

ДОДАТНЕ УСЛУГЕ У ОКВИРУ IPS НБС СИСТЕМА

Уводне одредбе

1. Народна банка Србије учесницима пружа додатне услуге у оквиру инфраструктуре IPS НБС система, и то:

1) услуге централне адресне шеме (енг. *Central Adressing Scheme – CAS*);

2) услуге преузимања података о фактури, односно рачуну (енг. *Bill Presentment – BP*);

3) услуге у вези са употребом платног инструмента за инстант трансфер одобрења на продајном месту трговца;

4) услуге у вези са спорним питањима по основу плаћања на продајном месту.

2. Услугу централне адресне шеме (у даљем тексту: CAS НБС) и услугу преузимања података о фактури (у даљем тексту: BP НБС) учесници користе у складу са одредбама овог прилога путем посебних софтверских модула који су део инфраструктуре IPS НБС система и намењени су пружању ових услуга.

Централна адресна шема

3. Народна банка Србије у IPS НБС систему омогућава учесницима извршавање инстант трансфера одобрења иницираног коришћењем података о кориснику платних услуга (у даљем тексту: корисник) уписаних у CAS НБС базу података, која није јавно доступна.

4. У оквиру CAS НБС учесници користе псеудоним (енг. *Alias*) корисника као његову ознаку на основу које могу добити остале податке о том кориснику неопходне за извршавање налога за пренос (у даљем тексту: псеудоним).

Основна и стално доступна врста псеудонима која се може користити у оквиру CAS НБС јесте број мобилног телефона корисника.

Поред врсте псеудонима из става 2. ове тачке, Народна банка Србије може одредити и друге врсте псеудонима које се могу користити у оквиру CAS НБС, односно, ако процени да је потребно, може укинути коришћење поједине врсте псеудонима, уз благовремено обавештавање

учесника о том одређењу, односно укидању кроз инфраструктуру IPS НБС система или на други одговарајући начин.

5. Учесници у CAS НБС базу података уписују најмање следеће податке о кориснику: врсту ознаке и ознаку којом се недвосмислено идентификује тај корисник, врсту псеудонима и псеудоним тог корисника, име и презиме, односно пословно име и број платног рачуна тог корисника.

Врста ознаке из става 1. ове тачке може бити:

1) јединствени матични број потрошача који је држављанин Републике Србије, односно други одговарајући идентификациони број који је издао орган Републике Србије за потрошача који нема држављанство Републике Србије;

2) матични број правног лица или предузетника.

У CAS НБС бази података сваки корисник јединствено је одређен на основу врсте ознаке и ознаке из става 1. ове тачке.

Учесници могу да у CAS НБС бази података уписују, мењају или бришу само податке за своје кориснике.

У CAS НБС базу података не могу се уписати врста псеудонима и псеудоним који су већ уписани за другог корисника, без обзира на то који учесник је тај псеудоним уписао.

Учесници су одговорни за тачност и повезаност података из става 1. ове тачке које уписују/мењају у CAS НБС бази података, као и за добијање претходног писменог пристанка свог корисника за упис, обраду и коришћење тих података у оквиру CAS НБС.

Народна банка Србије није одговорна за штету која настане услед поступања учесника које је супротно ставу 6. ове тачке.

6. Упис података о кориснику, као и измена и/или брисање података који се односе на тог корисника врше се одговарајућим порукама у складу са Упутством.

IPS НБС ће о успешном/неуспешном упису података о кориснику, као и измени и/или брисању података који се односе на тог корисника, обавестити учесника који је доставио поруку из става 1. ове тачке, и то одговарајућом поруком у складу са Упутством.

Измена података о кориснику обухвата и измену статуса тих података у CAS НБС бази података, у смислу да се ти подаци могу одговарајућом поруком, у складу са Упутством, привремено учинити недоступним (суспендовати), односно поново учинити доступним.

Измену статуса података о кориснику из става 3. ове тачке може вршити само Народна банка Србије, ако утврди да је то неопходно ради заштите употребе CAS НБС у интересу учесника и корисника платних услуга учесника.

7. Захтев за добијање података о кориснику из CAS НБС базе података неопходних за извршавање налога за пренос учесник доставља електронским путем у складу са Упутством.

Ако је захтев из става 1. ове тачке исправан – IPS НБС учеснику из тог става одмах доставља податке о кориснику неопходне за извршавање налога за пренос, електронским путем у складу са Упутством.

Ако захтев из става 1. ове тачке није исправан, IPS НБС о томе обавештава учесника из тог става негативном контролном поруком у складу са Упутством.

Један захтев из става 1. ове тачке може садржати само једну врсту псеудонима и један псеудоним.

Учесник треба да за свог појединачног корисника ограничи број захтева из става 1. ове тачке на највише три таква захтева у минути и 30 захтева у сату.

Ако утврди да учесник не поступа у складу са ставом 5. ове тачке, Народна банка Србије му може онемогућити коришћење CAS НБС у периоду од два сата.

8. У случају да у CAS НБС бази података постоји више различитих уписа података о истом кориснику на које се захтев из тачке 7. овог прилога може односити – подаци које IPS НБС доставља учеснику укључују податке из уписа који је означен као подразумеван (*default*), а ако ниједан од уписа није означен као подразумеван – IPS НБС неће учеснику доставити никакав податак о кориснику.

Упис података о кориснику означава се као подразумеван при упису/измени података о том кориснику у CAS НБС, на основу сагласности корисника за такво означавање.

