

## **OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA POSLOVNE SUBJEKTE**

### **I. UVODNE ODREDBE**

#### Član 1.

Opštim uslovima obavljanja platnih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi), za korisnike platnih usluga poslovne subjekte (u daljem tekstu: Korisnik), Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljem tekstu Banka) kao pružalac platnih usluga uređuje međusobna prava i obaveze vezane za obavljanje platnih usluga u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (Službeni glasnik br. 139/2014 i 44/2018) i pratećim podzakonskim aktima.

### **Pojmovi**

#### Član 2.

- 1) platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- 2) platni nalog označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;  
Platnim nalogom smatra se papirni nalog koji korisnik ispostavlja u poslovnim jedinicama Banke, usmeni nalog koji je za pojedine Korisnike kao način ispostavljanja odobrila Banka, elektronski nalog koji je Banci korisnik ispostavio elektronskim putem na način koji odobrava Banka (e-mail, fax) i, nalog ispostavljen korišćenjem aplikacije Banke za internet plaćanja tzv. elektronsko bankarstvo i nalog ispostavljen putem aplikacije Banke za mobilno bankarstvo;
- 3) elektronski platni nalog predstavlja elektronsku poruku koja sadrži instrukciju koja je elektronski generisana, poslata, proverena, primljena, procesirana i sačuvana elektronski;
- 4) platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga; Platni račun može biti tekući račun ili drugi platni račun;
- 5) tekući račun je platni račun koji se vodi kod banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje banke pružaju korisnicima platnih usluga.
- 6) platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
- 7) platna kartica je platni instrument koji se Korisniku izdaje na osnovu zahteva za izdavanje platne kartice za koju se Korisnik opredelio prilikom otvaranja računa odnosno naknadno u toku vođenja istog.8) korisnik platnih usluga označava u smislu ovih Opštih pravila pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;
- 9) platilac označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa – fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;
- 10) primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- 11) poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;
- 12) transfer odobrenja je platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga i instant transfer odobrenja;
- 13) instant transfer odobrenja je domaća platna transakcija u dinarima koju platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini a čiji prenos se izvršava trenutno ili gotovo trenutno kroz IPS platni sistem Narodne banke Srbije.
- 14) direktno zaduženje je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa. Platilac može ovu

saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja;

15) trajni nalog je instrukcija koju platilac daje pružaocu platnih usluga kod koga ima otvoren platni račun za izvršavanje transfera odobrenja, u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume;

16) datum valute je referentni datum, odnosno referentno vreme koje pružalac platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;

17) referentni kurs je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinio pružalac platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;

18) referentna kamatna stopa je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i korisnika platnih usluga koji su zaključili ugovor o platnim uslugama;

19) jedinstvena identifikaciona oznaka označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa;

20) domaća platna transakcija označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;

21) međunarodna platna transakcija označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države; transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama;

22) IBAN (International Bank Account Number) je jedinstveni međunarodni bankarski broj deviznog računa Korisnika koji omogućava automatizaciju procesa plaćanja u međunarodnom platnom prometu;

23) PIN (Personal Identification Number) je lični identifikacioni broj koji se dodeljuje Korisniku uz platni instrument a služi za nedvosmisleni identifikaciju Korisnika i davanje saglasnosti za izvršenje platne transakcije;

24) platni sistem označava sistem za prenos novčanih sredstava između učesnika u ovom sistemu, s pisanim i standardizovanim procedurama i pravilima za obradu i netiranje i/ili poravnanje naloga za prenos u platnom sistemu koji se primenjuju na sve učesnike u tom sistemu.

25) IPS NBS sistem je sistem čiji je operator Narodna banka Srbije a koji obezbeđuje pružaocima platnih usluga izvršavanje pojedinačnih instant transfera odobrenja (instant plaćanja) 24 časa dnevno, sedam dana u nedelji, 365 dana u godini (24/7/365) i to skoro trenutno, odnosno u roku od svega nekoliko sekundi.

26) poslovni subjekti - pravna lica, organi i organizacije državne vlasti, organi državne uprave, jedinice lokalne samouprave, udruženja i društva (sportska, kulturna, dobrotvorna, i sl.) te druga pravna lica.

27) akti Banke – u smislu odredbi Opštih uslova su svi dokumenti i odluke koje po propisanoj proceduri donose ovlašćeni organi Banke i koji su Korisniku dostupni putem pojedinih Distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze Korisnika, Korisnikovog Zastupnika i svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze za Korisnika prema Banci kao i same Banke (na primer: generalni Opšti uslovi poslovanja Banke, Cenovnici, odluke o naknadama i tome sl.)

28) Distributivni kanali – predstavljaju sve načine i sredstva putem kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje proizvoda ili usluge Banke. U samom tekstu Opštih uslova pojam „distributivni kanal“ može značiti jedno od navedenog: poslovnu jedinicu Banke (filijala, ekspozitura, šalter), internet prezentaciju Banke <http://www.erstebank.rs> (dalje u tekstu: web stranica), elektronsko bankarstvo, mobilno bankarstvo, bankomate i ostalo za šta Banka utvrdi da će predstavljati distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu.

29) Račun – je svaki tekući i drugi platni račun otvoren u Banci, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe vezane za usluge platnog prometa.

30) promena platnog računa označava uslugu koju pružalac platnih usluga pruža Korisniku u skladu sa Zakonom o platnim uslugama

31) Platiočev pružalac platnih usluga je banka kod koje se vodi račun lica koji se zadužuje za iznos platne transakcije koju je iniciralo to lice kao platilac).

32) Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je banka kod koje se vodi račun lica koji se odobrava za iznos platne transakcije koju je inicirao platilac.

## II PLATNE USLUGE

### Član 3.

Banka obavlja sledeće platne usluge:

- 1) usluge otvaranja i vođenja i gašenja računa
- 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 4) usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
  - (1) transferom odobrenja,
  - (2) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - (3) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 5) usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to:
  - (1) transferom odobrenja,
  - (2) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - (3) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 6) usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg pružalac platnih usluga primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;

### Član 4.

#### **Okvirni ugovor o platnim uslugama**

Ugovor o platnim uslugama zaključuje se kao okvirni ugovor o platnim uslugama.

