

13. februar 2023.

Poštovani/-a,

Tokom prvomajskih praznika, u periodu od 29. aprila do 3. maja, planiramo prelazak na novi informacioni sistem, zbog čega ćete u budućnosti osetiti poboljšanje u uslugama koje koristite. Na ovaj korak smo se odlučili kako bismo svoje proizvode i usluge u potpunosti uskladili sa najsavremenijim tehnologijama i Vama omogućili inovativnu podršku.

Važno je da ste u toku sa promenama.

Javljaćemo Vam sve vesti o ovoj temi na mejl ili putem pošte, SMS, Viber, NetBanking i mBanking. Novosti možete pratiti i na našem sajtu www.erstebank.rs. Ako budete imali bilo kakvih pitanja, nazovite nas na besplatni broj 0800 201 201 (za pozive iz Srbije) ili +381 60 48 48 000 (za pozive iz inostranstva). Možete nam i pisati preko vebčeta na našem sajtu ili mejla info@erstebank.rs ili posetiti Vama najbližu filijalu Erste Banke.

Prelazak na novi sistem će izazvati određene manje izmene postojećih proizvoda i usluga Banke, ali ni na koji način **neće uticati na promenu cena.**

Isti ćemo najznačajnije izmene, s tim da imate u vidu da se neki od dole navedenih proizvoda i usluga, ako ih ne koristite, ne odnose na Vas.

TEKUĆI DINARSKI RAČUN

Dodaju se vodeće nule na trenutni broj partije tekućeg računa, s tim da prva tri broja 340 koji predstavljaju oznaku Erste Banke i poslednja dva broja koji predstavljaju kontrolni broj računa ostaju nepromenjeni. Ova izmena ni na koji način neće uticati na platni promet po Vašem računu, niti je neophodno da o tome obavestavate Vašeg poslodavca ili Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje. Na primer, i dalje ćete normalno primati zarade, moći ćete neometano da koristite čekove koje imate kod sebe, kao i debitne platne kartice.

NAMENSKI DINARSKI RAČUN ZA TRGOVANJE HARTIJAMA OD VREDNOSTI

Ukoliko imate namenski dinarski račun za trgovanje hartijama od vrednosti, na broj partije računa se dodaju vodeće nule, a moći ćete da nastavite da ga koristite kao i do sada.

DEVIZNI VIŠEVALUTNI RAČUN

Do sada ste imali mogućnost da na jedan devizni račun uplaćujete više različitih valuta. Nakon prelaska na novi sistem, Vaš trenutni devizni viševalutni račun će biti vezan isključivo za jednu valutu.

Takođe i **devizna platna kartica koju trenutno koristite biće vezana samo za jednu valutu** što znači da ćete moći da raspolazete samo novcem koji imate u toj valuti i da njome plaćate ili podižete gotovinu u zemlji i inostranstvu. Postojećom karticom možete vršiti plaćanja i u drugim valutama, s tim što će ta plaćanja biti preračunata u valutu za koju je vezana kartica (biće izvršena zamena valuta).

Ukoliko na deviznom računu imate više valuta, biće Vam bez naknade otvoreni novi devizni računi za druge valute, a novac će automatski biti prenet. Novi brojevi računa i detaljne informacije se nalaze na **poslednjoj strani ovog obaveštenja.**

Na trenutni broj partije deviznog računa dodaju se vodeće nule po istom principu kao kod tekućeg dinarskog računa.

Uz broj računa, dobićete i novi IBAN (međunarodni broj bankovnog računa). Ukoliko očekujete priliv iz inostranstva, instrukciju za uplatu najbrže ćete moći da dobijete ukoliko pozovete Kontakt centar pozivom na besplatan broj 0800 201 201 za sve mreže iz Srbije, odnosno +38160 48 48 000 za pozive i iz inostranstva, putem mejla na info@erstebank.rs ili da je generišete putem aplikacije na našem veb sajtu. U slučaju i da dobijete priliv sa starim IBAN brojem pre nego što preuzmete novi, ne morate da brinete, jer će novac svakako biti prebačen na Vaš novi račun.

Informacija za devizne penzionere

Bez obzira na novi IBAN, do kraja godine ćete nastaviti da primete penziju ili druge devizne prilive neometano. Molimo Vas da najkasnije do decembra 2023. godine, posetite najbližu filijalu naše Banke kako biste preuzeli novu instrukciju za uplatu koju će biti neophodno da prosledite Vašem penzionom fondu.

ŠTEDNA KNJIŽICA SA VIŠE VALUTA

Do sada se na jedan račun neoročene štednje (u daljem tekstu štedna knjižica) mogla položiti štednja u različitim valutama, a prelaskom na novi sistem štedna knjižica će biti samo u jednoj valuti. Ako ste do sada imali položenu samo jednu valutu, moći ćete da nastavite da je koristite kao i do sada.

Ukoliko na štednoj knjižici imate više valuta, biće Vam bez naknade otvoreni posebni računi neoročene štednje za te valute, a novac će automatski biti prenet na novootvorene račune. **Na poslednjoj strani ovog obaveštenja** Vam šaljemo nove brojeve računa i dodatne informacije.

Informacija za penzionere:

Ukoliko u ovom trenutku penziju primete na račun neoročene štednje (štednu knjižicu) nastavice da je primete kao i do sada, uz molbu da do kraja 2023. godine posetite najbližu filijalu naše Banke kako bismo Vam dostavili novu instrukciju za uplatu koju će biti neophodno da prosledite Vašem penzionom fondu.

ŠTEDNA KNJIŽICA – NEMAČKE PENZIJE

Ako Vaše penzije iz Nemačke primete na račun neoročene štednje (štednu knjižicu), biće Vam otvoren novi devizni račun. Broj novog deviznog računa će imati isti inicijalni broj kao što sada ima Vaša štedna knjižica, samo će biti dodate vodeće nule na broj partije računa.

Važno je da napomenemo da ćete neometano nastaviti da primete svoju penziju, ali će biti potrebno da nakon 3. maja u bilo kojoj filijali potpišete novi ugovor prilikom prvog podizanja penzije. Tada ćemo Vam i uručiti novu instrukciju za uplatu koju će biti neophodno da prosledite svom penzionom fondu do kraja ove godine. Ako budete želeli, tada možete i da podnesete zahtev za platnu karticu sa kojom možete raspolagati novcem sa novootvorenog deviznog računa.

ELEKTRONSKO BANKARSTVO

Od 3. maja prelazimo na nove aplikacije za mBanking i Netbanking kako bismo Vam obezbedili još bolje korisničko iskustvo. Na vreme ćemo Vas obavestiti o načinu pristupa i logovanja.

SMS OBAVEŠTENJA (NovoMob)

Opcija za dobijanje SMS obaveštenja svakoga dana u određeno vreme koje ste sami izabrali neće više biti dostupna. Sve druge funkcionalnosti koje ste do sada koristili, ostaju Vam na raspolaganju.

DEBITNE I KREDITNE KARTICE

Debitne kartice koje već imate moći ćete i dalje da koristite dok ne isteknu bez obzira na to što će dinarski i devizni računi imati vodeće nule koje se dodaju na broj partije računa. Prilikom obnavljanja platnih kartica, na njima će stari broj računa biti zamenjen novim.

Prelaskom na novi sistem, odobreni limit po **kreditnoj kartici** ćete moći da koristite isključivo na POS terminalima, bankomatima, kao i za plaćanje putem interneta. Takođe, i dalje će postojati opcija prenosa sredstava sa tekućeg

računa na račun kreditne kartice, dok ostale funkcionalnosti prestaju da važe. To znači da putem elektronskog/mobilnog bankarstva sa računa kreditne kartice neće više postojati mogućnost da platite, na primer račun za komunalije ili da izvršite prenos sredstava na Vaš tekući račun, kao i da neće biti moguća isplata sredstava sa kreditne kartice na šalterima banke.

Prelaskom na novi sistem, datum dospeća duga po kreditnoj kartici će biti prvi dan u mesecu, kada Vam se i šalje izvod o dospelim obavezama iz prethodnog meseca. U skladu sa tim, naplata obaveza po kreditnoj kartici vrši se od prvog dana u mesecu zaduženjem vašeg dinarskog tekućeg računa, uz zadržavanje roka za izmirenje dospelih obaveza, koji Vam je naveden na mesečnom izvodu. U slučaju da u trenutku dospeća obaveza, nemate dovoljno sredstava, banka će svakodnevno pokušavati da izvrši naplatu sa Vašeg računa do potpune naplate dospelih obaveza.

