

**ПРАВИЛНИК
О ОПШТИМ УСЛОВИМА ПРУЖАЊА ПЛАТНИХ УСЛУГА
У ЈАВНОМ ПРЕДУЗЕЋУ „ПОШТА СРБИЈЕ“, БЕОГРАД, КАО И СПЕЦИФИЧНИХ
УСЛУГА КОЈЕ СУ У ВЕЗИ СА ПЛАТНИМ УСЛУГАМА**

І. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Правилником о општим условима пружања платних услуга у Јавном предузећу „Пошта Србије“, Београд, као и специфичних услуга које су у вези са платним услугама (у даљем тексту: Општи услови) уређују се начин и услови под којима Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд пружа платне услуге, укључујући и специфичне услуге које су у вези са платним услугама, платни налог као инструкција плаћања, накнаде и трошкови у вези пружања платних услуга, пословна тајна, заштита података о личности и информисање у вези пружања платних услуга, подношење приговора, решавање спорова, као и друга питања у вези пружања платних услуга, ради пружања информација корисницима платних услуга на јасан и лако разумљив начин.

Значење појединих појмова и израза

Члан 2.

Поједини појмови који се користе у 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, пружалац је платних услуга у складу са законом којим се уређују платне услуге;
- 2) пошта - јединица поштанске мреже;
- 3) платна трансакција – означава уплату, пренос или исплату новчаних средстава коју иницира корисник, а обавља се без обзира на правни однос између корисника и примаоца плаћања;
- 4) платни налог - инструкција корисника Пошти којим се захтева извршење платне трансакције за услугу преноса новчаних средстава на платни рачун-трансфером одобрења, коју Пошта врши у своје име и за свој рачун;
- 5) једнократна платна трансакција – означава сваку платну трансакцију од стране корисника, која није обухваћена оквирним уговором;
- 6) оквирни уговор - уговор о платним услугама којим се уређује извршавање будућих појединачних платних трансакција;
- 7) платни рачун - рачун који се користи за извршење платних трансакција, а који води пружалац платних услуга за једног или више корисника платних услуга;

8) корисник - 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;

9) прималац плаћања - физичко или правно лице одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције;

10) јединствена идентификациона ознака - комбинација слова, бројева и/или симбола коју Пошта одређује кориснику платних услуга и који се у платној трансакцији наводи ради јасног одређивања тог корисника и/или примаоца плаћања;

11) уплата пазара – платни налог које Пошта прима од корисника као једнократну платну трансакцију или на основу оквирног уговора или на основу уговора о пословној сарадњи са банкама;

12) готов новац - новчанице и ковани новац;

13) накнада - цена за услугу дефинисана Ценовником Поште;

14) службеник поште - запослени у пошти који пружа платне услуге и даје информације корисницима платних услуга;

15) Термински план - план пријема и извршења платних трансакција је посебан акт Поште којим се дефинишу рокови за извршење услуга преноса новчаних средстава на платни рачун-трансфером одобрења;

16) БПШ - Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд;

17) TENFORE - TENFORE DOO BEOGRAD INSTITUCIJA ELEKTRONSKOG NOVCA.

II. ПЛАТНЕ УСЛУГЕ КОЈЕ ПРУЖА ПОШТА

Члан 3.

У складу са прописима који регулишу област платних услуга, Пошта као пружалац платних услуга, пружа:

1) платне услуге у своје име и за свој рачун,

2) платне услуге у име и за рачун БПШ и

3) платне услуге у својству заступника институције електронског новца.

Платне услуге које Пошта пружа у своје име и за свој рачун

Члан 4.

Платне услуге које Пошта пружа у своје име и за свој рачун су:

1) услуге преноса новчаних средстава на платни рачун-трансфером одобрења

2) услуге извршавања новчане дознаке.

У услуге из става 1. тачка 1) овог члана спадају:

- уплате на текући рачун – плаћање рачуна, такси, пореза, накнада, уплата пазара, откупних износа и др,

- услуге *Е-допуна*.