Okvirni ugovor o platnim uslugama čine ugovor o otvaranju i vođenju računa/ pristupnica za elektronsko/mobilno bankarstvo, ovi Opšti uslovi, Cenovnik i Terminski plan Banke.

Okvirni ugovor zaključuje se u pismenoj formi na srpskom ili srpskom i engleskom jeziku.

Banka je dužna da obezbedi da Korisnik platnih usluga dobije najmanje jedan primerak okvirnog govora.

#### **Otvaranje i vođenje računa**

### Član 5.

Banka otvara platni račun na osnovu popunjenog Zahteva za otvaranje računa, i dokumentacije navedene u Listi neophodne dokumentacije za otvaranje računa, kao i drugu dokumentaciju za koju Banka u procesu prikupljanja dokumentacija zaključi da je neophodna za identifikaciju Korisnika i stvarnog vlasnika Korisnika. U slučaju da Korisnik ne dostavi podatke koji bi Banci omogućili sprovođenje analize Korisnika u skladu sa odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Banka neće uspostaviti poslovni odnos, odnosno, prekinuće već uspostavljeni odnos.

Dokumentacija koju klijent dostavlja Banci na stranom jeziku, na zahtev Banke dostavlja se u overenom prevodu na srpski jezik. Dokumentacija se dostavlja u pisanoj formi (originalu, kopiji ili overenoj kopiji) prema specifikaciji datoj na Listi neophodne dokumentacije koja se dobija uz Zahtev za otvaranje računa i može se preuzeti u svim prodajnim jedinicama Banke kao i na internet prezentaciji Banke.

Prilikom otvaranja tekućeg računa Banka dostavlja Korisniku podatke o broju računa koji služi kao jedinstvena identifikaciona oznaka Korisnika u platnom prometu, koju je potrebno navesti pri vršenju platnih usluga.

Otvoreni račun prijavljuje se Narodnoj banci Srbije u Jedinstveni registar računa.

Banka zadržava pravo da odbije Zahtev, bez obaveze da podnosiocu zahteva obrazloži svoju odluku.

Banka se obavezuje da Korisniku koji otvara platni račun kod novog pružaoca platnih usluga omogući promenu platnog računa u istoj valuti, isključivo na osnovu ovlašćenja Korisnika koje on dostavlja u pismenoj formi novom pružaocu usluga, pod uslovom da Korisnik nema neizmirenih obaveza po tom

računu i da su ispunjeni drugi uslovi propisani Zakonom o platnim uslugama. Banka ima pravo da za ovu uslugu naplati naknadu, u skladu sa zakonom.

Devizne račune, od dana početka primene ovih Opštih uslova Banka otvara i vodi za svaku valutu posebno.

Korisnicima koji su do dana primene ovih Opštih uslova imali otvoren multivalutni devizni račun na kojem su imali saldo, ili promet po računu u stranoj valuti. **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.

Korisnicima **koji su imali otvoren devizni račun**, bez salda i prometa po računu, postojeći devizni račun će biti vezan za valutu EUR.

Na novootvorene devizne račune iz prethodnog stava, primenjivaće se odredbe ugovora o otvaranju i vođenju deviznog računa koji su prethodno zaključili sa Bankom, postojeći karton deponovanih potpisa i ovlašćenja za elektronsku/mobilnu banku.

Od dana početka primene ovih Opštih uslova Banka može Korisniku otvoriti posebne račune za određene namene (kao što su račun pokrića za plaćanje u inostranstvo, račun pokrića-za plaćanje na Kosovo, račun za prilive iz inostranstva po osnovu kredita, račun za prilive iz inostranstva po osnovu donacije, račun za prilive sa Kosova, i sl.).

Na račune iz prethodnog stava primenjuju se odredbe ugovora o otvaranju i vođenju računa koji su prethodno zaključili sa Bankom, postojeći karton deponovanih potpisa i ovlašćenja za elektronsku banku.

O transakcijama na posebnim računima Banka će klijenta obavješavati putem izvoda sa tih računa.

Ukoliko Korisnik ima potrebu da vrši platne transakcije u valuti koja nije vezana za račun, potrebno je da se obrati Banci radi otvaranja računa u toj valuti.

#### Član 6.

Prvi poslovni odnos Banke i Korisnika uspostavlja se isključivo u ličnom kontaktu zaposlenih Banke i zastupnika ili drugih za ove poslove ovlašćenih lica Korisnika.

Banka može identifikovati zastupnika bez ličnog prisustva, putem kvalifikovanog elektronskog sertifikata.

Korisnik je obavezan u punomoćju/ovlašćenju navesti podatke o licu koje će u ime i za račun Korisnika biti ovlašćeno da fizički donosi naloge, u slučaju kada Korisnik naloge ispostavlja u papirnoj formi.

Banka ima pravo da po donošenju naloga identifikuje lice, te odbije izvršenje naloga u slučaju da je donosilac naloga lice koje Korisnik nije naveo kao takvo. Na ovaj način Banka sprečava eventualnu zloupotrebu i izvršenje naloga koje Korisnik nije odobrio.

Za lica koja imaju ovlašćenje za korišćenje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva Korisnik dostavlja Banci podatke o licima sa ovim ovlašćenjem u skladu sa pravilima korišćenja elektronskog i mobilnog bankarstva .

### **Podaci Korisnika od značaja za bezbedno izvršenje platnih usluga**

#### Član 7.

Podaci Korisnika od značaja za bezbedno izvršenje platnih usluga su:

- podaci o zakonskom zastupniku
- podaci o licima ovlašćenim za raspolaganje novčanim sredstvima na računima korisnika
- podaci o licima ovlašćenim za izdavanje elektronskih platnih naloga (elektronsko i mobilno bankarstvo)

- adresa kao i drugi kontakt podaci Korisnika
- imenovanje punomoćnika, prokuriste ili drugog lica za privremeno ili ograničeno zastupanje
- ostali podaci koji se registruju kod Agencije za privredne registre (APR)
- svaka promena gore navedenih podataka.