ŠTEDNJA

Kusur štednja

Prelaskom na novi sistem ukida se usluga **Kusur štednja, a novac ostaje na računu za koji ste se opredelili prilikom ugovaranja**. U slučaju da ste imali ovu uslugu u korišćenju, pogledajte na našem sajtu ili pozovite Kontakt centar kako bismo Vas upoznali sa drugim mogućnostima za štednju, poput trajnog naloga pomoću kojeg definišete fiksni mesečni iznos prenosa sa Vašeg tekućeg dinarskog računa u korist partije štednje.

Rentna štednja

Ukoliko imate ugovorenu **Rentnu štednju**, kamata Vam se sada pripisuje prvog u mesecu prema dinamici koju smo ugovorili — mesečno, kvartalno, polugodišnje ili godišnje. Nakon 3. maja, kada Vam se rentna štednja reoroči kamata će Vam se pripisivati mesečno, tromesečno, šestomesečno ili godišnje, ali na datum na koji ste ugovorili štednju. Na primer, ako ste štednju ugovorili 14.04. uz mesečnu isplatu, sledeća kamata će se pripisati 14.5.

OKVIRNI UGOVOR O PLATNIM USLUGAMA

Prelaskom na novi sistem, od 3. maja 2023. godine, u primeni će biti izmenjeni Opšti uslovi poslovanja, Opšti uslovi pružanja platnih usluga za stanovništvo i registrovana poljoprivredna gazdinstva (RPG) i Cenovnik, koje možete da pogledate na našoj internet stranici www.erstebank.rs, kao i u svim filijalama Banke.

Napred navedene izmene uzrokuju izmene Opštih uslova pružanja platnih usluga za stanovništvo i RPG i Cenovnika koji su sastavni deo Vašeg Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

U nastavku ovog obaveštenja je Aneks Okvirnog ugovora o platnim uslugama sa pregledom izmena i dopuna Opštih uslova pružanja platnih usluga za stanovništvo i RPG i Cenovnika.

U skladu sa Zakonom o platnim uslugama i Okvirnim ugovorom smatraće se da ste saglasni sa predloženim izmenama i dopunama i dopunama ukoliko pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna ne obavestite Banku da niste saglasni sa istima.

Ako niste saglasni sa predloženim izmenama i dopunama, u skladu sa odredbama zaključenog Okvirnog ugovora i Opštih uslova pružanja platnih usluga za stanovništvo i RPG, imate pravo da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna (3.5.2023. godine) raskinete Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova osim onih koji su dospeli do dana raskida ugovora, čime prestajete da koristite sve račune i usluge obuhvaćene Okvirnim ugovorom.

Na kraju bismo istakli da ukoliko dođe do nepredviđenih okolnosti koje bi mogle da dovedu do pomeranja datuma prelaska na novi sistem, na vreme ćemo Vas obavestiti o datumu početka izmenjenih Opštih uslova poslovanja.

IZMENA OKVIRNOG UGOVORA O PLATNIM USLUGAMA

Menjaju se Opšti uslovi pružanja platnih usluga za fizička lica i registrovana poljoprivredna gazdinstva (u daljem tekstu RPG) i Cenovnik koji čine sastavni deo Okvirnog ugovora.

Izmene koje se odnose na postojeći Okvirni ugovor i dopune (novine) izvršene su u Prilogu 1 - Pregled izmena i dopuna Opštih uslova pružanja platnih usluga za fizička lica i RPG i Prilogu 2 – Pregled izmena i dopuna Cenovnika.

POGLAVLJE/PODNASLOV/ČLAN/STAV/TAČKA/PODTAČKA OPŠTIH USLOVA PRUŽANJA PLATNIH USLUGA KOJI SE MENJA
<p>4. OTVARANJE I VOĐENJE TEKUĆEG/PLATNOG RAČUNA</p> <p>4.1. Otvaranje i vođenje tekućeg/platnog računa - izmenjena je podtačka 4.1.1, dodata je nova podtačka 4.1.2, dosadašnje podtačke 4.1.2- 4.1.10 postaju podtačke 4.1.3-4.1.11:</p> <p>4.1.1. Banka otvara tekuće i druge platne račune - namenski računi, i sl. Banka otvara račun na osnovu popunjenog zahteva Korisnika (obrazac Banke), po potpisivanju Ugovora o otvaranju i vođenju računa (Okvirni ugovor o platnim uslugama).</p> <p>4.1.2 Banka otvara i vodi dinarske i devizne račune.</p> <p>Korisnicima koji su do dana primene ovih Opštih uslova imali otvoren viševalutni devizni račun na kojem su imali saldo, ili nisu imali saldo ali su imali promet po računu u stranoj valuti u periodu od 01.12.2020. do početka primene ovih Opštih uslova, Banka će otvoriti nove devizne račune posebno za svaku valutu, koju su imali na saldu, odnosno u kojoj su imali promet po računu.</p> <p>Korisnicima koji su nakon 01.06.2021. otvorili viševalutni devizni račun, bez salda i prometa po računu, postojeći devizni račun će biti vezan za valutu EUR.</p> <p>Na novootvorene devizne račune iz ovog stava, primenjujuće se odredbe ugovora o otvaranju i vođenju deviznog računa koji su prethodno zaključili sa Bankom.</p> <p>Ukoliko Korisnik želi da vrši platne transakcije u drugoj valuti koja nije vezana za račun, potrebno je da se obrati Banci radi otvaranja računa u toj valuti.</p>
<p>4.3 Zastupanje – izmenjena je podtačka 4.3.3:</p> <p>4.3.3 Zakonski zastupnik ne može ugovoriti dozvoljeno prekoračenje po računu.</p>
<p>5. PLATNI INSTRUMENT - DEBITNA KARTICA</p> <p>5.1 Platni instrument – debitna kartica - u tački 5.1, podtački 5.1.1. izmenjen je stav 2, unet je novi stav 4, izmenjena je podtačka 5.1.2.:</p> <p>Banka je dužna da, u skladu sa članom 9 Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica ("Sl. glasnik RS", br. 44/2018), korisniku koji želi platnu karticu, prvo izda platnu karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.</p> <p>Banka je dužna da, imaoćima debitnih platnih kartica nakon isteka važenja prethodno izdate kartice, prilikom reizdavanja postojeće izda i platnu karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji (osim ukoliko im je prethodno bila izdata takva kartica).</p> <p>5.1.2. Devizna kartica se izdaje u valuti za koju je vezan devizni tekući račun.</p>
<p>5.3 Korišćenje debitne kartice - u podtački 5.3.1 dodata je nova rečenica:</p> <p>Ukoliko vebsajt preko koga se vrši internet plaćanje podržava 3D Secure mehanizam zaštite, Korisnik unosom OTP lozinke koju dobija putem SMS-a potvrđuje saglasnost da se izvrši plaćanje na teret njegovog računa.</p>
<p>5.4 Kurs zamene valuta prilikom zaduženja – menja se podnaslov, menja se podtačka 5.4.3, 5.4.4 i 5.4.5 i 5.4.6:</p> <p>5.4.3 U slučaju da je Debitna kartica vezana za devizni račun, za transakcije sprovedene u dinarima, Banka će obaviti konverziju dinara u valutu Računa po kupovnom kursu Banke važećem na datum zaduženja.</p> <p>5.4.4 U slučaju da je Debitna kartica vezana za devizni račun, za transakcije sprovedene u devizama, ukoliko je originalna valuta transakcije jedna od valuta iz kursne liste Banke i istovetna sa valutom Računa, – račun se tereti za iznos u originalnoj valuti.</p> <p>5.4.5 U slučaju da je Debitna kartica vezana za devizni račun, ukoliko se originalna valuta transakcije nalazi na kursnoj listi Banke i razlikuje se od valute Računa, račun se tereti u valuti Računa, pri čemu se konverzija vrši prema sledećem redosledu: po prodajnom kursu Banke važećem na datum zaduženja, iznos transakcije u originalnoj valuti se konvertuje u RSD protivvrednost, nakon čega se dinarski iznos konvertuje u valutu Računa po kupovnom kursu Banke.</p> <p>5.4.6 U slučaju da je Debitna kartica vezana za devizni račun, ukoliko originalna valuta transakcije nije na kursnoj listi Banke, i razlikuje se od valute Računa, MasterCard International ili Visa International po Referentnom kursu preračunavaju originalni iznos u EUR, a iz tog iznosa Banka po prodajnom kursu Banke važećem na datum zaduženja izračunava dinarsku protivvrednost, te iz tog iznosa po kupovnom kursu Banke izračunava protivvrednost u valuti Računai za taj iznos zadužuje Račun.</p>
<p>5.4.a Kurs zamene valuta prilikom odobrenja/priliva na karticu – uneta je nova tačka:</p> <p>5.4.a.1. U slučaju da je Debitna kartica vezana uz dinarski račun, za transakcije priliva zaključene karticom u inostranstvu, Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u dinare na sledeći način: MasterCard International ili Visa International će po Referentnom kursu preračunati originalni iznos u EUR, a iz tog iznosa dinarska protivvrednost se izračunava po kupovnom kursu za devize Banke za EUR, važećem na datum odobrenja.</p>

Izuzetak čine transakcije kod kojih se klijent prilikom zaključenja saglašava sa iznosom dinara koje preračunava prihvatilac i tada se za iznos transakcije koju je klijent zaključio, odnosno za iznos u dinarima sa kojim se klijent saglasio zaključenjem transakcije, odobrava račun klijenta.