Пошта може са примаоцем плаћања као издаваоцем рачуна уговорити посебан начин пријема оригиналних рачуна од корисника, који подразумева повољнији рок извршења, што је ближе утврђено Терминским планом.

Услуге *Е-допуна* су услуге уплате готовог новца које се врше по уговору са примаоцем плаћања, где се као јединствена идентификациона ознака користи број (или комбинација слова и бројева) који је и основ за уплату у пошти, а у којем случају је примаоцу плаћања информација о уплати доступна најкасније десет минута по пријему налога у пошти.

У услуге из става 2. алинеја друга овог члана спадају:

- *PostFin* уплата - уплате интернет поруџбине, у ком случају корисник приликом куповине на сајту добија *PostFin* број везан за његову поруџбину и исти саопштава у пошти приликом плаћања, тако да се информација о *PostFin* уплати електронски доставља примаоцу плаћања,
- уплате допуна кредита корисника код оператора мобилне телефоније.

Услуге из става 1. тачка 2) овог члана Пошта пружа у своје име и за свој рачун, у сарадњи са компанијама *MoneyGram Payment Systems* (у даљем тексту: *MoneyGram*) и *CONTINENTAL EXCHANGE SOLUTIONS, INC. RIA Financial Services* (у даљем тексту: *RIA*), а на основу одговарајућих уговора, односно дозвола за коришћење брендова *MoneyGram* и *RIA*, ради слања и пријема новчаних средстава у/из иностранства.

Општи услови којима се уређује пружање услуга *MoneyGram* и *RIA* новчане дознаке у Пошти, доступни су на шалтерима пошта и на интернет страници Поште (www.posta.rs).

Платне услуге које Пошта пружа у име и за рачун БПШ

Члан 5.

Платне услуге које Пошта пружа у име и за рачун БПШ су:

- 1) уплате готовог новца на текуће рачуне клијената БПШ и
- 2) исплате готовог новца на терет текућих рачуна клијената БПШ.

Обрасци за услуге из става 1. овог члана, прописује БПШ и корисницима су доступни у поштама.

Под услугом из става 1. тачка 2) овог члана сматра се исплата готовог новца на ПОС терминалима и банкоматима Поште за клијенте БПШ и за клијенте других банака, кроз мрежу ПОС терминала и банкомата.

За услуге из ст. 1. и 3. овог члана, Пошта не наплаћује провизију од корисника.

Банка издавалац картице може, у складу са својим тарифником, наплатити провизију од корисника за подизање готовине на ПОС терминалима и банкоматима Поште.

**Платне услуге које Пошта пружа у својству заступника институције
електронског новца**

Члан 6.

Пошта пружа услугу извршавања новчане дознаке *Western Union* у својству заступника TENFORE.

Условe пружања услуге из става 1. овог члана доноси TENFORE, а доступни су у поштама које пружају услугу, као и на интернет страници Поште.

**III. СПЕЦИФИЧНЕ УСЛУГЕ ПОШТЕ
КОЈЕ СУ У ВЕЗИ СА ПЛАТНИМ УСЛУГАМА**

Члан 7.

У складу са прописима који регулишу област платних услуга, Пошта пружа специфичне услуге које су у вези са платним услугама.

Специфичне услуге Поште из става 1. овог члана подразумевају готовинску исплату крајњим корисницима који немају отворен рачун код банке, а то су:

- 1) услуге исплате пензија,
- 2) услуге исплате социјалних давања (накнаде из социјалне и инвалидско-борачке заштите).

Услуге из става 2. овог члана Пошта пружа заједно са БПШ, на основу уговорене сарадње, у име и за рачун Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање (пензије), односно за надлежно министарство (социјална давања).

За услуге из става 2. тачка 1) овог члана, Пошта наплаћује накнаду која је утврђена Ценовником Поште, у ценовном ставу за исплату налогом за исплату на адреси.

За услуге из става 2. тачка 2) овог члана, Пошта од корисника, не наплаћује накнаду.