У случају да учесник у CAS НБС бази података уписује/мења податке о кориснику са истом врстом псеудонима и псеудонимом под којима је тог корисника већ регистровао други учесник – подаци које је уписао/изменио овај учесник сматрају се подразумеваним подацима само ако их је тај учесник при том упису/измени и означио као такве.

9. У случају да се на основу преузетих података о кориснику коришћењем услуге CAS НБС доставља налог за пренос у IPS НБС систем – учесници у том налогу наводе да су подаци преузети из CAS НБС.

10. У случају да су испуњени услови утврђени овим правилима за трајно искључење учесника из IPS НБС система, Народна банка Србије након искључења тог учесника онемогућава коришћење података о корисницима тог учесника у оквиру CAS НБС базе података.

Преузимање података о фактури

11. Народна банка Србије учесницима омогућава коришћење ВР НБС за регистравање корисника – примаоца плаћања који ће преко свог учесника достављати податке о фактури кроз IPS НБС, као и за преузимање података о фактури од регистрованог примаоца плаћања на захтев корисника-платиоца.

12. Народна банка Србије региструје примаоца плаћања у базу података ВР НБС на основу писменог захтева учесника за ту регистрацију достављеног на обрасцу IPS_НБС_Рег из овог прилога.

Након подношења захтева из става 1. ове тачке, Народна банка Србије учеснику из тог става доставља упитник о примаоцу плаћања и врсти услуге тог примаоца, утврђен у складу с техничком документацијом, ради обезбеђивања додатних информација за потребе регистравања.

За сваку нову услугу регистрованог примаоца плаћања у вези с којом би се преузимали подаци о фактури – учесник који је регистровао тог примаоца доставља нови попуњени упитник из става 2. ове тачке.

Народна банка Србије брише примаоца плаћања из ВР НБС на основу писменог захтева учесника који је тог примаоца регистровао.

Народна банка Србије поступа у складу са захтевима учесника из ст. 1. и 4. ове тачке без обзира на правни однос између тог учесника и примаоца плаћања на којег се ти захтеви односе.

13. Народна банка Србије омогућава учесницима да на захтев добију листу свих прималаца плаћања регистрованих у ВР НБС.

Захтев из става 1. ове тачке учесници достављају одговарајућом поруком у складу са Упутством.

Ако је захтев из става 1. ове тачке исправан – IPS НБС одговарајућом поруком у складу са Упутством доставља листу прималаца плаћања која садржи податке о примаоцима плаћања, услугама које ти примаоци пружају, подацима које платилац треба да наведе ради преузимања података о фактури, као и друге податке неопходне учесницима за пружање платиоцима услуге преузимања података о фактури.

Ако захтев из става 1. ове тачке није исправан, IPS НБС одбија тај захтев и о томе обавештава учесника одговарајућом поруком у складу са Упутством.

14. За преузимање података о фактури од регистрованог примаоца плаћања, учесник, у име свог платиоца, доставља у IPS НБС захтев за преузимање тих података (у даљем тексту: захтев за преузимање) одговарајућом поруком у складу са Упутством (у даљем тексту: учесник – пошиљалац ВР захтева).

Ако је захтев за преузимање исправан, IPS НБС прослеђује тај захтев учеснику који је регистровао примаоца плаћања наведеног у том захтеву (у даљем тексту: учесник – прималац ВР захтева).

Ако захтев за преузимање није исправан, IPS НБС одбија тај захтев и о томе обавештава учесника – пошиљалоца ВР захтева одговарајућом поруком у складу са Упутством.

15. Учесник-прималац ВР захтева у име свог примаоца плаћања доставља у IPS НБС одговор на тај захтев, одговарајућом поруком у складу са Упутством.

Одговор из става 1. ове тачке садржи податке о захтеваној фактури или податак о грешци у вези с том фактуром.

Народна банка Србије није одговорна за податке о фактури које садржи одговор из става 1. ове тачке.

16. Ако је одговор из тачке 15. овог прилога исправан, IPS НБС прослеђује тај одговор учеснику – пошиљаоцу ВР захтева.

Ако одговор из тачке 15. овог прилога није исправан, IPS НБС одбија тај одговор и о томе обавештава учесника – примаоца ВР захтева.

17. У случају да се на основу података о фактури преузетих коришћењем услуге ВР НБС доставља налог за пренос у IPS НБС систем – учесници су дужни да у том налогу наведу да су подаци из тог налога преузети из ВР НБС, чиме потврђују да су за издавање тог налога коришћени непромењени подаци о фактури.

У случају из става 1. ове тачке, IPS НБС систем не чека на одговор о прихватању/неприхватању тог налога за пренос и сматраће се да је учесник – прималац тог налога доставио поруку о његовом прихватању.

У случају да се у IPS НБС систему извршава налог за пренос који није издат на основу података о фактури из ВР НБС, учесник – пошиљалац не може у том налогу наводити да су подаци преузети из ВР НБС.

18. У случају да су испуњени услови утврђени овим правилима за трајно искључење учесника из IPS НБС система, Народна банка Србије након искључења тог учесника онемогућава коришћење података о примаоцима плаћања у ВР НБС који су били повезани с тим учесником.