5.4a.2. U slučaju da je Debitna kartica vezana za devizni račun, za transakcije sprovedene u dinarima, Banka će obaviti konverziju dinara u valutu računa po prodajnom kursu Banke važećem na datum odobrenja.

5.4a.3. U slučaju da je Debitna kartica vezana za devizni račun, za transakcije sprovedene u devizama, ukoliko je originalna valuta transakcije jedna od valuta iz kursne liste Banke i jednaka sa valutom računa – račun se odobrava za iznos u originalnoj valuti.

5.4a.4. U slučaju da je Debitna kartica vezana za devizni račun, ukoliko se originalna valuta transakcije nalazi na kursnoj listi Banke i razlikuje se od valute računa, račun se odobrava u valuti računa, pri čemu se konverzija vrši prema sledećem redosledu: po kupovnom kursu Banke važećem na datum zaduženja, iznos transakcije u originalnoj valuti se konvertuje u RSD protivvrednost, nakon čega se dinarski iznos konvertuje u valutu računa po prodajnom kursu Banke.

5.4a.5. U slučaju da je Debitna kartica vezana za devizni račun, ukoliko originalna valuta transakcije nije na kursnoj listi Banke, a razlikuje se od valute računa, MasterCard International ili Visa International po Referentnom kursu preračunavaju originalni iznos u EUR, a iz tog iznosa Banka po kupovnom kursu Banke važećem na datum zaduženja izračunava dinarsku protivvrednost, te iz tog iznosa po prodajnom kursu Banke izračunava protivvrednost u valuti računa i za taj iznos zadužuje račun.

5.6 Ukradena / izgubljena/zloupotrebljena kartica - dopunjava se tačka 5.6.1:

5.6.1 Korisnik je dužan da odmah prijavi gubitak/krađu/zloupotrebu Debitne kartice najbližoj ekspozituri Banke, pozivom na broj 021/67 72 116 ili slanjem e-maila sa adrese Korisnika koja je prijavljena Banci, na e-mail adresu sigurnost.kartice@erstebank.rs. Korisnik kartice dužan je da navede broj Debitne kartice ili svoj JMBG, kako bi Banka onemogućila njeno dalje korišćenje. Korisnik je dužan da u roku od 2 radna dana, u pisanoj formi potvrdi prijavu gubitka/krađe Kartice.

5.7 Odgovornost za štetu - u tački 5.7 briše se drugi stav podtačke 5.7.3

5.8 Zaštitne i druge mere - izmenjena je podtačka 5.8.1 dodavanjem novih stavova 2-13:

Korisnik ne sme drugom licu staviti na raspolaganje personalizovane elemente kartice (npr. prosleđivanjem slike kartice i sl.). U tom slučaju smatraće se da je Korisnik postupao sa krajnjom nepažnjom i snosiće sve materijalne posledice nastale takvom upotrebom kartice.

Korisnik ne sme zapisivati PIN na kartici, niti na bilo kom mediju koji nosi uz karticu.

Ako je Debitnom karticom omogućeno plaćanje putem interneta, ukoliko sajt na kojem se vrši plaćanje karticom ne podržava 3-D Secure mehanizam zaštite, Korisnik je takvim plaćanjem izložen većem riziku mogućnosti zloupotrebe podataka sa Debitne kartice.

Ukoliko se Korisnik bavi prodajom putem interneta ne sme podatke o kartici saopštiti kupcu (osim broja računa). Ukoliko usled toga dođe do zloupotrebe podataka odnosno neodobrenih transakcija, smatraće se da je Korisnik postupao sa krajnjom nepažnjom i snosiće materijalne posledice ovako nastalih transakcija.

Ukoliko Korisnik dobije SMS poruku da autorizuje transakciju plaćanja unošenjem koda/OTP lozinke, a nije inicirao takvu transakciju, ne sme verifikovati takvu transakciju, niti kod proslediti trećem licu, u suprotnom račun će mu biti zadužen za iznos tako potvrđene transakcije.

Korisnik je dužan da prilikom plaćanja Karticom na internetu, koristi samo proverene i dobro poznate internet prezentacije

Ukoliko se kartica koristi prilikom internet kupovine/prodaje, Korisnik ne sme, ukoliko bude upućen na drugi internet sajt, odnosno ukoliko dobije poruku da unese personalizovane elemente kartice na drugom internet sajtu (npr. Vebsajt sajt Pošte Srbije), tako postupiti, jer se u najvećem broju slučajeva, iako se na prvi pogled čini da se radi o zvaničnim vebsajtovima, u stvari radi o lažnim sajtovima koji služe za zloupotrebu podatka sa kartice, i dužan je da prethodno proveriti da li se radi o internet sajtu navedenom u sledećem stavu.

Pre unosa personalizovanih elemenata kartice na sajtu trgovca, Korisnik je dužan da prethodno proveriti da li se radi o zaštićenoj internet vezi, odnosno da li se u dnu internet sajta nalazi katanac ili ključ, jer su to znaci zaštićene internet veze. Početak internet adrese trgovca kod zaštićene internet veze umesto "http" je "https".

Korisnik je dužan da ukoliko uoči bilo šta sumnjivo na Bankomatu (npr. dodatno instaliranu opremu, sandučić za reklamne pamflete) odustane od Transakcije odmah o tome obavesti najbližu ekspozituru Banke.

Ukoliko Bankomat ne vrati Karticu iz nepoznatog razloga, Korisnik ne treba da se udaljava od Bankomata, već da odmah obavesti Kontakt centar Banke kako bi se utvrdio razlog zadržavanja Kartice.

Ukoliko je POS terminal udaljen, Korisnik je dužan da insistira od Trgovca da Transakciju obavi isključivo u njegovom prisustvu.

Preporuka je da se Korisnik radi prevencije eventualnih zloupotreba upozna sa pravilima bezbednosti korišćenja platnih kartica na internet prezentaciji Udruženja banaka Srbije www.ubs-asb.com/korisnici-finansijskih-usluga/bezbednost-bankarskih-klijenata.

Korisnik je dužan da redovno prati obaveštenja na internet prezentaciji banke koja se odnose upozorenja u vezi sa mogućnostima zloupotrebe platne kartice (fishing i sl.) i da postupa u skladu sa njima.

6 Depoziti po viđenju - briše se tačka 6

8 PLATNI INSTRUMENT - KREDITNA KARTICA

8.1. Platni instrument – kreditna kartica – u dosadašnjoj tački 9.1, sada tačka 8.1, izmenjena je podtačka 9.1.1, sada 8.1.1:

Nakon odobrenja kreditnog zahteva Banka Korisniku izdaje Kreditnu platnu karticu koja predstavlja platni instrument na osnovu kojeg Korisnik raspolaže sredstvima, odnosno inicira platne transakcije do visine raspoloživog stanja po kreditu.

8.3 Korišćenje kreditne kartice – u dosadašnjoj tački 9.3, sada 8.3, u podtačka 9.3.1, sada 8.3.1, dodaje se nova rečenica, menja se podtačka 9.3.2, sada 8.3.2:

Ukoliko veb-sajt preko koga se vrši internet plaćanje podržava 3D Secure mehanizam zaštite, Korisnik unosom OTP lozinke koju dobija putem SMS-a potvrđuje saglasnost za plaćanje na teret svog računa.

8.3.2 Kreditna kartica se može koristiti na svim prodajnim mestima i bankomatima u zemlji/inostranstvu koji imaju istaknut logo kartične kompanije i za plaćanje robe i usluga na EFT POS terminalima i putem interneta. Korisnik kreditne kartice ne može vršiti prenos sa partije kreditne kartice na partiju tekućeg računa (putem elektronskog/mobilnog bankarstva), vrši plaćanja prenosom sredstava sa partije kreditne kartice u korist drugih računa, niti podizati sredstva sa kartice na šalterima Banke.