Приликом исплата из става 2. овог члана Пошта врши идентификацију корисника-физичких лица.

IV. ПЛАТНИ НАЛОГ

Елементи платног налога

Члан 8.

Елементи платног налога утврђени су одлуком Народне банке Србије.

Платни налог садржи елементе који су неопходни за његово извршење, а Пошта може, поред тих елемената утврдити и додатне елементе платних налога.

Претходне информације о платном налогу садржане су у Општим условима, Терминском плану и Ценовнику Поште, и то:

- подаци о јединственој идентификационој ознаци или други подаци које је корисник дужан да наведе ради правилног извршења платног налога,
- рок за извршење платног налога и
- врста и висина свих накнада које Пошта наплаћује кориснику.

Пријем платног налога

Члан 9.

Пошта прима и обрађује платни налог ако су испуњени следећи услови:

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

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

Пошта извршава платне трансакције по пријему платног налога, у складу с Терминским планом, ако су испуњени услови из овог члана.

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

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

Моменат пријема платног налога

Члан 10.

Платни налог сматра се примљеним у моменту када га Пошта, након непосредног пријема од корисника, евидентира уносом података из платног налога у јединствени информациони систем Поште.

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

Сагласност за извршење платног налога

Члан 11.

Сматра се да је корисник дао сагласност (ауторизацију) за извршење платног налога предајом платног налога Пошти, уз истовремену предају износа готовог новца потребног за извршење платног налога.

Уколико је службеник поште евидентирао платни налог у информациони систем Поште на основу података које му је корисник саопштио или презентовао на други начин, тај платни налог штампа и даје кориснику на потпис. Потписивање платног налога од стране корисника се сматра давањем сагласности на извршење истог.

Изузетно, сматра се да је предајом новчаних средстава службенику поште у висини откупног износа и потврђењем уручења пошиљке, корисник (прималац пошиљке) дао сагласност за извршење платног налога.

Извршење платног налога

Члан 12.

Пошта извршава примљене платне налоге у складу са Терминским планом.

Изузетно од става 1. овог члана, Пошта извршава платне налоге одмах по пријему (у даљем тексту: хитно извршење) сходно прописима којима се уређују општа правила за извршавање инстант трансфера одобрења.

Платни налози који гласе на рачуне који су наведени у Прегледу накнада из члана 15. овог правилника, по правилу се хитно извршавају, уколико корисник не захтева другачије.

Хитно извршење платних налога (изузев уплата пазара, уплата откупног износа и уплата по основу оригиналних рачуна по посебним уговорима са издаваоцем рачуна), корисник може и изричито захтевати.

Пошта може одбити извршење платног налога ако нису испуњени сви услови за извршење истог.

О одбијању извршења платног налога, као и о разлозима за одбијање и поступку за отклањање грешака које су биле узрок одбијања, Пошта ће обавестити корисника одмах по пријему платног налога, осим у случајевима када је то обавештавање забрањено на основу других прописа.

Ако је извршење платног налога одбијено, сматра се да исти није ни примљен.

Опозив платног налога

Члан 13.

Корисник може опозвати платни налог у било ком тренутку пре наступања неопозивости платног 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 за неодобрене, неизвршене или неправилно извршене платне трансакције

Члан 14.

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

Ако је Пошта одговорна за извршење неодобрене платне трансакције, дужна је да, одмах по сазнању, изврши повраћај износа те платне трансакције кориснику, као и да изврши повраћај износа свих накнада које су наплаћене кориснику, укључујући и износе припадајућих камата.

Ако је Пошта одговорна за неизвршене или неправилно извршене платне трансакције, дужна је да, одмах по сазнању, поступи у складу са ставом 2. овог члана, осим ако је корисник захтевао правилно извршење платне трансакције.

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

- ако је извршење, неизвршење или неуредно извршење платне трансакције последица више силе која је спречила испуњење обавеза Поште или ако је то утврђено другим законом,

- ако је извршење платне трансакције последица преваре корисника,

- ако је неизвршење и/или неправилно извршење последица погрешне инструкције за плаћање на платном налогу и

- 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 платној трансакцији.