Sve podatke koji se odnose na fizička lica Korisnik je obavezan prijaviti uz dostavu na uvid važećeg ličnog dokumenta i kopije tog ličnog dokumenta za evidenciju Banke (za zakonskog zastupnika, prokuristu, ovlašćeno lice i drugog punomoćnika). Prijava podrazumeva i deponovanje potpisa fizičkih lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima sa računa.

Podnosilac Zahteva za otvaranje računa dozvoljava Banci da proveri i dalje obrađuje podatke o ličnosti navedene u Zahtevu u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i Opštim uslovima poslovanja Banke.

#### Član 8.

Korisnik je obavezan da prijavi sva lica i ograničenja tih lica za raspolaganje sredstvima na računima.

U slučaju da Banka Korisniku omoguć ispostavljanje naloga pisanim ili elektronskim putem obavezno se prijavljuju i lica Korisnika sa ovim ovlašćenjima.

U slučaju da u toku trajanja ugovornog odnosa dođe do promena ovlašćenja ili ograničenja za raspolaganje novčanim sredstvima, ovlašćenih lica za korišćenje elektronskog/mobilnog bankarstva, ugovaranje ili druga ograničenja u pravnom prometu, Korisnik je obavezan iste prijaviti Banci bez odlaganja, u suprotnom Banka nije odgovorna za štetu koju Korisnik pretrpi usled neizvršavanja ove obaveze.

#### Član 9.

Korisnik je obavezan prijaviti adresu svog sedišta, a ako je ova adresa različita od adrese za prijem pošte, Korisnik je obavezan prijaviti adresu za prijem pošte i to obavezno poštansku adresu i, elektronsku tj. e-mail adresu, kao i kontakt telefone i lica za kontakt.

Banka će načine i rokove dostave redovnih obaveštenja, poput izvoda stanja računa, obaveštenja o izvršenju naloga i sl. definisati ovim Opštim uslovima i smatrati da je ispunila svoju obavezu obaveštavanja kada obaveštenja dostavi na prijavljenu elektronsku adresu Korisnika.,

Ukoliko Korisnik nije prijavio elektronsku adresu, Banka može za slanje obaveštenja koristiti elektronsku adresu Korisnika registrovanu u APR.

Obaveštenja/dokumenti se mogu dostavljati Korisniku i putem Izvoda po računu (uz ili na izvodu).

Generalna obaveštenja koja se odnose na ugovorni odnos Korisnika i Banke, Banka Korisniku dostavlja takođe na prijavljene elektronske adrese.

Ukoliko Korisnik nema elektronsku adresu za prijem pošte, izvode može preuzimati na šalterima Banke.

#### Član 10.

Prijavu svih promena Korisnik Banci podnosi na obrascu: Zahtev za promenu podataka. Radi efikasnosti prijave promene, Banka prihvata privremeno i prijavu promene podataka dostavljenu elektronskim putem i smatra je samo upozorenjem za neizvršavanje naloga ili drugih zahteva Korisnika do momenta dok se prijava ne izvrši lično na propisanom obrascu i uz podnošenje dokumentacije kojom se prijavljena promena dokazuje. Zahtev za promenu podataka, Korisnik može preuzeti na web stranicama i u prodajnim jedinicama Banke.

Korisnik je dužan predmetni zahtev ispuniti i predati Banci u slučaju promene: svih podataka koji se upisuju kod Agencije za privredne registre, suda i drugih nadležnih organa, svih podataka koji se odnose na promenu vlasničke strukture, svih podataka koji se odnose na promenu ličnih podataka lica ovlašćenih za potpisivanje i raspolaganje sredstvima na računu, svih promena ovlašćenja tih lica, kao i svih promena koje se odnose na ovlašćenja data posebnim licima od strane zastupnika.

Blagovremenom prijavom promene koja se upisuje u nadležni registar, podrazumeva se prijava odmah po nastanku promene, bez odlaganja a najkasnije u roku od 3 dana od kada je promena nastala,

odnosno registrovana u APR-u, odnosno u roku od 3 dana od prijema rešenja o promeni, ukoliko se promena registruje kod suda ili drugog nadležnog organa.

#### Član 11.

Banka nije odgovorna i ne snosi štetu Korisnika koja nastane usled propusta Korisnika da prijavi tačno i blagovremeno sve podatke koji se odnose na fizička lica koja imaju bilo koja ovlašćenja kod Korisnika, a koje mogu uticati na izvršenje platnih usluga i generalno na sredstva Korisnika koja se drže kod Banke.

Smatraće se da je Banka izvršila obavezu dostave svih obaveštenja upućenih Korisniku prema registrovanoj ili prijavljenoj poštanskoj adresi ili e-mail adresi i neće snositi odgovornost za štetu nastalu kod Korisnika zbog propusta u prijavi promene adrese.

Banka ima pravo da uskrati usluge Korisniku te blokira račun Korisnika u slučaju da ima saznanje o promenama definisanim čl. 6. do 10. koje Korisnik nije prijavio Banci.

Korisnik odgovara za sve propuste ili štetu koja može nastati zbog nepridržavanja obaveze dostave podataka o nastalim promenama, kao i zbog nepridržavanja obaveze dostave bilo kojih drugih podataka zatraženih od strane Banke.

Korisnik je dužan odmah i obavezno da obavesti Banku o svakoj neovlašćenom korišćenju platnih usluga (neovlašćenom ispostavljanju naloga, interni falsifikati, zloupotreba potpisa i tsl.) i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koju sazna.

Korisnik odgovara Banci za štetu koja bi nastala zbog neovlašćenog i nepravilnog korišćenja usluge od strane Korisnika.

Banka ima pravo da prestane da izvršava platne usluge Korisniku kao i da blokira račun Korisnika u slučaju da ima saznanje o neovlašćenom korišćenju usluga ili o kršenju bilo kog drugog oblika sigurnosti.