8.6 Ukradena/izgubljena/zloupotrebljena kartica – u dosadašnjoj tački 9.6, sada 8.6, dopunjava se podtačka 9.6.1, sada 8.6.1:

8.6.1 Korisnik je dužan da odmah prijavi gubitak / krađu/zloupotrebu Kreditne kartice najbližoj ekspozituri Banke, pozivom na broj 021/67 72 116 ili slanjem e-maila sa adrese Korisnika koja je prijavljena Banci, na e-mail adresu sigurnost.kartice@erstebank.rs. Korisnik Kreditne kartice dužan je da navede broj Kreditne kartice ili svoj JMBG, kako bi Banka onemogućila njeno dalje korišćenje. Korisnik je dužan da u roku od 2 radna dana, u pisanoj formi potvrdi prijavu gubitka/krađe Kartice.

8.8 Zaštitne i druge mere – u dosadašnjoj tački 9.8, sada 8.8. u podtački 9.8.1, sada 8.8.1 dodaju se novi stavovi 2-13:

Korisnik ne sme drugom licu staviti na raspolaganje personalizovane elemente kartice (npr. prosleđivanjem slike kartice i sl.). U tom slučaju smatraće se da je Korisnik postupao sa krajnjom nepažnjom i snosiće sve materijalne posledice nastale takvom upotrebom kartice.

Korisnik ne sme zapisivati PIN na kartici, niti na bilo kom mediju koji nosi uz karticu.

Ako je Debitnom karticom omogućeno plaćanje putem interneta, ukoliko sajt na kojem se vrši plaćanje karticom ne podržava 3-D Secure mehanizam zaštite, Korisnik je takvim plaćanjem izložen većem riziku mogućnosti zloupotrebe podataka sa Debitne kartice.

Ukoliko se Korisnik bavi prodajom putem interneta ne sme podatke o kartici saopštiti kupcu (osim broja računa).

Ukoliko usled toga dođe do zloupotrebe podataka odnosno neodobrenih transakcija, smatraće se da je Korisnik postupao sa krajnjom nepažnjom i snosiće materijalne posledice ovako nastalih transakcija.

Ukoliko Korisnik dobije SMS poruku da autorizuje transakciju plaćanja unošenjem koda/OTP lozinke, a nije inicirao takvu transakciju, ne sme verifikovati takvu transakciju, niti kod proslediti trećem licu, u suprotnom račun će mu biti zadužen za iznos tako potvrđene transakcije.

Korisnik je dužan da prilikom plaćanja Karticom na internetu, koristi samo proverene i dobro poznate internet prezentacije

Ukoliko se kartica koristi prilikom internet kupovine/prodaje, Korisnik ne sme, ukoliko bude upućen na drugi internet sajt, odnosno ukoliko dobije poruku da unese personalizovane elemente kartice na drugom internet sajtu (npr. veb-sajt Pošte Srbije), tako postupiti, jer se u najvećem broju slučajeva iako se na prvi pogled čini da se radi o zvaničnim veb-sajtovima, u stvari radi o lažnim sajtovima koji služe za zloupotrebu podataka sa kartice, i dužan je da prethodno proveri da li se radi o internet sajtu navedenom u sledećem stavu.

Pre unosa personalizovanih elemenata kartice na sajt trgovca, Korisnik je dužan da prethodno proveri da li se radi o zaštićenoj internet vezi, odnosno da li se u dnu internet sajta nalazi katanac ili ključ, jer su to znaci zaštićene internet veze. Početak internet adrese trgovca kod zaštićene internet veze umesto "http" je "https".

Korisnik je dužan da ukoliko uoči bilo šta sumnjivo na Bankomatu (npr. dodatno instaliranu opremu, sandučić za reklamne pamflete) odustane od Transakcije odmah o tome obavesti najbližu ekspozituru Banke.

Ukoliko Bankomat ne vrati Karticu iz nepoznatog razloga, Korisnik ne treba da se udaljava od Bankomata, već da odmah obavesti Kontakt centar Banke kako bi se utvrdio razlog zadržavanja Kartice.

Ukoliko je POS terminal udaljen, Korisnik je dužan da insistira od Trgovca da Transakciju obavi isključivo u njegovom prisustvu

Preporuka je da se Korisnik radi prevencije eventualnih zloupotreba upozna sa pravilima bezbednosti korišćenja platnih kartica na internet prezentaciji Udruženja banaka Srbije www.ubs-asb.com/korisnici-finansijskih-usluga/bezbednost-bankarskih-klijenata.

Korisnik je dužan da redovno prati obaveštenja na internet prezentaciji banke koja se odnose upozorenja u vezi sa mogućnostima zloupotrebe platne kartice (fishing i sl.) i da postupa u skladu sa njima.

9 PLATNI INSTRUMENT – USLUGA NETBANKING

9.2 Vrsta usluga – u dosadašnjoj tački 10.2, sada 9,2, menja se podtačka 10.2.2, sada 9.2.2:

Usluge Erste Netbankinga Korisniku omogućavaju:

– pregled stanja i prometa po svim računima

– obavljanje platnih transakcija:

- a. **interni prenos sredstava između sopstvenih računa i računa po kojima je Korisnik ovlašćen**
- b. **nalog za plaćanje transferom odobrenja, uključujući tu i instant transfere odobrenja**
- c. **kupoprodaja deviza**
- d. **devizni platni nalog**

– ugovaranje trajnih naloga i Ugovornih trajnih naloga

– preuzimanje izvoda u aplikaciji

– podnošenje zahteva za kreditne proizvode

- upravljanje karticama – promena iznosa limita po kartici, administracija kanala potrošnje (ATM i POS), privremena blokada i deblokada kartice

- dvosmerna komunikacija sa Korisnikom u okviru aplikacije.

9.3 Korišćenje Erste NetBanking usluge – u dosadašnjoj tački 10.3, sada 9.3, menja se podtačka 10.3.1 i 10.3.2, sada 9.3.1 i 9.3.2 brišu se podtačke 10.3.4 i 10.3.5, dosadašnje podtačke 10.3.6-10-3.9 postaju podtačke 9.3.4-9.3.7:

9.3.1. Nakon odobrenja zahteva od strane Banke, u slučaju da korisnik ugovara samo NetBanking, Banka Korisniku dostavlja na e-mail korisničko ime i lozinku (korisnička identifikacija) putem SMS poruke na prijavljeni broj mobilnog telefona.

U slučaju da istovremeno ugovara NetBanking i mBanking Korisnik će dobiti korisničke podatke za aktivaciju mBankinga - identifikacioni kod na e-mail i aktivacioni kod (korisnička identifikacija) putem SMS poruke, a zatim će samostalno kroz mBanking generisati mToken sa kojim će se prijaviti na NetBanking.

9.3.2 Korisnik započinje korišćenje Erste NetBanking usluge nakon preuzimanja korisničke identifikacije i u obavezi je da promeni lozinku koju je dobio u SMS poruci. Ukoliko se Korisnik na Erste NetBanking prijavljuje mTokenom u obavezi je da prilikom svake prijave generiše novi mToken. Korisnik je dužan, odmah po prijemu korisničke identifikacije da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata korisničke identifikacije.

9.4 Zaštita podataka i odgovornost za štetu - izmenjena je dosadašnja podtačka 10.4.6, sada 9.4.6:

9.4.6 Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz ovih Opštih uslova, kao i usled propuštanja da bez odlaganja obavesti banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platnog instrumenta odn. korisničke identifikacije.

9.5 Zaštitne i druge mere – u dosadašnjoj tački 10.5, sada 9.5 dodate su podtačke 9.5.4 i 9.5.5:

9.5.4. Korisnik koji putem E-banke obavlja platne transakcije, dužan je da se pridržava sledećih bezbednosnih zahteva:

- Korisnik je dužan da na uređajima sa kojih će koristiti usluge elektronskog bankarstva obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem i softver, kao i program za antivirusnu zaštitu sa podešenim redovnim ažuriranjem, a preporučuje se i upotreba personalnog „firewall“ programa;

- da za pristupanje aplikaciji elektronskog bankarstva koristi aktuelnu verziju veb pretraživača, i podesi da se program automatski ažurira;

- da ne koristi opciju da njegov veb pretraživač pamti korisničko ime i lozinku ili drugi sigurnosni element koji koristi za rad sa aplikacijom elektronskog bankarstva. Preporuka je da Korisnik lozinku redovno menja (npr. jednom mesečno) i ne sme da je saopštava drugim licima. Kod kreiranja lozinke ne treba upotrebljavati česte reči, kao ni lične podatke koji su poznati drugim licima (npr. imena dece, datum rođenja, broj telefona, broj računa i slično). Korisnik lozinku ne sme da čuva na svojim mobilnim uređajima;

- da ne odgovara na poruke (SMS ili putem društvenih mreža), zahteve u „pop-up“ prozorima, i mejlovima ili koje na drugi način dobije putem interneta, a u kojima se traži da otkrije osetljive i poverljive lične informacije ili podatke finansijske prirode.