Услуге у вези са употребом платног инструмента за инстант трансфер одобрења на продајном месту трговца

Извршавање захтева за плаћање на продајном месту који се издаје презентовањем платиоца

19. Народна банка Србије омогућава учеснику који је издавалац у смислу одлуке којом се уређују општа правила за извршавање инстант трансфера одобрења (у даљем тексту: издавалац) и учеснику који је прихватилац у смислу те одлуке (у даљем тексту: прихватилац) коришћење инфраструктуре IPS НБС система за обраду порука у вези са захтевом за плаћање на продајном месту који се издаје презентовањем

података о платиоцу на основу којег се извршава налог за пренос у IPS НБС систему.

20. Поруке из тачке 19. овог прилога обухватају захтев за плаћање на продајном месту који се издаје презентовањем података о платиоцу који доставља прихватилац и одговор на тај захтев који доставља издавалац, односно IPS НБС систем у складу са овим прилогом.

21. Прихватилац доставља захтев за плаћање на продајном месту који се издаје презентовањем података о платиоцу у IPS НБС систем одговарајућом поруком у складу са Упутством.

Ако је захтев из става 1. ове тачке исправан, IPS НБС систем прослеђује овај захтев издаваоцу наведеном у том захтеву, а ако није исправан, IPS НБС систем тај захтев одбија одговарајућом поруком у складу са Упутством.

Ако прихвата захтев из става 1. ове тачке, издавалац доставља налог за пренос у IPS НБС систем на основу података из овог захтева, а који мора да садржи референтну ознаку из тог захтева, као и референтну ознаку платне трансакције, у складу с техничком документацијом IPS НБС система.

Ако не прихвата захтев из става 1. ове тачке, издавалац доставља поруку о одбијању тог захтева, у складу са Упутством.

Издавалац је дужан да налог за пренос или поруку из става 4. ове тачке достави у року од пет секунди од тренутка пријема захтева из става 1. ове тачке.

Ако је порука из става 4. ове тачке исправна – IPS НБС систем прослеђује ову поруку прихватиоцу који је доставио захтев из става 1. ове тачке.

У случају да одбије захтев из става 1. ове тачке због истека рока из става 5. те тачке – IPS НБС систем о томе обавештава учеснике из ст. 1. и 2. ове тачке одговарајућом поруком у складу са Упутством.

Ако порука из става 4. ове тачке није исправна – IPS НБС о томе обавештава издаваоца одговарајућом поруком у складу са Упутством, а ако услед тога истекне време за чекање из те тачке, сходно се примењује став 7. ове тачке.

22. На извршавање налога за пренос који издавалац доставља у IPS НБС систем на основу захтева из тачке 21. став 1. овог прилога примењују се одредбе ових правила које се односе на извршавање налога за пренос, с тим да IPS НБС систем не чека на одговор о прихватању/неприхватању тог налога и сматра се да је прихватилац доставио поруку о његовом прихватању.

Након извршења налога за пренос из става 1. ове тачке, IPS НБС систем прослеђује одговор на захтев прихватиоцу, одговарајућом поруком у складу са Упутством.

Садржина референтне ознаке извршене платне трансакције на продајном месту

23. Референтна ознака којом се јединствено идентификује платна трансакција извршена на основу захтева за плаћање на продајном месту у смислу одлуке којом се уређују општа правила за извршавање инстант трансфера одобрења (у даљем тексту: Одлука) јесте:

1) у случају презентовања трговца – референтна ознака из IPS QR кода тага: RO или тага: RP утврђена у Прилогу 1 Одлуке, у зависности од тога коју од ових ознака QR код трговца садржи;

2) у случају презентовања платиоца – референтна ознака из елемента поруке којом прихватилац доставља захтев за плаћање на продајном месту у IPS НБС систем, и чији су садржај и начин попуњавања утврђени техничком документацијом овог система.

Изузетно од става 1. одредба под 2) ове тачке, ако се при извршавању инстант трансфера одобрења на продајном месту исти учесник налази у својству издаваоца и прихватиоца, овај учесник може самостално одредити садржину референтне ознаке из става 1. ове тачке, уз обавезу да иста референтна ознака буде достављена и платиоцу и трговцу, као и да ова референтна ознака омогући недвосмислену идентификацију наплатног места трговца на коме је издат захтев за плаћање на продајном месту.

Плаћање међубанкарске накнаде

24. Народна банка Србије утврђује међубанкарску накнаду коју прихватилац плаћа издаваоцу за извршен налог за пренос у IPS НБС систему на основу захтева за плаћање на продајном месту, и то у висини 0,2% вредности извршеног налога за пренос.

Износ накнаде из става 1. ове тачке обрачунава се месечно, о чему Народна банка Србије, у року од шест дана од истека обрачунског периода – издаваоцу, односно прихватиоцу доставља обрачун међубанкарских накнада за тог учесника.

При изради обрачуна из става 2. ове тачке, износ накнаде из става 1. ове тачке умањује се за 0,2% вредности повраћаја новчаних средстава извршеног у обрачунском периоду који прихватилац потражује од издаваоца када изврши повраћај по основу извршеног захтева за плаћање на продајном месту кроз инфраструктуру IPS НБС система.

Учесник је дужан да изврши плаћање другом учеснику у складу са обрачуном из става 2. ове тачке у року од пет дана од дана пријема тог обрачуна.

Учесник може доставити рекламацију на обрачун из става 2. ове тачке у року од 30 дана од дана пријема тог обрачуна, с тим што достављање ове рекламације не одлаже обавезу учесника да изврши плаћање другом учеснику у складу са ставом 4. ове тачке.

