



**ОПШТИ УСЛОВИ
ЗА ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ RIA НОВЧАНЕ ДОЗНАКЕ У
ЈАВНОМ ПРЕДУЗЕЋУ
„ПОШТА СРБИЈЕ”, БЕОГРАД**

Члан 1.

Општим условима за пружање услуге *RIA* новчане дознаке у Јавном предузећу „Пошта Србије“, Београд (у даљем тексту: Општи услови) уређују се услови за пружање услуге извршавања новчане дознаке (у даљем тексту: дознака) са компанијом *RIA Financial Services* (у даљем тексту: *RIA*), коју Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд (у даљем тексту: Предузеће) пружа, ради слања и пријема новчаних средстава у/из иностранства, у складу са прописима, општим актима Предузећа и уговором којим је дефинисана глобална размена са *RIA*.

Предузеће, као пословни партнер компаније *RIA*, услугу дознаке из става 1. овог члана пружа у своје име и за свој рачун, у сарадњи са *RIA*, на основу дозволе за коришћење бренда *RIA*®.

Пословање Предузећа у области платних услуга и у вези пружања предметне услуге у Републици Србији контролише Народна банка Србије, која се налази на адреси Краља Петра 12 и Немањина 17, 11000 Београд. Додатне информације могу се добити на интернет страници Народне банке Србије, www.nbs.rs.

Општим условима уређују се опште информације о дознаци, накнада за извршену услугу, поступак слања и пријема дознаке, међусобна права и обавезе Предузећа и корисника, утврђивање идентитета корисника, слање/пријем дознаке неписменим и за потпис неспособним корисницима, права малолетних лица као корисника, рокови за пренос дознаке, валуте и курсна листа, лимити за слање/пријем дознаке, поништење дознаке и повраћај новчаних средстава пошиљаоцу, услуге по захтеву корисника, примена закона, поверљивост, препоруке и ослобађање од одговорности, период важења дознаке, као и информације и поступање по приговорима корисника.

Заједнички назив за пошиљаоца и примаоца дознаке је корисник.

Опште информације о дознаци

Члан 2.

Дознака из члана 1. став 1. Општих услова је платна услуга пријема и/или слања новчаних средстава и није доступна у свим земљама.

Списак земаља у којима је услуга доступна, као и адресе локација које нуде услугу, могу се пронаћи на интернет страници *RIA* (<https://www.riamoneytransfer.com>).

Дознаке се могу слати и примати у овлашћеним јединицама поштанске мреже (у даљем тексту: овлашћене поште), чији је списак објављен на интернет страници Предузећа (www.posta.rs).

Поједине поште отворене су 24 сата.

Дознаке се примају/шаљу у готовом новцу, у валути динар, на шалтерима овлашћених пошта.

Накнада за извршену услугу

Члан 3.

Накнаду за извршену услугу слања дознаке плаћа пошиљалац, у складу са Ценовником *RIA*.

Приликом пријема дознаке, прималац не плаћа накнаду за пријем дознаке.

Информације о висини накнаде за слање дознаке из Републике Србије доступне су на интернет страници Предузећа из члана 2. став 3. Општих услова, као и у овлашћеним поштама.

Поступак слања и пријема дознаке

Члан 4.

Приликом слања дознаке, пошиљалац је у обавези да саопшти податке које од њега захтева запослени у овлашћеној пошти.

Пошиљалац је дужан да обавести примаоца о слању дознаке и саопшти му податке потребне за исплату.

Трансакција се може извршити, а назначеном примаоцу исплатити новчана средства, уколико се исти идентификује на основу важећег идентификационог документа и саопшти следеће податке: име и презиме пошиљаоца, земљу из које је дознака послата, очекивани износ за исплату и контролни број дознаке - *PIN* (у даљем тексту: „Подаци за исплату“).

Исплата у готовини врши се примаоцу, након увида у његов идентификациони документ. Захтеви за идентификацију разликују се од земље до земље. Пошиљалац је у обавези да осигура да се његови подаци, као и контролни број дознаке - *PIN*, не откривају трећим лицима, нити учине јавно доступним, осим назначеном примаоцу. Ако је пошиљалац неки од тих података, осим назначеном примаоцу, учинио доступним трећем лицу или јавно доступним, постоји могућност да се треће лице представи као прималац и да преузме дозначени новчани износ. У том случају Предузеће и *RIA* неће бити одговорни за исплату трећем лицу, које даје податке за исплату, без обзира што агент *RIA* оправдано верује да је доказ о идентификацији валидан.

Приликом слања и пријема дознаке, кориснику се уручује образац, који је потврда о извршеној услузи.