– da Banci prijavi svaki gubitak ili krađu mobilnog uređaja, kao i promenu vlasnika telefonskog broja, ukoliko se on koristi za primanje SMS koda (za autorizaciju transakcije) kod obavljanja transakcija plaćanja preko aplikacije elektronskog bankarstva. U suprotnom Banka ne snosi odgovornost u slučajevima eventualne zloupotrebe.

- Korisnik ne sme ostavljati uključenu aplikaciju elektronskog bankarstva, i odgovara za štetu nastalu zloupotrebom od strane lica iz njegovog okruženja.

- u slučaju da Korisnik primeti neuobičajeno funkcionisanje ili izgled aplikacije elektronsko bankarstvo, dužan je da o tome odmah obavesti Banku.

9.5.5. Korisnik je dužan da redovno prati internet prezentaciju Banke, a posebno obaveštenja Banke u vezi sa servisima elektronskog bankarstva i adekvatno reaguje u skladu sa istima.

Korisnik je dužan da se radi prevencije eventualnih zloupotreba upozna sa pravilima bezbednosti korišćenja platnih instrumenata na internet prezentaciji Udruženja banaka Srbije: www.ubs-asb.com/korisnici-finansijskih-usluga/bezbednost-bankarskih-klijenata.

9.6 Blokada Erste NetBanking-a – u dosadašnjoj tački 10.6, sada 9.6 menja se podtačka 10.6.1, sada 9.6.1, dodaje se nova podtačka 9.6.4:

9.6.1 Banka će izvršiti blokadu daljeg korišćenja Erste NetBanking-a ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost ovog platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili

njegovom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa.

9.6.4 Ukoliko Banka, korišćenjem posebne aplikacije utvrdi da je operativni sistem koji Korisnik koristi za iniciranje platnih transakcija putem elektronskog/mobilnog bankarstva, zaražen virusom, malverom, trojancima i sl. koji omogućava neovlašćenom licu pristup sigurnosnim elementima platnog instrumenta i neovlašćeno korišćenje istih, usled čega je sigurnost platnog instrumenta ugrožena, Banka će onemogućiti dalje korišćenje ErsteNetbanking i mBanking usluge.

Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu izvršenjem neodobrenih transakcija, ukoliko je do njih došlo iz razloga navedenih u prethodnom stavu.

10. PLATNI INSTRUMENT – USLUGA mBANKING

10.2 Ugovaranje korišćenja mBanking usluge – u dosadašnjoj tački 11.2, sada 10.2, menja se podtačka 11.2.3, sada 10.2.3, brisanjem druge rečenice.

10.3 Vrsta usluga – u dosadašnjoj tački 11.3, sada 10.3 izmenjena je podtačka 11.3.2, sada 10.3.2:

Usluge Erste Netbankinga Korisniku omogućavaju:

– pregled stanja i prometa po svim računima

– obavljanje platnih transakcija:

- a) **interni prenos sredstava između sopstvenih računa i računa po kojima je Korisnik ovlašćen**
- b) **nalog za plaćanje transferom odobrenja, uključujući tu i instant transfere odobrenja**
- c) **kupoprodaja deviza**
- d) **devizni platni nalog**

– ugovaranje trajnih naloga i Ugovornih trajnih naloga

– preuzimanje izvoda u aplikaciji

– podnošenje zahteva za kreditne proizvode

- upravljanje karticama – promena iznosa limita po kartici, administracija kanala potrošnje (ATM i POS), privremena blokada i deblokada kartice

- dvosmerna komunikacija sa Korisnikom u okviru aplikacije.

10.4 Korišćenje mBanking usluge - menjaju se podtačke 11.4.1 i 11.4.2, sada 10.4.1 i 10.4.2:

10.4.1 Nakon odobrenja zahteva od strane Banke, Banka Korisniku dostavlja na e-mail identifikacioni kod i aktivacioni kod putem SMS poruke na prijavljeni broj mobilnog telefona.

U slučaju da istovremeno ugovara NetBanking i mBanking, tada će Korisnik dobiti korisničke podatke za aktivaciju mBankinga - identifikacioni kod na e-mail i aktivacioni kod putem SMS poruke, a zatim će samostalno kroz mBanking generisati mToken sa kojim će se prijaviti na NetBanking, a zatim će samostalno kroz mBanking generisati mToken sa kojim će se prijaviti na NetBanking.

10.4.2 Korisnik započinje korišćenje mBanking usluge nakon preuzimanja korisničke identifikacije. Svi oblici korišćenja mBanking usluga obavljani elektronskim putem uz primenu propisane korisničke identifikacije izjednačeni su sa svojeručnim potpisivanjem.

10.6 Zaštitne i druge mere – u dosadašnjoj tački 11.6, sad 10.6 dodate su podtačke 10.6.4-10.6.8:

10.6.4. Korisnik koji putem mBankinga obavlja platne transakcije, dužan je da se pridržava sledećih bezbednosnih zahteva:

- na uređajima sa kojih će se koristiti usluge mobilnog bankarstva ne smeju se onemogućiti bezbednosne mere koje je ugradio proizvođač (kao što je postupak „jail break“- a ili „root“-ovanje).

Preporuke za bezbedno korišćenje mBankinga:

- da Korisnik aktivira bezbednosne funkcionalnosti koje nudi mobilni uređaj (na primer, zaključavanje ekrana uređaja nakon određenog perioda neaktivnosti, biometrijsko otključavanje ekrana i sl)

- upotreba programa za zaštitu od zlonamernog softvera i virusa

- da Korisnik pažljivo postupa prilikom bluetooth povezivanja sa drugim uređajima i da onemogućiti Bluetooth konekciju kada mu nije potrebna. Prilikom povezivanja drugog uređaja sa mobilnim telefonom, preporuka je da se koristiti bezbedan način povezivanja koji zahteva generisanje PIN-a za utvrđivanje izvornog uređaja koji inicira konekciju. Potrebno je Ignorirati pokušaje konekcije koji su nepoznati Korisniku

- da Korisnik bude obazriv kada svoj mobilni uređaj povezuje na napajanje drugih lica (kao što su tuđi desktop ili notebook računari ili stanice za dopunu mobilnih uređaja na javnim mestima). Povezivanjem mobilnog uređaja na port za napajanje može se pod određenim uslovima i bez znanja Korisnika pristupiti podacima i aplikacijama na uređaju.

- na uređajima sa kojih će se koristiti usluge mobilnog bankarstva ne smeju se onemogućiti bezbednosne mere koje je ugradio proizvođač (kao što je postupak „jail break“- a ili „root“-ovanje). Korisnik ne sme ostavljati uključenu aplikaciju mobilnog bankarstva, i odgovara za štetu nastalu zloupotrebom od strane lica iz njegovog okruženja.

10.6.5 Korisnik ne sme odgovarati na poruke u kojima se pošiljalac obraća u ime Banke ili u ime Banke traži od Korisnika da dostavi neki od ličnih podataka, korisničku identifikaciju, broj računa i sl. Svaki takav slučaj Korisnik je dužan da odmah prijavi Banci.

10.6.6 U slučaju da Korisnik primeti neuobičajeno funkcionisanje ili izgled aplikacije mobilno bankarstvo, dužan je da o tome odmah obavesti Banku.

10.6.7 Korisnik je dužan da Banci prijavi svaki gubitak ili krađu mobilnog uređaja, kao i promenu vlasnika telefonskog broja, ukoliko se on koristi za obavljanje transakcija plaćanja preko aplikacije mobilnog bankarstva. U suprotnom Banka ne snosi odgovornost u slučajevima eventualne štete i zloupotrebe.

10.6.8. Korisnik je dužan da redovno prati internet prezentaciju Banke, a posebno obaveštenja Banke u vezi sa servisima elektronskog i mobilnog bankarstva i adekvatno reaguje u skladu sa istima.

Korisnik je dužan da se radi prevencije eventualnih zloupotreba upozna sa pravilima bezbednosti korišćenja platnih instrumenata na internet prezentaciji Udruženja banaka Srbije: www.ubs-asb.com/korisnici-finansijskih-usluga/bezbednost-bankarskih-klijenata.

10.8 Obaveštavanje – dosadašnjoj tači 11.8, sada 10.8, menja se dosadašnja podtačka 11.8.3, sada 10.8.3 dodavanjem nove rečenice:

Danom saznanja smatra se dan prijema izvoda o stanju i promenama na računu od Banke.