Ако Народна банка Србије оцени да је рекламација из става 5. ове тачке основана, учесницима се доставља корекција обрачуна на коју се ова рекламација односила, и то у року од 30 дана од дана пријема те рекламације, а учесник на кога се ова корекција односи дужан је да изврши плаћање у складу с том корекцијом у року од пет дана од дана њеног пријема.

Ако Народна банка Србије оцени да рекламација из става 5. ове тачке није основана, учесници се о томе обавештавају у року од 30 дана од дана пријема ове рекламације.

Повраћаји по основу плаћања на продајном месту

25. Народна банка Србије омогућава издаваоцима и прихватиоцима да у складу са Одлуком и коришћењем инфраструктуре IPS НБС система извршавају повраћаје по основу плаћања на продајном месту (у даљем тексту: повраћаји).

На повраћаје се не примењују одредбе ових правила које се односе на повраћај новчаних средстава након извршења налога за пренос, изузев тачке 30. тих правила.

26. За извршавање повраћаја издавалац и прихватилац користе одговарајуће поруке у складу са Упутством.

Издавалац и прихватилац одговорни су за поруке из става 1. ове тачке, а нарочито за садржај и начин попуњавања елемената тих порука у складу са овим правилима и техничком документацијом IPS НБС система, за тачност и повезаност података у тим порукама, као и за њихово достављање у роковима утврђеним Одлуком.

Документација и докази које издавалац и прихватилац могу прибављати у вези са извршавањем повраћаја дати су у табели у тачки 31. овог прилога (у даљем тексту: Преглед).

Документација и докази из става 3. ове тачке размењују се између издаваоца и прихватиоца у року утврђеном Одлуком у електронском облику и чувају се у том облику у периоду који одговара сврси њиховог чувања.

Народна банка Србије није одговорна за штету која настане услед поступања учесника које је супротно одредбама ове тачке.

27. IPS НБС систем прима захтев издаваоца за повраћај као исправан и овај захтев прослеђује прихватиоцу, ако тај захтев испуњава следеће услове:

1) достављен је у поруци у складу са Упутством и техничком документацијом IPS НБС система;

2) достављен је у складу са упутством којим се уређују издавање, размена и заштита порука у електронском облику у платним системима Народне банке Србије.

IPS НБС систем без одлагања одбија захтев издаваоца за повраћај који не испуњава услове из става 1. ове тачке и издавалац се о томе обавештава одговарајућом поруком у складу са Упутством.

Одредба става 1. ове тачке сходно се примењује на информацију о извршеном повраћају коју у IPS НБС систем доставља прихватилац када је примио захтев издаваоца за повраћај а већ је извршио повраћај новчаних средстава по основу спорног захтева за плаћање на продајном месту.

28. Прихватилац може извршити повраћај на основу захтева издаваоца за повраћај или без тог захтева, само ако су испуњени следећи услови:

1) прихватилац је ради извршења повраћаја доставио поруку за повраћај која испуњава услове из тачке 27. став 1. овог прилога;

2) износ у поруци за повраћај мањи је од расположивих средстава на IPS рачуну прихватиоца;

3) износ у поруци за повраћај мањи је од износа средстава на RTGS-IPS рачуну с којим је повезан IPS рачун прихватиоца, увећаног за одобрења свих IPS рачуна повезаних с тим рачуном и умањеног за сва задужења тих рачуна и резервисана средства на тим рачунима – осим када се повраћај извршава између IPS рачуна повезаних са истим RTGS-IPS рачуном.

29. Ако порука за повраћај испуњава услове из тачке 28. овог прилога, IPS НБС систем извршава повраћај задужењем IPS рачуна прихватиоца и одобрењем IPS рачуна издаваоца у износу из те поруке.

О извршеном повраћају IPS НБС систем обавештава издаваоца и прихватиоца одговарајућом поруком у складу са Упутством.

Ако је издавалац, односно прихватилац индиректни учесник, IPS НБС систем о извршеном повраћају обавештава и директног учесника с чијим је RTGS-IPS рачуном повезан IPS рачун овог индиректног учесника, и то одговарајућом поруком у складу са Упутством.

Ако порука за повраћај не испуњава услове из тачке 28. овог прилога, IPS НБС систем одбија ову поруку и о томе обавештава прихватиоца одговарајућом поруком у складу са Упутством.

30. IPS НБС систем прима захтев прихватиоца да му издавалац врати новчана средства која су претходно била предмет повраћаја и овај захтев прослеђује издаваоцу, ако тај захтев испуњава следеће услове:

1) достављен је у поруци у складу са Упутством и техничком документацијом IPS НБС система;

2) достављен је у складу са упутством којим се уређују издавање, размена и заштита порука у електронском облику у платним системима Народне банке Србије.

По пријему захтева из става 1. ове тачке, издавалац враћа новчана средства прихватиоцу достављањем налога за пренос у IPS НБС систем.