Међусобна права и обавезе Предузећа и корисника

Члан 5.

Корисник је дужан да се потпише на обрасцу за коришћење услуге (слање/пријем новчаних средстава), чиме потврђује тачност података наведених на обрасцу и даје сагласност за извршење трансакције, као и да је упознат са условима коришћења услуге.

Услови под којима Предузеће пружа услугу из члана 1. став 1. ових општих услова, одштампани су на полеђини обрасца из става 1. овог члана.

Утврђивање идентитета корисника

Члан 6.

Приликом слања и пријема дознаке, обавезна је идентификација корисника, увидом у важећу личну исправу, и то:

1) лична карта, пасош, избегличка легитимација, лична карта за странце и лична карта за лице које тражи азил, издате у Републици Србији,

2) лична карта која се користи као путна исправа при уласку у Републику Србију, издата у страниј земљи,

3) путна исправа, издата у страниј земљи, осим у случају из тачке 2) овог става.

Запослени у овлашћеној пошти може одбити пружање услуге, уколико посумња у веродостојност и/или исправност личне исправе, којом корисник доказује идентитет.

Слање/пријем дознаке неписменим и за потпис неспособним корисницима

Члан 7.

Уколико је корисник неписмен, потписивање обрасца за слање/пријем дознаке врши се отиском кажипрста, након утврђивања идентитета корисника у смислу члана 6. Општих услова.

Уколико је корисник неспособан за писање због неког телесног недостатка, за потписивање обрасца из става 1. овог члана може користити факсимил или потпис сведока, којим се потврђује извршено слање/пријем, након утврђивања идентитета корисника и сведока у смислу члана 6. Општих услова.

Малолетна лица као корисници

Члан 8.

Корисници дознаке не могу бити малолетна лица, односно лица млађа од 18 година старости.

Рокови за пренос дознаке

Члан 9.

Рокови за пренос дознаке подразумевају временски период од тренутка слања дознаке до тренутка када су примаоцу новчана средства доступна за пријем дознаке.

Дознака се исплаћује у готовини и таква дознака доступна је за исплату примаоцу у року од највише 10 минута након уплате.

Рокови за пренос дознаке могу се продужити због додатних рестрикција, по налогу надлежних институција.

Валуте и курсна листа

Члан 10.

Валута уплате и исплате дознаке у Републици Србији дефинише се у складу са прописима Народне банке Србије.

Услугу слања и пријема дознаке, Предузеће пружа у динарима.

Износ који је уплаћен у Републици Србији прерачунава се у валуту исплате за одредишну државу, по курсу *RIA*, на дан слања дознаке.

Исплата дознаке у Републици Србији врши се по курсу *RIA*, на дан слања дознаке у иностранству.

Исплата дознаке, чија је валута исплате у Републици Србији, назначена приликом уплате, различита од валуте исплате коју Предузеће примењује, врши се у динарима, при чему прималац својим потписом даје сагласност на извршење ове врсте услуге.

Лимити за слање/пријем дознаке

Члан 11.

Лимит по дознаци утврђен је Ценовником *RIA* и доступан је на интернет страници Предузећа из члана 2. став 3. Општих услова.

Лимит за слање дознаке из Републике Србије на месечном нивоу, утврђен је актом Народне банке Србије и доступан је на интернет страници из члана 1. став 3. Општих услова.

Износ за пријем дознаке, као и број примљених дознака за једног примаоца у Републици Србији, није лимитиран од стране Предузећа, али исти подлеже ограничењима националних законодавстава држава, из којих су новчана средства послата.

Поништење дознаке и повраћај новчаних средстава пошиљаоцу

Члан 12.

Пошиљалац има право да захтева поништење дознаке само уколико прималац још није преузео новчана средства.

Пошиљалац може да захтева поништење дознаке у пошти или путем *RIA* корисничког сервиса. Када је дознака поништена на захтев пошиљаоца, повраћај послатог новчаног износа искључиво се врши у пошти у којој је спроведена трансакција слања.

Када је дознака послата без одобрења пошиљаоца или није извршена прописно или тачно, повраћај послатог новчаног износа и провизије спроводи се у складу са законом, под условом да је пошиљалац, без одлагања, након сазнања за постојање разлога за поништење, обавестио Предузеће и уколико ти разлози нису резултат више силе, проузроковани неубичајеним и непредвидивим околностима, ван контроле од стране Предузећа и/или *RIA*.

По одобрењу захтева пошиљаоца за поништење дознаке од стране *RIA* и након извршене идентификације пошиљаоца, новчани износ дознаке враћа се пошиљаоцу.