11 PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

11.1 Saglasnost za platnu transakciju - u tački 12.1, sada 11.1, u podtački 12.1.3, sada 11.1.3, menja se alineja druga, treća i četvrta, i dodaje se nova alineja šesta:

- putem elektronskog i mobilnog bankarstva upotrebom jednokratnog SMS koda, tokena ili drugog sigurnosnog obeležja, i konačnom potvrdom transakcije na način definisan aplikacijom za tu uslugu,
- platnom karticom, uručenjem kartice trgovcu i unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem slipa generisanog iz POS uređaja, prinošenjem kartice beskontaktnom uređaju, umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat, unošenjem podataka o platnoj kartici - rok važenja, broj kartice (PAN), CVV2 vrednost (broj otisnut na poleđini kartice) prilikom trgovine podsredstvom interneta, i jednokratne (OTP) lozinke koju primi putem SMS-a, ukoliko veb-sajt preko koga se vrši internet trgovina podržava 3D Secure mehanizam zaštite, umetanjem ili prinošenjem kartice samouslužnom uređaju, odnosno postupanjem karticom na način kojim samouslužni uređaj uslovljava autorizaciju,
- skeniranjem QR koda na mesečnim računima ili skeniranjem ili prezentovanjem QR koda na prodajnom mestu trgovca
- korišćenjem **deep link** tehnologije (kada budu ispunjeni tehnički uslovi za ovu funkcionalnost).

11.3 Prijem platnog naloga – u tački 12.3, sada 11.3, u podtački 12.3.2, sada 11.3.2 menja alineja druga:

- u elektronskom obliku putem Netbanking/Mbanking; ili skeniranjem ili prezentovanjem QR koda i putem **deep link** tehnologije

11.4 Postupanje Banke po prijemu naloga – u tački 12.3, sada 11.3, izmenjena je tačka 12.4.2, sada 11.4.2 : Nalozi koji glase na iznos veći od iznosa određenog Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i za koje je propisana određena dokumentacija, obavezno se predaju uz dokumentaciju koja potvrđuje osnov plaćanja. Dokumentacija se predaje u originalu ili overenoj kopiji na uvid Banci, a Banka zadržava kopiju dokumentacije.

11.7 Odbijanje naloga za plaćanje - menja se podtačka 12.7.5, sada 11.7.2, brišu se podtačke 12.7.2-12.7.4, menja se podtačka 12.7.6, sada 11.7.3:

11.7.2 Banka ima pravo da odbije nalog koji ispunjava sve uslove za izvršenje ukoliko bi njegovo izvršenje bilo protivno propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, propisima iz oblasti sankcija ili internim aktima Banke donesenim na osnovu tih propisa.

11.7.3 U slučaju naloga za instant transfer, Banka ima pravo da odbije taj nalog, ako od operatora IPS sistema dobije obaveštenje o odbijanju izvršenja takvog naloga iz razloga što, za realizaciju tog transfera, nisu ispunjeni uslovi utvrđeni pravilima tog sistema. Banka neće izvršiti instant platni nalog i u slučaju da pružalac platnih usluga primaoca plaćanja nije učesnik IPS sistema.

11.10 Izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja – uneta je nova tačka 11.10:

11.10.1 Banka je dužna da bez odlaganja Korisniku-primaocu plaćanja odobri sredstva na njegovom platnom računu ili, ako Korisnik- primalac plaćanja nema platni račun kod Banke, da mu ta sredstva stavi na raspolaganje:

- 1) ako je na računu Banke odobren iznos platne transakcije za Korisnika-primaoca plaćanja ili ako je Banka za primaoca plaćanja primila taj iznos na drugi način;
- 2) ako je Banka primila sve informacije neophodne za odobrenje platnog računa primaoca plaćanja ili stavljanje sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja.

Banka je dužna da Korisniku-primaocu plaćanja omogući raspolaganje sredstvima odmah nakon odobravanja tih sredstava na platnom računu ovog primaoca.

Ako korisnik platnih usluga zahteva isplatu gotovog novca sa platnog računa, pružalac platnih usluga dužan je da mu taj novac isplati odmah, bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem od 600.000 dinara ili efektivnog stranog novca u iznosu čija je dinarska protivvrednost po zvaničnom srednjem kursu veća od 600.000 dinara - pružalac platnih usluga mu ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana.

Ako su sredstva na računu Banke odobrena na dan koji nije poslovni dan, smatra se da Banka novčana sredstva za primaoca plaćanja primila narednog poslovnog dana.

13 NAKNADE I KAMATNE STOPE

13.1 Naknade – u tački 14.1, sad 13.1, u podtački 14.1.2, sada 13.1.2 dodaje se stav 2, u podtački 14.1.3., sada 13.1.3 dodaje se stav 2:

Naknada za vođenje dinarskog računa se naplaćuje ukoliko je Korisnik imao najmanje jednu transakciju na mesečnom nivou, osim kod Premium tekućeg računa, kada se naknada naplaćuje bez obzira na broj transakcija. Pod transakcijama se podrazumevaju odlivi i prilivi na račun, zaduženja po osnovu naplate drugih naknada i obaveza Korisnika po drugim proizvodima (dozvoljeno prekoračenje, kredit i sl.).

Ukoliko na računu nema dovoljno sredstava za naplatu naknada i provizija, račun se za iznos dospelih, a nenaplaćenih naknada vodi u negativno saldo.

13.2 Kamatne stope - tački 14.2, sada 13.2, menja se podtačka 14.2.2, sada 13.2.2:

13.2.2 Na sredstva nedozvoljenog prekoračenja računa, kao i na iznos dospelih, a neizmirenih obaveza prema banci (negativni saldo), Banka obračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu u visini i na način propisan Zakonom o zateznoj kamati.

14.4. ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

14.5 Prava i obaveze pružalaca platnih usluga kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije- u tački 15.5, sada 14.5 u podtački 15.5.1, sada 14.5.1 dodat je stav 2, dosadašnji stav postaje stav 3:

Banka u slučaju iz prethodnog stava tačka 1) i 3), može zadužiti račun Korisnika za iznos pogrešno ili neosnovano primljenih sredstava.

14.6 Odgovornost posrednika za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju – u tački 15.6, sada 14.6, menja se podtačka 15.6.1, sada 14.6.1:

Pružalac platnih usluga odgovara korisniku platnih usluga za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju u dinarima i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

14.9 Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona – u tački 15.9, sada 14.9, uneta je nova podtačka 14.9.2:

14.9.2 Isključena je odgovornost Banke kada zbog primene propisa koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili usled primene propisa o sankcijama, Banka odbije izvršenje platne transakcije ili produži rokove izvršenja naloga navedene u Terminskom planu.

14.9a Isključenje odgovornosti za postupke banke posrednika -uneta je nova tačka 14.9a:

14.9a.1 Kod međunarodnih platnih transakcija, Banka nije odgovorna, ukoliko posrednička banka koja učestvuje u lancu plaćanja, naplati svoju naknadu i time umanju iznos koji se uplaćuje primaocu plaćanja (ukoliko banka prilikom iniciranja transakcije nije imala saznanja o tome ili ukoliko je klijenta prethodno obavestila o takvoj mogućnosti), čak i kada su ugovoreni OUR troškovi.

Kod međunarodnih platnih transakcija, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

Kod međunarodnih platnih transakcija Banka nije odgovorna ukoliko inobanka primaoca plaćanja odobri račun primaoca plaćanja u lokalnoj valuti, a ne u valuti u kojoj je Korisnik izvršio transakciju, odnosno ukoliko inobanka platioca doznači na račun Korisnika drugu valutu, a ne onu u kojoj je bila inicirana platna transakcija.

14.10 Reklamacije korisnika- u tački 15.10, sada 14.10, u podtački 15.10.2, sada 14.10.2 dodata je rečenica, uneta je nova podtačka 14.10.3:

Danom saznanja smatraće se dan prijema izvoda o stanju i promenama na računu od Banke.

14.10.3 Zahtev za reklamacije, odnosno obaveštenje o neodobroj, nepravilnoj ili neizvršenoj transakciji se može uputiti u ekspozituri Banke, slanjem poruke u okviru NetBanking i mBanking aplikacija, mejlom na info@erstebank.rs ili telefonom na br. **0800 201201** (uz dostavljanje zahteva za reklamacije u najkraćem roku u pismenoj formi) uz navođenje broja naloga, datuma izvršenja naloga, i sa tačnim i jasnim opisom podatka transakcije koja se reklamira.