31. У овој тачки дати су преглед и опис разлога за повраћаје и враћање новчаних средстава по основу извршених повраћаја, ознаке тих разлога, као и документација и докази које издавалац и прихватилац

могу прибављати за потребе извршавања повраћаја и враћања новчаних средстава по основу извршених повраћаја:

Ознака разлога 01	Платилац је добио информације да је захтев за плаћање на продајном месту извршен, а трговац тврди да те информације није добио, услед чега није испоручио робу или услугу.
Захтев за повраћај – издавалац	
Ближи опис разлога	Платилац тврди да га је трговац обавестио да није добио информације о извршеном захтеву за плаћање на продајном месту, услед чега му трговац и није испоручио робу/услугу.
Пратећа документација и докази који се достављају прихватиоцу	Обавештење платиоца о спорном задужењу његовог платног рачуна (нпр. обавештење у којем платилац наводи да је трговац негирао да је добио информације о извршеном захтеву за плаћање на продајном месту, услед чега није испоручио робу/услугу, датум, време и место употребе платног инструмента и ближи опис конкретног случаја, имејл трговца о томе да плаћање на интернет продајном месту није извршено и др.)
Захтев за враћање новчаних средстава – прихватилац	
Разлози	Прихватилац тврди да је трговцу доставио информације о извршеном захтеву за плаћање на продајном месту, да је трговац те информације добио и да је испоручио робу/услугу.
Пратећа документација и докази који се достављају издаваоцу	Доказ да је трговац добио информације прописане Одлуком о извршењу захтева за плаћање на продајном месту и документација трговца, у складу с прописима, којом се потврђује да је платилац добио/примио робу/услугу
Ознака разлога 02	Платилац је добио информације да је захтев за плаћање на продајном месту извршен, али тврди да је тај захтев грешком извршен више пута.
Захтев за повраћај – издавалац	
Пратећа документација и докази који се	Документ којим се потврђује да је платиочев захтев за плаћање на продајном месту грешком извршен више пута (нпр. исти датум, исти износ,

достављају прихватиоцу	иста референтна ознака којом се идентификује платна трансакција на продајном месту и др.)
---------------------------	--

Захтев за враћање новчаних средстава – прихватилац

Разлози	<ul style="list-style-type: none"> - Прихватилац тврди да је извршен повраћај по основу спорних захтева за плаћање на продајном месту. - Прихватилац тврди да су спорни захтеви за плаћање на продајном месту извршени одвојено за плаћање различитих роба/услуга.
Пратећа документација и докази који се достављају издаваоцу	<ul style="list-style-type: none"> - Доказ да је извршен повраћај по основу спорних захтева за плаћање на продајном месту (било који доказ да је повраћај извршен: износ, датум повраћаја, начин на који је извршен повраћај); - документација којом се потврђује да су извршени различити захтеви за плаћање на продајном месту и да се односе на различите робе/услуге (нпр. исти датум, исти износ, различита референтна ознака којом се идентификује платна трансакција на продајном месту, докази да се захтеви за плаћање на продајном месту не односе на исту робу/услугу, документација трговца у складу с прописима којом се потврђује да је платилац добио/поручио различиту робу/услугу и др.), као и било који други документ којим трговац доказује своје тврдње

Ознака разлога 03	Платилац је добио информације да је захтев за плаћање на продајном месту извршен али тврди да је тај захтев извршен у износу који прелази износ утврђен за плаћање робе/услуге.
-----------------------------	---

Захтев за повраћај – издавалац

Ближи опис разлога	Платилац прихвата да је добио или поручио робу/услугу али тврди да му је платни рачун задужен за износ који прелази износ који је био утврђен за плаћање робе/услуге. Покушао је непосредно с трговцем да реши спорно задужење свог платног рачуна.
--------------------	---

Пратећа документација и докази који се достављају прихватиоцу	Документ којим се потврђује да је износ који је требало да буде плаћен за робу/услугу нижи од износа извршеног захтева за плаћање на продајном месту (нпр. фискални рачун или други документ који служи као рачун), као и било који други документ којим платилац доказује своје тврдње
Захтев за враћање новчаних средстава – прихватилац	
Разлози	<ul style="list-style-type: none"> - Прихватилац тврди да је износ из извршеног захтева за плаћање на продајном месту тачан тј. да је трговац наплатио тачан износ за испоручену или поручену робу/услугу. - Прихватилац тврди да је извршен повраћај разлике више наплаћених средстава по основу спорног захтева за плаћање на продајном месту.
Пратећа документација и докази који се достављају издаваоцу	<ul style="list-style-type: none"> - Документ којим се потврђује да је износ који је требало да буде плаћен за испоручену или поручену робу/услугу тачан (нпр. фискални рачун или други документ који служи као рачун), као и било који други документ којим трговац доказује своје тврдње; - доказ да је извршен повраћај разлике више наплаћених средстава по основу спорног захтева за плаћање на продајном месту (било који доказ да је повраћај извршен: износ, датум повраћаја, начин на који је извршен повраћај)
Ознака разлога 04	Платилац је добио информације да је захтев за плаћање на продајном месту извршен али тврди да је на истом продајном месту извршио плаћање робе/услуге на други начин или другим захтевом за плаћање.