### **III PRUŽANJE PLATNIH USLUGA**

#### **Način ispostavljanja platnog naloga**

#### Član 12.

Banka prima platne naloge putem svojih kanala distribucije, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju računa, i odredbama posebnih ugovora za usluge (Office banking/Novoklik/Erste eBiz, Erste mBiz, platne kartice) koje Banka vezano za te račune pruža.

Banka platni nalog može primiti :

- ličnim podnošenjem u poslovnici Banke, u pisanom obliku; - u elektronskom obliku putem /Novoklik/Officebanking/Erste eBiz i Erste mBiz aplikacije ili skeniranjem ili prezentovanjem QR koda;
  - e-mailom ili fax-om za određene Korisnike
- ili
- posredno preko primaoca plaćanja (direktno zaduženje, podnošenje menice na naplatu, korišćenjem platne kartice)

Banka se obavezuje da omogući Korisniku predaju i obradu platnog naloga direktnom predajom na realizaciju na blagajni, dok je u slučaju predaja bezgotovinskih naloga platnog prometa moguća i predajom na posebnom obeleženom mestu u okviru prodajnih jedinica.

Banka na osnovu iskustva rada, pojedinim Korisnicima omogućava predaju naloga i elektronskim putem (emailom ili faxom) na za to posebno predviđene e-mail adrese Banke odnosno brojeve fax-a. Kod ovakvog načina predaje naloga, Banka ima pravo da iste ne izvrši u slučaju i najmanje sumnje u ispravnost ili verodostojnost naloga kao i da ovu mogućnost opozove u bilo kom momentu.

Korisnik može sa Bankom ugovoriti usluge elektronskog i mobilnog bankarstva, koje predstavljaju aplikacije Banke koje Korisniku omogućavaju uvid u stanje računa, i iniciranje platnih transakcija.

Elektronski platni nalog ispostavljen u okviru /Officebanking/ Novoklik/Erste eBiz i Erste mBiz aplikacije ima snagu svojeručno potpisanog naloga.

U prodajnim jedinicama Banke, kao i na internet prezentaciji Banke nalazi se Priručnik za plaćanja u domaćem i međunarodnom platnom prometu, kojih je Korisnik obavezan da se pridržava.

### **Vreme prijema naloga**

#### **Član 13.**

Vreme prijema platnog naloga je trenutak kada Banka primi nalog neposredno od Korisnika, ukoliko nije drugačije ugovoreno, ili posredno preko primaoca plaćanja.

Dan kada Banka primi platni nalog posredno od strane ili preko primaoca plaćanja smatra se danom za započinjanje izvršenja platne transakcije i provere uslova za izvršenje.

Ako Korisnik platnih usluga i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada Korisnik stavi na raspolaganje novčana sredstva svom pružaocu platnih usluga – smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan. Ako taj dan nije poslovni dan pružaoca platnih usluga, smatra se da je platni nalog primljen narednog poslovnog dana tog pružaoca.

Za platne transakcije inicirane karticom nakon što je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka sprovedla postupak autentifikacije, vreme prijema je vreme kada Banka od pružaoca platnih usluga prima nalog za zaduženje Korisnikovog računa.

Ako vreme prijema platnog naloga nije poslovni dan Banke odnosno ako je Banka nalog primila nakon određenog krajnjeg vremena za primanje platnih naloga prema Terminskom planu, smatra se da je nalog primljen sledećeg radnog dana osim u slučaju instant plaćanja kada važe pravila za realizaciju naloga prema Terminskom planu za tu vrstu plaćanja.

#### **Član 14.**

Nalozi koji se obrađuju na način naveden u članu 13. su :

- svi interni nalozi (kada izdavalac i primalac naloga imaju račune u Banci),
- eksterni nalozi (kada primalac naloga ima račun u drugoj Banci) do iznosa od 300.000,00 dinara.
- eksterni nalozi sa oznakom hitno (kada primalac naloga ima račun u drugoj Banci) do iznosa od 300.000,00 dinara.

Nalozi se predaju na propisanom obrascu, uz obaveznu dokumentaciju ako je ista predviđena propisima kao obavezna uz nalog, složeni prema redosledu vremena izvršenja koje određuje Korisnik.

Korisnik i Banka mogu ugovoriti drugačiji izgled obrasca platnog naloga.

Korisnik može predati nalog u bilo kojoj poslovnoj jedinici Banke u kojoj se vrše platne usluge ili ga ispostaviti putem aplikacije elektronskog/mobilnog bankarstva..

U slučaju izmene lica na kartonu deponovanih potpisa, platne usluge se mogu obavljati tek nakon predaje novog kartona deponovanih potpisa u Banku.

Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka na nalogu i snosi rizik unosa netačnih podataka i eventualne zloupotrebe. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ove odredbe snosi Korisnik.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je nalog odbijen u platnom sistemu ili kada ga nije moguće izvršiti tačno i na vreme usled greške Korisnika.

Nalozi koji glase na iznos veći od iznosa određenog Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno nalozi za čije izvršenje je propisana dokumentacija, obavezno se predaju uz dokumentaciju koja potvrđuje osnov plaćanja. Dokumentacija se u slučaju predaje naloga na šalteru Banke predaje u originalu na uvid Banci, a Banka zadržava kopiju dokumentacije. U slučaju ispostavljanja naloga putem elektronskog/mobilnog bankarstva dokumentacija se dostavlja putem aplikacije (ukoliko aplikacija podržava tu funkcionalnost) ili e-mailom uz pravo banke da zahteva da joj se dostavi original na uvid.

Nalozi kojima Korisnik zahteva plaćanja za koja je propisano obavezno podnošenje dokumentacije kao dokaz odnosno osnov u vezi sa transakcijom, Banka će izvršiti isključivo ukoliko je propisana dokumentacija data na uvid i ako dokumentacija korespondira prirodni plaćanja navedenom u nalogu.