15 ZADUŽENJE PLATNOG RAČUNA BEZ PLATNOG NALOGA – u podtački 16.1, sada 15.1, uneta je nova alineja 4), dosadašnja alineja 4) postaje alineja 5):

4) u slučaju iz tačke 14.5.1,

16. ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA PLATNIH USLUGA – u tački 17.2, sada 16.2, izmenjena je podtačka 17.2.4, sada 16.2.4:

16.2.4 Banka je dužna je da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima, putem pošte, elektronske pošte i na internet stranici obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se korisnik upozna s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

17 ZAVRŠNE ODREDBE – u tački 18.1, sada 17.1 zamenjena je podtačka 18.1.1, sada 17.1.1:

17.1.1. Izvod iz ovih Opštih uslova, zajedno sa ugovorom ili pristupnicom /posebnim obrascem Banke za pojedine platne usluge, Izvodom iz Cenovnika i Terminskim planom, predstavljaju Okvirni ugovor o pružanju platnih usluga.

17.2 Izmene ugovora – u tački 18.2, sada 17.2, izmenjena je podtačka 18.2.1, sada 17.2.1:

17.2.1 Banka je dužna da o svim izmenama Opštih uslova /Okvirnog ugovora obavesti Korisnika najkasnije 2 meseca pre stupanja na snagu predloženih izmena.

<p>17.3 Otkaz platne usluge – u tački 18.3, sada 17.3, izmenjena je podtačka 18.3.1, 18.3.3, i 18.3.5,(sada 17.3.1,17.3.3 i 17.3.5), uneta je nova podtačka 17.3.6: 17.2.1 Korisnik može jednostrano otkazati Okvirni ugovor, uz otkazni rok od mesec dana koji počinje da teče od dana slanja pismenog obaveštenja o otkazu drugoj ugovornoj strani. 17.3.3 Banka može jednostrano raskinuti Okvirni Ugovor sa otkaznim rokom od dva meseca koji počinje da teče od dana slanja pismenog obaveštenja o otkazu drugoj ugovornoj strani. 17.3.5 Banka i Korisnik mogu jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka, ukoliko se druga ugovorna strana ne pridržava odredaba ugovora. 17.3.6 Banka ima pravo da jednostrano raskine okvirni ugovor bez otkaznog roka:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ako se ustanovi da bilo koja izjava klijenta, kao i dostavljena dokumenta i podaci od strane klijenta nisu potpuni, istiniti ili ažurni; • ukoliko postoje osnovi sumnje da klijent koristi tekući račun u nedopuštene svrhe, prevarne radnje ili u cilju bilo koje druge zloupotrebe prava; • u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma i propisa iz oblasti sankcija <p>Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim Okvirnim ugovorom, Opštim uslovima poslovanja, zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.</p>
<p>17.4 Primena propisa –u tački 18.4, sada 17.4, izmenjena je podtačka 18.4.3 sada 17.4.3: Korisnik potpisom ugovora, pristupnice ili drugog obrasca Banke kojim se ugovara korišćenje platnih usluga potvrđuje da je upoznat i da je primio Izvod iz Opštih uslova, Izvod iz Cenovnika i Terminski plan koji čine sastavni deo Okvirnog ugovora.</p>
<p>17.6 Primena Opštih uslova – u tački 18.6, sada 17.6, brisana je podtačka 18.6.2, izmenjena je podtačka 18.6.3 (sada 17.6.2): Opšti uslovi primenjuju se od 3.maja 2023. godine.</p>

Prečišćen tekst Opštih uslova pružanja platnih usluga za fizička lica i RPG, i Cenovnika, sa uključenim gore navedenim izmenama i dopunama objavljen je na internet prezentaciji banke i u filijalama banke.

Ukoliko niste saglasni sa navedenim izmenama i dopunama, do 03.05.2023. godine imate mogućnost da raskinete Okvirni ugovor dolaskom u bilo koju filijalu Banke, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (Službeni glasnik RS br. 139/2014 i 44/2018) i Opštim uslovima pružanja platnih usluga Banke za stanovništvo i RPG, bez plaćanja naknade za gašenje računa.

Ako se ne izjasnite do gore navedenog roka, smatraćemo da ste saglasni sa predloženim izmenama i dopunama.

Prilog 2 - Pregled izmena i dopuna Cenovnika proizvoda i usluga za stanovništvo i registrovana poljoprivredna gazdinstva

Cenovnik proizvoda i usluga za stanovništvo i registrovana poljoprivredna gazdinstva menja se na sledeći način:

a) Promena visine naknada

OPIS NAKNADE	VISINA NAKNADE DO 02.05.2023. GODINE	VISINA NAKNADE OD 03.05.2023. GODINE
PLATNI RAČUN		
Ostale naknade vezane uz platni račun		
Naknada za slanje opomena za prekoračenje	200 RSD	maksimalno 200 RSD
ŠTEDNJA		
Naknada za otvaranje štednog računa po viđenju	100 RSD	Bez naknade
Naknada za otvaranje dečijeg dinarskog štednog računa po viđenju	100 RSD	Bez naknade
Naknada za blokiranje računa	200 RSD	Bez naknade
Naknada za prijavu nestanka dokumenta	50 RSD	Bez naknade
GARANCIJE		
Provizija Erste Bank za izdavanje garancija	1,5% , min 4.000 RSD, jednokratno 1% , min 4.000 RSD, kvartalno	1,5% , min 4.000 RSD, jednokratno 1% , min 3.000 RSD, kvartalno
NAKNADE ZA KREDITNE KARTICE		
Ostalo		
Promena uslova po revolving kreditu	500 RSD	maksimalno 500 RSD
Naknada za slanje opomena po kreditu	200 RSD	maksimalno 200 RSD

NAKNADE ZA KREDITNE PROIZVODE (u toku otplate kredita)		
Opšte naknade		
Naknada za slanje opomena po kreditu	200 RSD	maksimalno 200 RSD
Naknade za nestambene kredite		
Naknada za skraćenje roka otplate kredita	3.000 RSD	maksimalno 3.000 RSD
Mogućnost zamene instrumenata obezbeđenja u toku otplate kredita - na zahtev klijenta	3.000 RSD	maksimalno 3.000 RSD
Naknade za stambene kredite		
Naknada za skraćenje roka otplate kredita - na zahtev klijenta	5.000 RSD	maksimalno 5.000 RSD
Mogućnost zamene instrumenata obezbeđenja u toku otplate kredita - na zahtev klijenta	5.000 RSD	maksimalno 5.000 RSD

b) Promena opisa tarifnih stavova

Vrše se izmene opisa naknada:

DO 02.05.2023. GODINE		OD 03.05.2023. GODINE	
OPIS NAKNADE	VISINA NAKNADE	OPIS NAKNADE	VISINA NAKNADE
GOTOVINSKE TRANSAKCIJE			
Isplate			
Isplata sa dinarskog tekućeg računa, štednih knjižica, žiro računa, namenskih računa RPG i namenskih računa za trgovanje finansijskim instrumentima	Bez naknade	Isplata sa dinarskog tekućeg računa, štednih računa, štednih knjižica, namenskih računa RPG i namenskih računa za trgovanje finansijskim instrumentima	Bez naknade
BEZGOTOVINSKE TRANSAKCIJE			
Bezgotovinski prenos novčanih sredstava u evrima sa deviznog tekućeg računa u evrima			
Doznaka prema inostranstvu u EUR u okviru Erste Grupe ² za Premium Gold klijente bez obzira na iznos doznake	1.000 RSD	Doznaka prema inostranstvu u EUR u okviru Erste Grupe ² za Premium klijente bez obzira na iznos doznake	1.000 RSD
Bezgotovinski prenos novčanih sredstava u drugim valutama sa deviznog tekućeg računa			
Doznaka prema inostranstvu u USD u okviru Erste Grupe ² za Premium Gold klijente bez obzira na iznos doznake	1.000 RSD	Doznaka prema inostranstvu u USD u okviru Erste Grupe ² za Premium klijente bez obzira na iznos doznake	1.000 RSD
Naknada troškova ino banke			
Naknada troškova ino banke ka Crnoj Gori	20 EUR (po prodajnom kursu za devize na dan)	Naknada troškova ino banke za doznake ka Erste bank AD Podgorica (Crna Gora)	20 EUR (po prodajnom kursu za devize na dan)
PLATNI RAČUN			
Vođenje platnog računa			
Dinarski tekući račun sa osnovnim uslugama za klijente sa prenosom zarade / penzije i mesečnim prometom većim od 1.000 RSD	150 RSD	Platni račun sa osnovnim uslugama	150 RSD
Dinarski tekući račun za klijente sa prenosom penzije i mesečnim prometom većim od 1.000 RSD	230 RSD Naknada sa popustom do 31.08.2023. godine: 200 RSD	Dinarski tekući račun za penzionere	230 RSD Naknada sa popustom do 31.08.2023. godine: 200 RSD
Dinarski tekući račun za klijente sa prenosom zarade i mesečnim prometom većim od 1.000 RSD	290 RSD Naknada sa popustom do 31.08.2023. godine: 250 RSD	Dinarski tekući račun	290 RSD Naknada sa popustom do 31.08.2023. godine: 250 RSD