Захтев за повраћај – издавалац	
Ближи опис разлога	<p>Платилац не пориче да му је роба/услуга испоручена, односно да је успешно поручио робу/услугу, али оспорава задужење свог платног рачуна и тврди да је извршио плаћање робе/услуге на истом продајном месту на други начин или другим захтевом за плаћање.</p> <p>(Нпр. платилац је издао захтев за плаћање на продајном месту и добио је информације да је захтев за плаћање на продајном месту извршен, а трговац је негирао да је те информације добио, услед чега је платилац извршио плаћање на други начин или другим захтевом за плаћање.)</p>
Пратећа документација и докази који се достављају прихватиоцу	<ul style="list-style-type: none"> - Обавештење платиоца о спорном задужењу његовог платног рачуна (нпр. обавештење у којем платилац наводи да је трговац негирао да је добио информације о извршеном захтеву за плаћање на продајном месту, датум, време и место употребе платног инструмента и ближи опис конкретног случаја, имејл трговца о томе да плаћање на интернет продајном месту није извршено и др.); - документ којим се потврђује да је плаћање на истом продајном месту извршено на други начин или другим захтевом за плаћање (нпр. фискални рачун, или други документ који служи као рачун, извод с платног рачуна), као и било који други документ којим платилац доказује своје тврдње
Захтев за враћање новчаних средстава – прихватилац	
Разлози	<ul style="list-style-type: none"> - Прихватилац тврди да испоручена или поручена роба/услуга није плаћена на други начин или другим захтевом за плаћање на истом продајном месту. - Прихватилац тврди да је извршен повраћај по основу спорног захтева за плаћање на продајном месту.

Пратећа документација и докази који се достављају издаваоцу	<ul style="list-style-type: none"> - Документ којим се потврђује да испоручена или поручена роба/услуга није плаћена на други начин или другим захтевом за плаћање на истом продајном месту (нпр. фискални рачун или други документ који служи као рачун, имејл трговца платиоцу који захтева повраћај да је плаћање на интернет продајном месту извршено спорним захтевом за плаћање на продајном месту и сл.), као и било који други документ којим трговац доказује своје тврдње; - доказ да је извршен повраћај по основу спорног захтева за плаћање на продајном месту (било који доказ да је повраћај извршен: износ, датум повраћаја, начин на који је извршен повраћај)
---	---

Ознака разлога 05	Платилац и трговац су добили информације да је захтев за плаћање на продајном месту извршен, а платилац тврди да, упркос извршеном плаћању на продајном месту, трговац није испоручио робу/услугу.
-----------------------------	--

Захтев за повраћај – издавалац

Ближи опис разлога	Плаћање на продајном месту је извршено, а платилац тврди да му трговац и поред тога није испоручио робу/услугу (нпр. трговац је прекорачио уговорени рок за испоруку робе/услуге и није одговорио на питање платиоца о статусу наруџбине). Захтев за повраћај се у овом случају не односи на рекламацију изјављену трговцу у складу с прописима у смислу несаобразности робе/услуге уговору закљученим с трговцем (нпр. захтев платиоца се не односи на квалитет робе/услуге), као ни на платиочев одустанак од уговора закљученог с трговцем у вези с робом/услугом пре уговореног рока пријема тј. испоруке.
Пратећа документација и докази који се достављају прихватиоцу	<ul style="list-style-type: none"> - Информација трговца да је плаћање на интернет продајном месту извршено (нпр. имејл трговца да је плаћање на интернет продајном месту извршено); - доказ да се платилац обратио трговцу у вези с

	неиспорученом робом/услугом (било који документ којим се потврђује да је платилац покушао да спор у вези с неиспорученом робом/услугом реши с трговцем)
Захтев за враћање новчаних средстава – прихватилац	
Разлози	<ul style="list-style-type: none"> - Прихватилац тврди да је трговац извршио испоруку робе/услуге. - Прихватилац тврди да је трговац извршио повраћај по основу спорног захтева за плаћање на продајном месту.
Пратећа документација и докази који се достављају издаваоцу	<ul style="list-style-type: none"> - Документација трговца, у складу с прописима, којом се потврђује да је платилац, или друго лице које је одредио платилац, добио/примио робу/услугу како је уговорено, укључујући и случај када се ради о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу података, као и било који други документ којим се потврђује пријем, тј. испорука робе/услуге, односно којим трговац доказује своје тврдње; - доказ да је извршен повраћај по основу спорног захтева за плаћање на продајном месту (било који доказ да је повраћај извршен: износ, датум повраћаја, начин на који је извршен повраћај).

Ознака разлога INI	Издавалац је неправилно извршио платиочев захтев за плаћање на продајном месту.
Захтев за повраћај – издавалац	
Ближи опис разлога	<p>Издавалац је утврдио да је неправилно извршио платиочев захтев за плаћање на продајном месту (нпр. захтев за плаћање на продајном месту и налог за пренос који је извршен на основу тог захтева нису садржали све податке неопходне за њихово правилно извршење).</p> <p>У случају презентовања трговца: нпр. IPS QR код трговца није садржао податке у складу с Прилогом 1 Одлуке или подаци нису били уписани у складу с тим прилогом, налог за пренос који је издавалац</p>