V. НАКНАДЕ И ТРОШКОВИ

Члан 15.

Пошта наплаћује кориснику накнаду за пружање платних услуга које су утврђене Ценовником Поште.

Извод из Ценовника Поште - платне услуге, дат у Прилогу 1 и извод из ценовника Поште - специфичне услуге Поште које су у вези са платним услугама, дат у Прилогу 2 саставни су део Општих услова.

Преглед накнада за услугу преноса новчаних средстава на платни рачун-трансфером одобрења (у даљем тексту: Преглед накнада), коју Пошта врши у своје име и за свој рачун, садржи информације о накнадама које Пошта наплаћује од корисника платних услуга.

Преглед накнада доступан је корисницима у поштама и на интернет страници Поште (www.posta.rs).

VI. ПОСЛОВНА ТАЈНА, ЗАШТИТА ПОДАТАКА О ЛИЧНОСТИ И ИНФОРМИСАЊЕ

Пословна тајна

Члан 16.

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 може податке који се сматрају пословном тајном доставити надлежним органима и другим институцијама сагласно закону.

Заштита података о личности

Члан 17.

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 18.

Информације које је Пошта дужна да учини лако доступним кориснику пре пружања платне услуге садржане су у Општим условима, Терминском плану, Ценовнику Поште и Прегледу накнада, који су доступни у штампаном облику у поштама и у електронском облику на интернет страници Поште www.posta.rs.

Одмах након пријема платног налога, кориснику се дају следеће информације:

- референтна ознака која омогућава идентификацију платног налога,
- износ платног налога,
- износ накнаде за сваку појединачну трансакцију и
- датум и време пријема платног налога.

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

Члан 19.

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

Корисник предајом платног налога у пошти потврђује да је претходно, пре предаје платног налога Пошти, упознат с актима из члана 18. став 1. Општих услова, као и да се с истима слаже и у целости их прихвата.

VII. ПОДНОШЕЊЕ ПРИГОВОРА

Члан 20.

Корисник има право да поднесе приговор уколико сматра да Пошта не поступа у складу са прописима којима се уређује пружање платних услуга, уколико се не придржава услова пословања, добрих пословних обичаја који се односе на услуге, као и обавеза из уговора закљученог с корисником и општих аката Поште којима се уређује област пружања платних услуга.

Корисник може Пошти упутити приговор у вези пружања одређене платне услуге, односно извршења налога.

Приговор се може поднети на адресу електронске поште brigaokorisnicima@posta.rs, путем сајта Поште www.posta.rs, у писаној форми у било којој пошти или путем поште на адресу седишта Поште: Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд, Таковска 2, 11000 Београд, ПАК 135403.

Пошта ће узети у разматрање и приговор поднет преко регистроване адресе за пријем електронске поште (posta.rs@posta.rs).

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 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 нема обавезу да разматра приговоре који су поднети након истека рока из става 8. овог члана.

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

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

За приговоре који су поднети електронским путем, ван утврђеног радног времена надлежног организационог дела Поште (радно време: понедељак - петак, од 7,30 до 15,30 часова), сматраће се да су примљени првог наредног радног дана, о чему ће подносилац приговора бити обавештен електронским путем, на адресу електронске поште достављену приликом подношења приговора.

Уколико корисник поднесе приговор на платне услуге које Пошта пружа у име и за рачун банака или платних институција, приговор решава и одговор кориснику упућује та банка или платна институција.

VIII. РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Члан 21.

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

За решавање могућих спорова произашлих из односа корисника и Поште, поред суда опште месне надлежности, надлежан је и суд на чијем подручју корисник има пребивалиште.

IX. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 22.

Ступањем на снагу ових општих услова престаје да важи Правилник о општим условима пружања платних услуга у Јавном предузећу „Пошта Србије“, Београд, као и специфичних услуга које су у вези са платним услугама („Службени ПТТ-гласник“, бр. 1293/19, 1343/20, 1375/21, 1381/21, 1588/23 и 1663/23).