Premium dinarski tekući račun za klijente sa prenosom zarade / penzije i mesečnim prometom većim od 1.000 RSD	620 RSD Naknada sa popustom do 31.08.2023. godine: 595 RSD	Premium dinarski tekući račun	620 RSD Naknada sa popustom do 31.08.2023. godine: 595 RSD
Namenski dinarski račun fizičkog lica - registrovanog poljoprivrednog gazdinstva za klijente sa mesečnim prometom većim od 1.000 RSD	290 RSD Naknada sa popustom do 31.08.2023. godine: 250 RSD	Namenski dinarski račun fizičkog lica - registrovanog poljoprivrednog gazdinstva	290 RSD Naknada sa popustom do 31.08.2023. godine: 250 RSD
Ostale naknade vezane uz platni račun			
Naknada za zatvaranje računa (tekućeg računa, štedne knjižice, žiro računa, namenskog računa RPG i namenskog računa za trgovanje finansijskim instrumentima)	Bez naknade	Naknada za zatvaranje računa (tekućeg računa, štednog računa, štedne knjižice, namenskog računa RPG i namenskog računa za trgovanje finansijskim instrumentima)	Bez naknade
Transfer novca u korist računa van Erste Bank u slučaju zatvaranja tekućeg računa, štedne knjižice, žiro računa, namenskog računa RPG i namenskog računa za trgovanje finansijskim instrumentima	Bez naknade	Transfer novca u korist računa van Erste Bank u slučaju zatvaranja tekućeg računa, štednog računa, štedne knjižice, namenskog računa RPG i namenskog računa za trgovanje finansijskim instrumentima	Bez naknade
ELEKTRONSKO BANKARSTVO (NetBanking)			
Doznaka prema inostranstvu u EUR i USD u okviru Erste Grupe ¹ za Premium Gold klijente bez obzira na iznos doznake	500 RSD	Doznaka prema inostranstvu u EUR i USD u okviru Erste Grupe ¹ za Premium klijente bez obzira na iznos doznake	500 RSD

- U okviru tačaka "Bezgotovinske transakcije" i "Elektronsko bankarstvo" u fusnoti koja se odnosi na doznake iz inostranstva se preciziraju zemlje članice Erste grupe, tako da glasi: „*Erste Grupa - uključujući i Kärnter/Steiermärkische Sparkasse, Sparkasse Bank d.d. BiH (Bosna i Hercegovina), Česka Sporitelna, Erste Bank Croatia, Erste Bank Hungary Zrt., Sparkasse Bank Makedonija a.d., Banca Comerciala Romana Chisinau (Moldavija), Erste bank AD Podgorica (Crna Gora), Banca Comerciala Romana (Rumunija), Slovenska sporitel'na a.s (Slovačka), Banka Sparkasse d.d. (Slovenija)*

Erste bank AD Podgorica (Crna Gora) je izuzeta od oslobođanja naknade ino troškova banke i naplaćuje se u skladu sa tarifom 2.1.4.2.”.

- U tačkama "Naknade za debitne kartice" i "Naknade za kreditne kartice" dodaje se fusnota, kojom se preciziraju zemlje članice Erste grupe na koje se odnosi naknada za podizanje gotovine na bankomatima, koja glasi: "*Bankomati Erste Grupe u Crnoj Gori, Hrvatskoj, Mađarskoj, Austriji, Češkoj, Slovačkoj, Rumuniji, Bosni i Hercegovini, Makedoniji i Sloveniji*"

c) Uvođenje tarifnih stavova

Uvode se sledeći tarifni stavovi:

OPIS NAKNADE	VISINA NAKNADE DO 02.05.2023. GODINE	VISINA NAKNADE OD 03.05.2023. GODINE
NAKNADE ZA DEBITNE KARTICE		
Izdavanje debitne kartice	Mastercard Gold	Mastercard Gold
Za dodatnu karticu	usluga nije dostupna	Bez naknade
Reizdavanje debitne kartice	Mastercard Gold	Mastercard Gold
Za dodatnu karticu	usluga nije dostupna	Bez naknade

d) Brisanje tarifnih stavova

Brišu se sledeći tarifni stavovi:

OPIS NAKNADE	VISINA NAKNADE
ELEKTRONSKO BANKARSTVO (NetBanking)	
Interni prenos sredstava sa računa kreditnih kartica	2,00%, min 15 RSD
Prva Tan tablica	Bez naknade
Zamena Tan tablice na zahtev klijenta	Bez naknade
MOBILNO BANKARSTVO (mBanking)	
Interni prenos sredstava sa računa kreditnih kartica	2,00%, min 15 RSD
Prva Tan tablica	Bez naknade
Zamena Tan tablice na zahtev klijenta	Bez naknade
NAKNADE ZA KREDITNE KARTICE	
Isplata gotovog novca korišćenjem platne kartice	
Na šalteru Erste Bank	3%, min 200 RSD
Na šalteru Erste Bank - u slučaju zatvaranja dugovanja po Dina kartici sa revalorizacijom	Bez naknade za Mastercard, 3%, min 200 RSD za sve ostale kartice
PENALI	
Opšti penali	
Nedozvoljeno prekoračenje po tekućem računu	Jednaka zakonskoj zateznoj kamati; 8% + RKS

Računi u stranoj valuti

U skladu sa informacijama iz ovog Obaveštenja, svi vaši računi na kojima ste koristili više valuta, a koji su do sada imali jedan jedinstveni broj računa, od 3. maja 2023. dobijaju nove brojeve računa. Stoga Vam u nastavku šaljem brojeve računa koji će važiti od 3. maja 2023. godine.

Valuta	Stari broj računa	Novi broj računa	IBAN	Vrsta računa
--------	-------------------	------------------	------	--------------

Sva sredstva koja imate u navedenim valutama će biti automatski prebačena na novootvorene račune, a ukoliko očekujete prilive iz inostranstva, instrukciju za uplatu, ćete moći da generišete na našem veb-sajtu ili da je dobijete putem Kontakt centra pozivom na besplatan broj 0800 201 201 za sve mreže iz Srbije, odnosno +38160 48 48 000 za pozive i iz inostranstva, putem mejla na info@erstebank.rs ili u najbližoj filijali nakon 3. maja 2023. godine. Napomenuli bismo da ukoliko nakon 3. maja očekujete devizni priliv u valuti koja nije navedena iznad, sve do 3. septembra, Banka će Vam automatski otvoriti novi račun u toj valuti. Nakon navedenog datuma biće neophodno da u najbližoj filijali podnesete zahtev za otvaranje novog deviznog tekućeg računa.

Ukoliko posedujete debitnu platnu karticu vezanu za devizni račun ona će i dalje biti vezana za isti broj partije računa, ali isključivo u valuti navedenoj gore pored te partije računa. Za plaćanja i podizanja novca na bankomatu vašom karticom, imaćete na raspolaganju samo sredstva koja imate u toj valuti na partiji uz koju će kartica ostati vezana. Karticom vezanom za jednu valutu možete vršiti plaćanja i u drugim valutama, s tim što će ta plaćanja biti preračunata u valutu za koju je vezana kartica (biće izvršena zamena valuta). Ukoliko budete želeli platnu karticu i za druge novootvorene račune, potrebno je da, nakon 3. maja, podnesete zahtev za izdavanje debitne kartice u najbližoj filijali ili putem Kontakt centra.

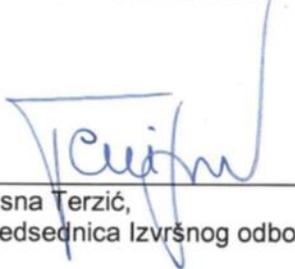
Ukoliko za neoročenu štednju koristite štedne knjižice, pozivamo vas da nakon 3. maja posetite najbližu filijalu i da ponesete štedne knjižice, kako bismo u njih upisali gore navedeni broj/brojeve računa. Sve gore navedene izmene neće prouzrokovati dodatne troškove za Vas, imajući u vidu da Banka i dalje neće naplaćivati naknadu za otvaranje i vođenje novootvorenih računa. S obzirom na to da će se primenjivati odredbe trenutno važećih ugovora koje ste zaključili sa Bankom, neće biti potrebno potpisivanje novih ugovora ili aneksa ugovora.

OROČENA ŠTEDNJA

Ukoliko imate oročenu štednju bez automatskog reoročenja u gore navedenim valutama, po isteku oročenja Vaš ulog i kamata će biti preneti na navedeni račun/račune.

Srdačno,
Vaša Erste Banka

Erste Bank a.d. Novi Sad:



Jasna Terzić,
Predsednica Izvršnog odbora



Nikola Stamenković,
Član Izvršnog odbora