	<p>доставио на основу захтева за плаћање на продајном месту и који је извршен није садржао податке у складу са Одлуком или подаци нису били попуњени у складу с техничком документацијом IPS НБС система, укључујући и садржај и начин попуњавања елемената налога за пренос у вези с плаћањем на продајном месту.</p> <p>У случају презентовања платиоца: нпр. порука којом прихватилац доставља захтев за плаћање на продајном месту и коју је издавалац примио није садржала податке у складу са IPS QR кодом платиоца и техничком документацијом IPS НБС система, укључујући и садржај и начин попуњавања елемената ове поруке у вези с плаћањем на продајном месту, налог за пренос који је издавалац доставио на основу захтева за плаћање на продајном месту и који је извршен није садржао податке у складу са Одлуком или подаци нису били попуњени у складу с техничком документацијом IPS НБС система, укључујући и садржај и начин попуњавања елемената налога за пренос у вези с плаћањем на продајном месту.</p>
Пратећа документација и докази који се достављају прихватиоцу	Доказ да је издавалац неправилно извршио платиочев захтев за плаћање на продајном месту (било који доказ да је издавалац неправилно извршио платиочев захтев за плаћање на продајном месту – нпр. референтна ознака налога за пренос, захтева за плаћање на продајном месту код метода презентовања платиоца и др.)
Ознака разлога PNI	Прихватилац је утврдио да услед нетачних података у захтеву за плаћање на продајном месту или због техничких проблема трговцу није доставио информације да је захтев за плаћање на продајном месту извршен.
Повраћај новчаних средстава – прихватилац	
Ближи опис разлога	У случају презентовања трговца: нпр. подаци у IPS QR коду трговца нису били тачни, услед чега, иако је доставио одговор да прихвата налог за пренос који је и извршен у IPS НБС систему, прихватилац није могао да јединствено идентификује трговца и његово наплатно место,

	<p>нити да му достави информације да је захтев за плаћање на продајном месту извршен, или након извршења налога за пренос у IPS НБС систему прихватилац није доставио трговцу те информације због техничких проблема.</p> <p>У случају презентовања платиоца: нпр. подаци у поруци којом је доставио захтев за плаћање на продајном месту у IPS НБС систем нису били тачни, услед чега, упркос томе што је налог за пренос извршен у IPS НБС систему, прихватилац није могао да јединствено идентификује трговца и његово наплатно место, нити да му достави информације о извршеној платној трансакцији на продајном месту; или након извршења налога за пренос у IPS НБС систему прихватилац није доставио трговцу те информације због техничких проблема.</p>
--	--

32. Ради ефикаснијег поступања у вези с повраћајима, издавалац и прихватилац за међусобну комуникацију користе имејл адресе које достављају Народној банци Србије, а у које се свим учесницима омогућава увид на FTP серверу Народне банке Србије.

33. У случају да трговац није добио информације да је платиочев захтев за плаћање на продајном месту извршен, односно ако је платиочев захтев за плаћање на продајном месту извршен у мањем износу услед грешке трговца, а трговац је грешком том платиоцу испоручио робу/услугу – на захтев трговца, прихватилац је дужан да издаваоцу достави информацију о учињеној грешци трговца, укључујући и евентуални предлог трговца за решавање спорне ситуације.

Ако је примио информацију из става 1. ове тачке, издавалац је дужан да предузме све разумне мере како би ту информацију пружио платиоцу, на начин утврђен оквирним уговором, као и да о исходу предузетих мера без одлагања обавести прихватиоца.

За размену информација из ст. 1. и 2. ове тачке издавалац и прихватилац користе имејл адресе из тачке 32. овог прилога.

Услуге у вези са спорним питањима по основу плаћања на продајном месту

34. Ако у вези са употребом платног инструмента за инстант трансфер одобрења на продајном месту трговца нису решили спорно

задужење платиочевог платног рачуна у поступку повраћаја у складу са Одлуком и овим правилима (у даљем тексту: спор) – учесници су дужни да покушају да спор реше споразумно, у духу добрих пословних односа, по потреби и уз учешће Народне банке Србије као посредника.

35. Ако спор нису успели да реше споразумно, укључујући и кроз учешће Народне банке Србије као посредника – учесници могу покренути поступак за решавање спора пред Народном банком Србије подношењем захтева за решавање спора.

Учесници не могу покренути поступак за решавање спора пред Народном банком Србије ако претходно нису у року из тачке 36. став 1. овог прилога покушали да спор реше кроз учешће Народне банке Србије као посредника.

Учешће Народне банке Србије као посредника у решавању спора

36. Ако је у споразумном решавању спора учесницима потребно учешће Народне банке Србије као посредника (у даљем тексту: посредовање) – учесници то могу затражити достављањем Народној банци Србије писменог предлога за посредовање, који је потписало лице овлашћено за заступање учесника, и то поштом, односно електронском поштом (имејлом), најкасније 30 дана од дана последње финансијске промене у поступку повраћаја по основу плаћања на продајном месту (нпр. за издаваоца: од датума када је вратио новчана средства прихватиоцу).

Предлог за посредовање садржи чињенице у вези са спором, основ спора у смислу разлога утврђених Одлуком, спорни износ, информацију о томе који је учесник супротна страна у спору, детаље у вези са спорним захтевом за плаћање на продајном месту, као и налогом за пренос, захтев у погледу посредовања и, ако је потребно, прилоге који могу укључити и достављање нове документације или доказа у вези са спором коју подносилац предлога за посредовање није поседовао у току спровођења поступка повраћаја.

Након пријема предлога за посредовање, Народна банка Србије, ако оцени да је основ спора разлог утврђен Одлуком, тај предлог прослеђује супотној страни, која је дужна да одмах потврди његов пријем. Ту потврду пријема Народна банка Србије прослеђује учеснику који је покренуо поступак посредовања. Ако утврди да основ спора није разлог утврђен Одлуком, Народна банка Србије учесника који је покренуо поступак посредовања обавештава да не прихвата предлог за посредовање.

Учесник који је примио предлог за посредовање дужан је да поштом, односно електронском поштом (имејлом) достави писмени одговор на овај предлог који је потписало лице овлашћено за заступање учесника, и то у року од десет радних дана од дана пријема тог предлога.