#### Član 15.

Nalozi moraju biti popunjeni čitko, jasno i nedvosmisleno. U nalogu se moraju popuniti svi podaci koji se zahtevaju u obrascu naloga, uz navođenje datuma izvršenja i obaveznim potpisima lica ovlašćenih za potpisivanje naloga.

Potpisi na Nalogu moraju biti identični sa potpisima na kartonu deponovanih potpisa. Ako Korisnik u poslovanju sa Bankom želi da koristi pečat, on na Nalogu mora biti odvojen od potpisa, odnosno otisak pečata ne sme biti stavljen preko potpisa.

Nalozi ispostavljeni putem elektronskog/mobilnog bankarstva moraju biti autentifikovani elementima korisničke identifikacije od strane lica kojima su izdati,

Šifra plaćanja se mora uneti u skladu sa šifrnikom plaćanja na način da šifra korespondira prirodni plaćanja.

Plaćanja po modelu 97 se unose samo ako je takav model unapred predvideo primalac uplate.

Zbirne naloge Korisnik je obavezan tačno sabrati pre predaje. Račun primaoca mora biti čitko i tačno popunjen.

Korisnik je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na Nalogu i u slučajevima kada eventualno zahteva od Banke popunjavanje Naloga prema njegovim instrukcijama.

### **Saglasnost za platnu transakciju**

#### Član 16.

Platna transakcija smatra se autorizovanom ako je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je platilac dao saglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je deo ta platna transakcija.

Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i kanala prijema naloga.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- u poslovnicama Banke - potpisom platnog naloga,
- putem elektronskog i mobilnog bankarstva upotrebom jednokratnog SMS koda, , tokena, smart kartice ili drugog sigurnosnog obeležja, i konačnom potvrdom transakcije na način definisan aplikacijom za tu uslugu
- skeniranjem QR koda na mesečnim računima ili skeniranjem ili prezentovanjem QR koda na prodajnom mestu trgovca
- platnom karticom, uručanjem kartice trgovcu i unošenjem PIN-a u POS, prinošenjem kartice beskontaktnom uređaju, umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat, unošenjem podataka o platnoj kartici, roku važenja i sigurnosnom kodu prilikom trgovine posredstvom interneta, unošenjem OTP lozinke koju Korisnik primi putem SMS poruke u slučaju kada internet sajt preko koga se vrši plaćanje podržava 3D Secure mehanizam zaštite, umetanjem ili prinošenjem kartice samouslužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način kojim samouslužni uređaj uslovljava autorizaciju.
- ako je sa Bankom ili s primaocem plaćanja ugovorio i potpisao Pristupnicu/Ugovor za izvršavanje pojedinačne i/ili niza platnih transakcija (trajni nalog i direktno zaduženje).

### **Izvršenje naloga**

#### Član 17.

Banka će izvršiti platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- ako je nalog ispravan, odnosno sadrži minimum podataka potrebnih za njegovo izvršavanje,
- ako na računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz naloga i naknade/provizije za izvršenje transakcije ili ako Korisnik koji vrši uplatu gotovine na svoj tekući račun račun preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje naloga,



- ako je za platni nalog data saglasnost na ugovoreni način
  - ako je uz platni nalog dostavljena propisana dokumentacija
- Banka utvrđuje ispunjenje uslova za izvršenje naloga u trenutku prijema naloga.

Ako je na nalogu određen datum izvršenja unapred, Banka uslove za izvršenje naloga za plaćanje proverava na određeni datum izvršenja.

Član 18.

Platni nalog može biti platni nalog za uplatu, za isplatu, i platni nalog za prenos. Banka izvršava naloge, ako su ispunjeni svi uslovi definisani članom 12. do 17, prema vremenu prijema, ako je za njihovo izvršenje osigurano pokriće na računu Korisnika i ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga.

### **Rok izvršenja platnih transakcija**

Član 19.

Platni nalozi se izvršavaju prema vremenu prijema i datumu izvršenja u skladu sa Terminskim planom.

Vreme realizacije naloga postavljeno je u skladu sa terminskim planom RTGS i Kliring sistemom Narodne banke Srbije.

Banka izvršava naloge istog radnog dana i to:

- za sve eksterne naloge predate do 17h
- za sve interne naloge predate do 19h.

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga, dužna je da obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je Banka primila nalog za plaćanje od platioca-Korisnika.

Kod platnih transakcija koje nisu obuhvaćene prethodnim stavom, primenjuju se rokovi za izvršenje platne transakcije utvrđeni zakonom, odnosno relevantnim podzakonskim propisima.

U slučaju domaće platne transakcije do 300.000 dinara inicirane kao instant transfer odobrenja, Banka je u obavezi da iznos transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja trenutno odnosno gotovo trenutno nakon prijema takvog naloga.

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija, primenjuju se odredbe propisa koji uređuju devizno poslovanje, a na sve što nije regulisano navedenim propisima, primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova odnosno Okvirnog ugovora i Zakona o platnim uslugama. **Datum valute zaduženja i datum valute odobrenja**

Član 20.

Banka kao platiočev pružalac platnih usluga dužna je da obezbedi da je datum valute zaduženja računa Korisnika-platioca u vezi sa izvršenjem platne transakcije isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije.

Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužna je da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa Korisnika kao primaoca plaćanja u vezi sa izvršenjem platne transakcije najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu Banke.

### **Izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja**

Član 21.

Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužna je da bez odlaganja Korisniku-primaocu plaćanja odobri sredstva na njegovom platnom računu:

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

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

Ako su sredstva na računu Banke kao pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobrena na dan koji nije poslovni dan, smatra se da je Banka novčana sredstva za Korisnika-primaoca plaćanja primila narednog poslovnog dana.

#### Član 22.

Ukoliko u trenutku izvršenja naloga na računu Korisnika ne postoje novčana sredstva ili ne postoji dovoljno novčanih sredstava za realizaciju naloga, Banka će pokušati izvršenje do kraja radnog dana na datum kada je označeno da nalog treba da se izvrši.