Пошиљалац може захтевати повраћај новчаних средстава за послату дознаку, уколико није извршена исплата примаоцу. По одобрењу захтева за поништење дознаке од стране *RIA* и након извршене идентификације пошиљаоца, новчани износ дознаке враћа се пошиљаоцу.

Дознака се може обуставити на основу посебног закона, као и општег или појединачног акта уговорних страна, односно по налогу надлежног државног органа.

Услуге по захтеву корисника

Члан 13.

Пошиљалац дознаке може захтевати следеће услуге:

- издавање на увид послате дознаке или њене фотокопије,
- издавање листинга послатих дознака.

Прималац дознаке може захтевати следеће услуге:

- издавање на увид примљене дознаке или њене фотокопије,
- издавање листинга примљених дознака.

Услуге из ст. 1. и 2. овог члана пружају се кориснику без накнаде.

Захтев за извршење услуга из ст. 1. и 2. овог члана, корисник може поднети у року од 5 година од дана слања/пријема дознаке и то у писаној форми, уз обавезу доказивања идентитета, у било којој овлашћеној пошти.

Рок за поступање по захтеву корисника не може бити дужи од 15 дана, од дана пријема захтева.

Примена закона

Члан 14.

Предузеће и *RIA* у обавези су да обезбеде сигурност података о личности корисника, у складу са прописима, којима се уређује заштита података о личности.

Корисник безусловно пристаје на пренос података о личности, ради реализације дознаке, као и на обраду података о личности, у складу са прописима.

Саопштавање одређених података о личности неопходно је за реализацију дознаке, а Предузеће и *RIA* ће одбити да изврше услугу, уколико корисник исте не саопшти.

Предузеће и *RIA* задржавају право на коришћење података о личности корисника, у циљу вођења евиденција и развијања услуге и пословања.

У случајевима предвиђеним законом, од корисника се захтева фотокопија личне исправе из члана 6. став 1. Општих услова, као и евентуално друга документа.

Услуга слања и пријема дознаке може се обуставити лицима, за која постоји основ сумње да су повезана са прањем новца и финансирањем тероризма или се налазе на одговарајућим листама лица, којима је забрањено пружати финансијске услуге.

Поверљивост, препоруке и ослобађање од одговорности

Члан 15.

Подаци о дознаци су поверљиви и корисник не сме да их открива трећем лицу.

Предузеће и *RIA* не сnose одговорност за штету насталу у случају да је пошиљалац открио податке о дознаци трећим лицима.

Предузеће и *RIA* не саветују слање дознаке лицима која пошиљалац не познаје лично.

Предузеће и *RIA* не сnose одговорност за погрешну исплату дознаке и прекорачење рокова преноса дознаке, које је изазвано грешком или немаром корисника, као и због прекорачења рокова услед дејства више силе.

Период важења дознаке

Члан 16.

Период важења дознаке је рок у коме је дознака расположива за пријем новчаних средстава примаоца у одредишној држави.

Период важења дознаке не може бити дужи од 30 дана.

У случају да прималац не преузме новчани износ на који гласи дознака у року из става 2. овог члана, дознака се аутоматски блокира у систему *RIA* и иста је искључиво расположива за повраћај новчаних средстава пошиљаоцу.

Информације и приговори корисника

Члан 17.

Све информације о услузи, корисник може добити на интернет страници Предузећа из члана 2. став 3. Општих услова, као и у овлашћеним поштама. Информације о услузи и дознакама корисници могу добити путем *RIA* корисничког центра, број телефона 011/ 3216-860.

Корисник може поднети приговор најкасније у року од 3 године, од дана слања/пријема дознаке.

Корисник може да поднесе приговор на један од следећих начина: електронским путем, на *e-mail* адресу: brigaokorisnicima@posta.rs и posta.rs@posta.rs, редовном поштом, на адресу: Јавно предузеће „Пошта Србије”, Београд, Функција услуга, Служба за бригу о корисницима поштанско-финансијских услуга, Таковска 2, Београд, ПАК 135403; посредством интернет странице Предузећа из члана 2. став 3. Општих услова или у било којој пошти, попуњавањем одговарајућег обрасца.

Предузеће ће о основаности приговора, као и о мерама и радњама које предузима тим поводом, обавестити корисника писаним путем, у року од 15 дана од дана пријема приговора, а уколико из објективних разлога Предузеће не буде у могућности да одговори у прописаном року, рок се може продужити за још највише 15 дана, о чему је дужно да у писаној форми обавести подносиоца приговора.

Завршна одредба

Члан 18.

Овај правилник ступа на снагу наредног дана од дана објављивања у „Службеном ПТТ-гласнику“, а примењује се почев од 20.08.2020. године.