршења једнократне платне трансакције.

Приговор се може поднети на адресу електронске поште [brigaokorisnicima@posta.rs](mailto:brigaokorisnicima@posta.rs), путем сајта Поште [www.posta.rs](http://www.posta.rs), у писменој форми у било којој пошти или путем поште на адресу ЈП „Пошта Србије“, Служба за бригу о корисницима поштанско-финансијских услуга, Таковска 2, 11000 Београд, ПАК 135403.

Пошта нема обавезу разматрања усменог приговора.

Приговор садржи податке корисника из којих се несумњиво може утврдити однос са Поштом као и разлоге за подношење тог приговора, као и доказе (документа) која указују на основ приговора.

Уколико је достављени опис догађаја/ситуације и/или доказ непотпун, Пошта може тражити да корисник приговор употпуни.

Корисник има право да поднесе приговор у року од 3 (три) године од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса.

Пошта ће о основаности приговора те о мерама и радњама које предузима обавестити платиоца писаним путем у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема приговора.

Пошта не наплаћује накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

## **V РЕШАВАЊЕ СПОРОВА**

### **Члан 22.**

На односе, међусобна права и обавезе корисника и Поште примењује се право Републике Србије.

За решавање могућих спорова произашлих из пословног односа корисника и Поште месно ће бити надлежан суд према седишту Поште, осим ако није уговорено другачије, односно, ако не постоји искључива надлежност другог суда или надлежног тела.

## **VI ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Члан 23.**

Одредбе ових Општих услова ступају на снагу наредног дана од дана објављивања у „Службеном-ПТТ гласнику“ и примењују се почев од 01. октобра 2015. године.

### **УСЛУГЕ НОВЧАНОГ ПОСЛОВАЊА-ИЗВОД ИЗ ЦЕНОВНИКА**

#### **УПЛАТЕ НА ТЕКУЋИ РАЧУН (ИЗУЗЕВ УПЛАТА ПО УГОВОРУ)**

За износ уплате до 4.500,00 динара 45,00

За износ уплате преко 4.500,00 до 500.000,00 динара 1% од износа уплате

За износ уплате преко 500.000,00 динара 5.000,00

#### **УПЛАТЕ НА ТЕКУЋИ РАЧУН СА ТК ПРЕНОСОМ (ИЗУЗЕВ УПЛАТА ПО УГОВОРУ)**

За износ уплате до 3.500,00 динара 35,00

За износ уплате преко 3.500,00 до 500.000,00 динара 1% од износа уплате

За износ уплате преко 500.000,00 динара 5.000,00

УПЛАТЕ НА ТЕКУЋИ РАЧУН СА СМС ОБАВЕШТЕЊЕМ (ИЗУЗЕВ УПЛАТА ПО УГОВОРУ)

За износ уплате до 4.500,00 динара 45,00

За износ уплате преко 4.500,00 до 500.000,00 динара 1% од износа уплате

За износ уплате преко 500.000,00 динара 5.000,00

НАПЛАТА РАЧУНА НА ДОМУ (по једном рачуну)

35,00 (додаје се на цену услуге уплате рачуна на шалтеру)

ИСПЛАТЕ СА ТЕКУЋЕГ РАЧУНА (ИЗУЗЕВ ИСПЛАТА ПО УГОВОРУ)

За износ исплате до 800,00 динара 20,00

За износ исплате преко 800,00 динара 2,5% од износа исплате

УСЛУГА КЕШ ЕКСПРЕС (исплата са текућег рачуна на адреси корисника)

За износ исплате до 8.000,00 динара 120,00

За износ исплате преко 8.000,00 динара 1,5% од износа исплате

ЕВИДЕНТИРАЊЕ КОРИСНИКА РАДИ УПЛАТЕ цена по Уговору

ИСПЛАТА НАЛОГОМ ЗА ИСПЛАТУ НА АДРЕСИ (изузев исплата по уговору)

1,4% од износа исплате

ЗАХТЕВ ЗА ИЗДАВАЊЕ НАКНАДНЕ ПОТВРДЕ О УПЛАТИ 35,00 динара

## WESTERN UNION

Cenovnik za slanje u Bosnu i Hercegovinu, Crnu Goru, Hrvatsku i Makedoniju

Od (RSD)		Do (RSD)		Cena (RSD)
0.00	▶	6,400	=	660
6,400.01	▶	12,800	=	950
12,800.01	▶	25,500	=	1,450
25,500.01	▶	42,000	=	1,900
42,000.01	▶	64,000	=	2,500
64,000.01	▶	83,500	=	3,800
83,500.01	▶	90,000	=	4,100
90,000.01	▶	105,000	=	4,300
105,000.01	▶	125,000	=	4,550
125,000.01	▶	150,000	=	4,850
150,000.01	▶	175,000	=	5,050
175,000.01	▶	200,000	=	5,300
200,000.01	▶	230,000	=	5,500

Cenovnik za sve ostale zemlje (u kojima ima Western Union)

Od (RSD)		Do (RSD)		Cena (RSD)
0.00	▶	8,300	=	800
8,300.01	▶	16,000	=	1,500
16,000.01	▶	26,000	=	2,200
26,000.01	▶	32,000	=	2,600
32,000.01	▶	41,000	=	3,300
41,000.01	▶	55,000	=	3,700
55,000.01	▶	60,000	=	4,000
60,000.01	▶	84,000	=	4,300
84,000.01	▶	90,000	=	5,300
90,000.01	▶	105,000	=	5,800
105,000.01	▶	125,000	=	6,300
125,000.01	▶	150,000	=	6,800
150,000.01	▶	175,000	=	8,100
175,000.01	▶	200,000	=	8,400
200,000.01	▶	230,000	=	8,700

Slanje poruka - 10 RSD za poruku do 20 reči (i 10 RSD za svaku dodatnu reč)

Kućna dostava - Kućna dostava se naplaćuje po važećem cenovniku koji se primenjuje u zemlji prijema novca (moguća u ograničenom broju zemalja)

Telefonsko obaveštenje o transferu - 250 RSD (izuzev za Čile i Vijetnam)