Ukoliko je Korisnik izdao više platnih naloga, a nema dovoljno sredstava za izvršenje naloga koji je po redosledu u toku dana primljen ranije, Banka će izvršiti onaj platni nalog za koji postoji pokriće na računu. Nalozi, za čije izvršenje nije obezbeđeno pokriće u toku dana označenog za njihovo izvršenje, biće automatski brisani i iz evidencije izvršenja nakon isteka tog radnog dana, i smatraće se odbijenim.

### **Odbijanje naloga**

#### Član 23.

Banka će odbiti izvršenje svakog naloga koji nije predat i popunjen u skladu sa ovim Opštim uslovima, i za koji nisu ispunjeni uslovi za izvršenje..

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 nisu ispunjeni uslovi za realizaciju tog transfera, utvrđeni pravilima tog sistema. Banka neće izvršiti instant platni nalog i u slučaju da pružalac platnih usluga primaoca plaćanja nije učesnik IPS sistema.

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 i propisima iz oblasti sankcija ili internim aktima Banke donesenim na osnovu tih propisa.

Ako Banka odbije izvršenje platnog naloga smatra se da platni nalog nije ni primljen.

### **Opoziv naloga za plaćanje**

#### Član 24.

Platilac, može opozvati platni nalog - dostavljanjem Banci zahteva za opoziv u pisanoj ili elektronskoj formi u zavisnosti od načina ispostavljanja platnih naloga, u vreme i na način koji omogućavaju da se opoziv inicira pre izvršenja instrukcija sadržanih u tom nalogu, pod uslovom da Banka nije izvršila platni nalog.

Kad je Platilac s Bankom posebno ugovorio početak izvršavanja naloga, nalog se može opozvati najkasnije do krajnjeg vremena za prijem naloga u radnom danu koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga, odnosno do prosleđivanja naloga u klirinšku obradu.

Ako je transakcija inicirana od strane primaoca plaćanja direktnim zaduženjem, platilac može opozvati nalog najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje platiočevog računa. Kod platnih transakcija iniciranih karticom, platilac ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je transakcija autorizovana, odnosno nakon što je uneo PIN i tako odobrio transakciju.

Ako korisnik izvrši opoziv naloga nakon proteka rokova iz stava 1.-3. ovog člana, Banka može preduzeti razumne mere za sprečavanje izvršenja naloga, poštujući pri tome pozitivne propise i pravila struke.

Opoziv naloga nakon proteka rokova iz proteka rokova iz stava 1-3. ovog člana, Banka može naplatiti, u skladu sa Cenovnikom.

Po isteku rokova za opoziv, korisnik platnih usluga platni nalog može opozvati samo na osnovu dogovora sa Bankom. Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, opoziv platnog naloga po isteku rokova iz st. 1-3. ovog člana ne može se izvršiti bez saglasnosti primaoca plaćanja.

## **Obaveštavanje Korisnika o platnim transakcijama**

Član 25.

Obaveza je Banke da na zahtev Korisnika izda potvrdu o prijemu naloga kao i potvrdu o izvršenju naloga.

Ovaj zahtev Korisnik mora uputiti Banci po predaji naloga. Za izdavanje ove potvrde Banka naplaćuje naknadu predviđenu Cenovnikom, potvrda se izdaje odmah po izvršenju naloga, a najkasnije narednog dana.

Banka dostavlja Korisniku izveštaj o svim promenama po računu, putem elektronske pošte, nakon svake promene po računu, najkasnije dva dana od izvršene promene. Korisnik koji nema elektronsku adresu, izveštaj o promenama na računu može preuzeti na šalteru Banke.

Izveštaj o promenama po računu sadrži vidno sve realizovane naloge.

## **Odgovornost za neodobrenu platnu transakciju**

Član 26.

Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca data u skladu s Opštim uslovima.

Ukoliko je Banka odgovorna za izvršenje neodobrene platne transakcije, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, odnosno da platiočev platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila platiocu, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi platilac imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Izuzetno od stava 1 i 2 ovog člana, Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija ako su te transakcije izvršene usled korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog naloga, platnog instrumenta, ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer Korisnik nije uspeo da zaštiti svoje personalizovane sigurnosne elemente za potvrdu transakcije (PIN, elemente korisničke identifikacije za upotrebu elektronskog/mobilnog bankarstva) ili je postupao suprotno odredbama ovih Opštih uslova koji se odnose na zaštitne mere i bezbedno korišćenje platnog instrumenta. Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog njegovih prevarnih radnji.

Korisnik neće snositi gubitke iz ovog člana ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

## **Prava i obaveze Banke kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije**

Član 27.

Banka kao pružalac platnih usluga ima sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

- 1) ako platiočev pružalac platnih usluga pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je ovu grešku učinio, dužan je da mu takva sredstva bez odlaganja vrati;
- 2) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može, u roku iz člana 42.

ovog zakona, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem platne transakcije;

3) ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može, u roku iz člana 42. ovog zakona, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva u svakom slučaju je dužan da, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je učinio grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) platiočevom pružaocu platnih usluga.

U slučajevima pod tačkom 1) i 3) prethodnog stava Banka ima pravo da zaduži račun Korisnika-primaoca plaćanja za više uplaćeni odnosno neosnovano primljen iznos.

U slučajevima pod tačkom 1) i 3) prethodnog stava Banka ima pravo da zaduži račun Korisnika-primaoca plaćanja za više uplaćeni odnosno neosnovano primljen iznos.

Povraćaj sredstava iz ovog člana ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneti ta sredstva.

### **Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake**

#### **Član 28.**

Ako je platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene pružaocu platnih usluga.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Korisnik popunio na nalogu netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

U tom slučaju, Korisnik ima pravo da od Banke zahteva da preduzme sve razumne mere, kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u tom cilju sarađuje sa Bankom, kao i da pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava Korisniku, Banka će na pismeni zahtev Korisnika odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su Korisniku potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja), a Banka tu uslugu posebno tarifira.

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake iz stava 2. ovog člana, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije korisniku platnih usluga.