Члан 23.

Овај правилник ступа на снагу почев од 22.03.2025. године.

Прилог 1

ИЗВОД ИЗ ЦЕНОВНИКА ПОШТЕ - ПЛАТНЕ УСЛУГЕ

Платне услуге које Пошта пружа у своје име и за свој рачун

1. Пренос новчаних средстава на платни рачун трансфером одобрења (готовинске уплате: плаћање рачуна, такси, пореза, накнада, уплата пазара, *Е-допуне*, *PostFin* уплате и др.):

- за износ уплате до 6.000,00 динара - 60,00 динара,
- за износ уплате преко 6.000,00 до 500.000,00 динара - 1% од износа уплате,
- за износ уплате преко 500.000,00 до 1.250.000,00 динара - 5.000,00 динара,
- за износ уплате преко 1.250.000,00 динара - 0,4% од износа уплате.

Пренос новчаних средстава на платни рачун трансфером одобрења, за уплате по уговору, дефинисан је у Прегледу накнада за услугу преноса новчаних средстава на платни рачун - трансфером одобрења.

1.1. Начин извршења налога „хитно“:

- Пренос новчаних средстава на платни рачун трансфером одобрења – готовинске уплате путем налога за уплату (изузев уплата пазара, уплата откупног износа и уплата по основу оригиналних рачуна по посебним уговорима са издаваоцем рачуна):

- за износ уплате до 6.000,00 дин - 95,00 дин

- за износ уплате преко 6.000,00- 300.000,00 дин - 95,00 дин + 1% од износа уплате

- Уплате на рачуне прималаца средстава који су дефинисани у Прегледу накнада за услугу преноса новчаних средстава на платни рачун трансфером одобрења – без накнаде.

1.2. Пренос новчаних средстава на платни рачун трансфером одобрења - готовинске уплате откупног износа, који је саставни део услуге Откупна пошилијка (изузев уплата по уговору):

- за износ уплате до 5.000,00 динара - 50,00 динара

- за износ уплате преко 5.000,00 динара - 1% од износа уплате.

2. Захтев за издавање накнадне потврде о уплати - 35,00 динара

3. Захтев за опозив уплате - без накнаде

4. Извршавање новчане дознаке

Ценовник услуга извршења међународних новчаних дознака *MoneyGram* и *RIA*, доступан је у поштама и на интернет страници Поште (www.posta.rs).

Платне услуге које Пошта пружа као заступник институције електронског новца

Ценовник услуге извршења новчане дознаке *Western Union*, који доноси *TENFORE DOO BEOGRAD INSTITUCIJA ELEKTRONSKOG NOVCA*, доступан је у поштама и на интернет страници Поште (www.posta.rs).

Платне услуге које Пошта пружа у име и за рачун БПШ:

1. уплате готовог новца на текуће рачуне клијената БПШ*- без накнаде,

2. исплате готовог новца на терет текућих рачуна клијената БПШ*- без накнаде,

3. исплата готовог новца путем ПОС терминала и банкомата Поште без накнаде.

* уплата/исплата извршена искључиво путем наменског обрасца

Прилог 2

ИЗВОД ИЗ ЦЕНОВНИКА ПОШТЕ - СПЕЦИФИЧНЕ УСЛУГЕ ПОШТЕ КОЈЕ СУ У ВЕЗИ СА ПЛАТНИМ УСЛУГАМА

Специфичне услуге Поште које су у вези са платним услугама

1. Исплата пензија.
 - Исплата налогом за исплату на адреси- 1,4% од износа исплате и
2. Исплата социјалних давања (накнаде из социјалне и инвалидско - борачке заштите).
 - Исплата налогом за исплату на адреси - без накнаде.

За услуге из тач. 1. и 2. овог извода, корисник може поднети:

- Захтев за издавање фотокопије налога за исплату на адреси - без накнаде
- Захтев за надослање налога за исплату на адреси - без накнаде