Учесник из става 4. ове тачке може у одговору из тог става да прихвати захтев подносиоца предлога за посредовање, у ком случају је дужан да му без одлагања пренесе износ новчаних средстава који му је тај подносилац претходно вратио и да о томе обавести Народну банку Србије одмах након извршења тог преноса.

Ако учесник из става 4. ове тачке не достави одговор у року из тог става, сматра се да је прихватио захтев подносиоца предлога за посредовање и да је сагласан да Народна банка Србије у спорном износу из предлога за посредовање задужи рачун тог учесника који се води код Народне банке Србије.

Ако учесник из става 4. ове тачке достави одговор о неприхватању захтева подносиоца предлога за посредовање, уз који може доставити додатну документацију којом потврђује своју аргументацију у том спору, учесник који је доставио предлог за посредовање може покренути поступак за решавање спора.

Народна банка Србије примљени одговор учесника из става 4. ове тачке прослеђује учеснику који је подносилац предлога за посредовање.

Поступак за решавање спора

37. У случају да учесници нису могли да спор реше споразумно у поступку посредовања, незадовољни учесник може покренути поступак за решавање спора пред Народном банком Србије (у даљем тексту: решавање спора).

Поступак за решавање спора покреће се достављањем Народној банци Србије поштом, односно електронском поштом (имејлом) писменог захтева за решавање спора који је потписало лице овлашћено за заступање учесника, и то најкасније десет дана од дана пријема одговора из тачке 36. став 7. овог прилога. У случају пропуштања овог рока, губи се могућност остваривања права кроз овај поступак.

Поступак за решавање спора испред Народне банке Србије спроводи Комисија за решавање спора у IPS НБС систему (у даљем тексту: Комисија), коју чине лица запослена у Народној банци Србије. Чланове Комисије именује гувернер Народне банке Србије.

Захтев за решавање спора садржи податке који се односе на учесника – супротну страну у спору, као и детаље у вези с поступком посредовања спроведеним у складу с тачком 36. овог прилога.

По пријему захтева за решавање спора, Комисија упућује тај захтев учеснику – супротној страни с позивом да потврди његов пријем и да, у року од десет радних дана од дана пријема захтева, Комисији поднесе одговор на тај захтев.

Учесник – супротна страна Комисији поштом, односно електронском поштом (имејлом) доставља писмени одговор који је потписало лице овлашћено за заступање учесника и којим се тај учесник изјашњава о захтевима учесника који је покренуо поступак решавања спора.

Ако учесник – супротна страна достави одговор о прихватању захтева за решавање спора, он уз тај одговор доставља своје изјашњење о спору и наводима другог учесника, укључујући евентуално и нове документе и доказе, и поступак се наставља.

Ако учесник – супротна страна не достави одговор на захтев за решавање спора у року из става 5. ове тачке, као и ако достави одговор да не прихвата тај захтев – поступак се обуставља, Комисија о томе обавештава учесника који је покренуо поступак за решавање спора, односно прослеђује му тај одговор и стране остварују своја права у складу с прописима.

Током трајања поступка, Комисија има право да затражи додатну документацију од страна у спору и оне су дужне да је доставе у року који Комисија одреди.

Комисија доноси одлуку о решавању спора у року од 30 радних дана од истека рока из става 5. ове тачке и доставља је странама у спору. До доношења одлуке Комисије, стране у спору имају право да повуку захтев, односно да прихвате финансијску одговорност по основу спора и трошкове поступка за решавање спора, у ком случају су дужне да о томе без одлагања доставе обавештење Народној банци Србије на начин утврђен у ставу 2. ове тачке.

Комисија доноси одлуку о решавању спора на основу достављених података и захтева учесника, првенствено узимајући у обзир чињенице у вези са спорним захтевом за плаћање на продајном месту и налогом за пренос извршеним на основу тог захтева, као и на основу оцене достављених доказа, а изузетно и на основу усмених изјашњења датих у оквиру састанка одржаног с представницима страна у спору.

Комисија може одлучити у корист једне стране у спору или поделити одговорност између страна. Народна банка Србије задужује рачун стране који се води код Народне банке Србије и која је финансијски одговорна у складу са одлуком Комисије о решавању спора, односно обавештењем из става 10. ове тачке.

Одлука Комисије о решавању спора је коначна у поступку пред Народном банком Србије и обавезујућа за стране у спору.

Трошкови решавања спора плаћају се у складу са одлуком којом се утврђује јединствена тарифа по којој Народна банка Србије наплаћује накнаду за извршене услуге.

Трошкове решавања спора сноси учесник који је спор изгубио и Народна банка Србије има право да ради наплате тих трошкова задужи рачун тог учесника који се води код Народне банке Србије одмах по доношењу одлуке Комисије.

38. Предлог за посредовање из тачке 36. став 1. овог прилога и захтев за решавање спора из тачке 37. став 2. овог прилога учесник доставља на адресу Народна банка Србије – Сектор за платни систем, Немањина 17, 11000 Београд, односно на имејл адресу platni.sistem@nbs.rs.

**Захтев за регистрацију
примаоца плаћања у ВР НБС**

Пословно име/назив учесника у IPS НБС систему:	
--	--

Матични број учесника:	
------------------------	--

Подаци о примаоцу плаћања

Назив примаоца плаћања:	
-------------------------	--

Матични број:	
---------------	--

ПИБ:	
------	--

Место и датум: _____

(законски заступник/ци учесника у IPS НБС систему)