### **Isključenje odgovornosti za postupke banke posrednika**

#### **Član 29.**

Kod međunarodnih platnih transakcija, Banka nije odgovorna, ukoliko posrednička banka koja učestvuje u lancu plaćanja, naplati svoju naknadu i time umanja 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 ino-banka primaoca plaćanja odobri račun primaoca plaćanja u lokalnoj valuti, a ne u valuti u kojoj je Korisnik izvršio transakciju, odnosno ukoliko ino-banka na račun Korisnika doznači drugu valutu, a ne onu u kojoj je platna transakcija bila inicirana.

## **Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona**

Član 30.

Banka nije odgovorna za nepravilno, neblagovremeno izvršenu odnosno za neizvršenu platnu transakciju u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza ili ukoliko je izvršenje platnih transakcija zabranjeno drugim propisom.

Pod višom silom se smatraju, ne isključujući, događaji koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje platnih usluga, kao što su, rat, nemiri, teroristički akati, štrajkovi, prekid napajanja električnom energijom, prekid telekomunikacionih veza ili drugih kanala komunikacije, radnje i propisi bilo kod državnog ili drugog ovlašćenog tela, prestanak ili nepravilno funkcionisanje platnog sistema, na koje Banka nije mogla uticati, a koje predstavljaju objektivnu smetnju za pružanje tih usluga.

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

## **Reklamacije Korisnika**

Član 31.

Korisnik je dužan da vodi računa o izveštajima dobijenim od Banke, da ih pregleda i da o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u izveštaju koji mu je dostavljen podnese reklamaciju Banci.

Rok u kome Korisnik može da reklamira transakcije ističe petog dana od dana koji je Korisnik u nalogu zadao kao dan izvršenja transakcije.

Reklamacije Korisnik upućuje Banci u pisanoj formi na prodajnom punktu Banke, elektronskim putem na adresu [info@erstebank.rs](mailto:info@erstebank.rs) ili telefonom na br. [0800 201201](tel:0800201201) (uz dostavljanje u najkraćem roku pisanog zahteva za reklamaciju) uz navođenje broja naloga, datuma izvršenja naloga, i sa tačnim i jasnim opisom podatka koji reklamira.

Banka će uzeti reklamacije u postupak rešavanja odmah po prijemu i o ishodu, obavestiti Korisnika po okončanju postupka reklamacije.

Po isteku roka za reklamaciju, Banka neće razmatrati takve reklamacije i Korisnik odgovara za materijalne posledice osporenih transakcija.

## **Naknade i provizije za usluge platnog prometa**

Član 32.

U sklopu platnih usluga Banka naplaćuje:

- naknadu za vođenje tekućeg računa
- naknadu za elektronsko/mobilno bankarstvo- naknadu za izdavanje potvrde o prijemu i izvršenju naloga
- naknadu za dostavljanje izveštaja o promenama po računu
- naknadu za overu izveštaja o promenama po računu
- naknadu/proviziju za platne transakcije
- druge naknade i provizije definisane Cenovnicima Banke.

Sve naknade i provizije definisane su Cenovnikom za plasmane, Cenovnikom platnih usluga i i Cenovnikom proizvoda i usluga za pravna lica Direkcije za mala preduzeća i preduzetnike.

Naknade su definisane u apsolutnom iznosu i promenljive su, odnosno Banka ih može menjati shodno kretanju troškova i drugih parametara koji utiču na visinu naknada u skladu sa aktima Banke.

Provizije su definisane u procentualnom iznosu pri čemu je osnovica za primenu procenta vrednost transakcije koju je u nalogu datom Banci definisao Korisnik. Provizije, pored procentualnog iznosa uvek imaju definisanu minimalnu vrednost u apsolutnom iznosu koja označava vrednost minimalne obračunate provizije koja se naplaćuje tj. koja se obavezno primenjuje ako je primenom procenta na vrednost u nalogu dobijena manja vrednost.

Takođe, provizije imaju definisanu i maksimalnu vrednost u apsolutnom iznosu koja označava vrednost maksimalne obračunate provizije koja se naplaćuje tj. koja se obavezno primenjuje ako je primenom procenta na vrednost u nalogu dobijena veća vrednost.

#### Član 33.

Naknade se naplaćuju preko poslovnog računa Korisnika i to zaduženjem računa Korisnika jednom mesečno i jasno su vidljive na Izveštaju o promenama po računu.

Naknada za vođenje dinarskog računa naplaćuje se ukoliko je Korisnik imao minimalno jednu transakciju po računu (priliv, odliv, zaduženje računa za naknade i obaveze po drugim proizvodima Banke), osim kod klijenata koji imaju odobrene posebne tarife, kada se naknada naplaćuje bez obzira na broj transakcija.

Provizije se naplaćuju po izvršenju svakog naloga, na dan koji je Korisnik označio kao dan izvršenja plaćanja sa naloga, ili u drugim intervalima o kojima se Korisnik sporazumeo sa Bankom, zaduženjem računa Korisnika i jasno su vidljive u Izveštaju o promenama po računu.

Ukoliko Korisnik nije izmirio dospеле naknade/provizije, odnosno ukoliko na računu nema raspoloživih sredstava za njihovu naplatu, kao i ako je Korisnik u nedozvoljenom prekoračenju po računu, račun Korisnika će od dana dospelosti naknada/provizija/nedozvoljenog prekoračenja biti vođen u negativnom saldu za iznos neizmirenih potraživanja Banke, do dana izmirenja naknada/provizija odnosno pokriva iznosa nedozvoljenog prekoračenja.

Na iznos negativnog salda Banka obračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu po stopi određenoj Zakonom o zateznoj kamati.

Banka je dužna da Korisniku, na njegov zahtev, najmanje jednom godišnje, dostavi izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom. (u daljem tekstu: Izveštaj o naplaćenim naknadama). Izveštaj o naplaćenim naknadama Banka će dostaviti korisniku u skladu sa rokovima propisanim odgovarajućim podzakonskim aktom Narodne banke Srbije.

Naplata naknada i provizija, u slučaju da Korisnik nema dovoljno sredstava na računu nakon izvršenja naloga, vrši se prioriteto po prvom prilivu sredstava na račun Korisnika ili na kraju meseca kada se vrši obračun i naplata naknada.

Naknade za devizna plaćanja i pokriva za devizne transakcije naplaćuju se zaduženjem računa Korisnika.

Ukoliko za naplatu naknada i deviznog pokriva iz prethodnog stava, nema dovoljno sredstava na računu, račun neće biti vođen u negativnom saldu.

Banka zadržava pravo promene visine i metoda obračuna naknada i provizija.

Sva akta Banke kojima su definisana visina i metod obračuna naknada i provizija dostupna su u svim prodajnim jedinicama i na internet prezentaciji Banke. Svaka promena ovih akata Banke objavljuje se 15 dana pre primene.

#### Član 34.

Korisnik sa Bankom može ugovoriti korišćenje ostalih platnih usluga u vezi s računom kao što su:

- usluge elektronskog bankarstva: //Officebanking/Novoklik/Erste eBiz
- usluge mobilnog bankarstva: Erste mBiz
- debitna/kreditna kartica
- ostale usluge propisane aktima Banke.

Glavne karakteristike kao i uslovi korišćenja navedenih platnih usluga definišu se ovim Opštim uslovima, posebnim ugovorima ili pristupnicama i opštim uslovima korišćenja za te usluge.

### **Platna kartica**

#### Član 35.

Nakon otvaranja računa Banka Korisniku, na njegov zahtev, izdaje platnu karticu koja predstavlja platni instrument na osnovu kojeg Korisnik raspolaze sredstvima na računu, odnosno inicira platne transakcije.

Banka je dužna da, u skladu sa članom 9. stav 1. Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica ("Sl. glasnik RS", br. 44/2018), Korisniku koji želi poslovnu debitnu 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.

Po izdavanju platne kartice 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, Banka će, na zahtev Korisnika, tom Korisniku izdati i poslovnu debitnu platnu karticu drugog platnog brenda (Visa, MasterCard i sl.).

Zahtev za izdavanje kartica iz prethodnog stava može se podneti istovremeno sa zahtevom za izdavanje kartice iz stava 2 ovog člana.

Banka je dužna da, nakon isteka važenja prethodno izdate debitne platne kartice drugog platnog brenda, na zahtev Korisnika, tom Korisniku reizda poslovnu debitnu platnu karticu drugog platnog brenda a, prilikom reizdavanja, tom Korisniku će izdati 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 mu je prethodno već izdata takva platna kartica).

Nakon otvaranja tekućeg računa Banka Korisniku izdaje debitne platne kartice na način opisan u ovom članu, a Korisniku se može, na njegov zahtev izdati i kreditna kartica ukoliko ispunjava uslove za izdavanje iste.

Kreditna kartica predstavlja platni instrument putem kojeg se koristi odobreni kredit do visine raspoloživog stanja po kreditu.

Devizna debitna kartica se izdaje na zahtev Korisnika, i vodi se u valuti za koju je vezan devizni tekući račun.

Banka izdaje dodatnu debitnu ili kreditnu Karticu na zahtev Korisnika i to licima navedenim u Zahtevu za izdavanje kartice. Na imaoća dodatne kartice primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova.

Kartica glasi na ime Korisnika i nije prenosiva. Kartica je vlasništvo Banke na čiji zahtev mora biti vraćena.

Vlasnik računa za koji je Kartica vezana (u daljem tekstu Vlasnik računa) je isključivo odgovoran za pravilno korišćenje Kartice.

#### **Izdavanje kartice i zaštita podataka kartice**

Korisniku se uručuju Kartica i PIN (lični identifikacioni broj). Banka garantuje Korisniku kartice tajnost izdavanja PIN-a do uručjenja Kartice. Obaveza Korisnika je da Karticu, odmah po prijemu, potpiše i da je, kao i sve podatke o njoj, zaštiti, a PIN drži u tajnosti i odvojeno od Kartice. Nepotpisana Kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane Kartice snosi Korisnik.

Korisnik ne sme čuvati karticu i PIN zajedno, u suprotnom ukoliko dođe do krađe, gubitka i zloupotrebe kartice, smatraće se da je postupao sa krajnjom nepažnjom i snosiće materijalnu odgovornost za sve transakcije nastale usled nepoštovanja ove obaveze, u skladu sa članom 26. ovih Opštih uslova.

Korisnik ne sme saopštavati PIN drugim licima (uključujući, ali ne i ograničavajući se, na članove porodice, trgovca, bankarskog službenika). U suprotnom snosiće u potpunosti materijalnu odgovornost za sve transakcije nastale usled nepoštovanja ove obaveze. Korisnik ne sme Karticu ostavljati kao zalog ili sredstvo obezbeđenja, niti davati karticu na korišćenje ili ostavljati u posed drugih lica, u suprotnom će u potpunosti snositi materijalnu odgovornost za sve transakcije nastale usled nepoštovanja ove obaveze.

U slučaju da Korisnik posumnja da je neko upoznat sa njegovim PIN-om, ima obavezu da izmeni PIN na bankomatu Banke ili da zahteva blokadu kartice i izradu nove kartice i novog PIN-a pismenim putem. U protivnom, sav rizik zloupotrebe PIN-a pada isključivo na teret Vlasnika računa za koji je Kartica vezana.

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 potvrđuje da je upoznat da Banka neće, iz bezbednosnih razloga, zahtevati od Korisnika da potvrdi podatke o Kartici, elektronskim putem ili telefonom, te da Korisnik u potpunosti snosi rizike i posledice krađe identiteta i neovlašćenog korišćenja podataka sa kartice, usled davanja podataka o Kartici, na navedeni način.

### **Korišćenje kartice**

Korisnik Kartice daje saglasnost za izvršenje određene platne transakcije, odnosno, prilikom korišćenja Kartice na bankomatu dužan je da ukuca svoj PIN, a ukoliko Karticu koristi na EFTPOS terminalu dužan je da potpiše slip ili da unese PIN ili da prinese karticu beskontaktnom terminalu. Ukoliko je u pitanju Kartica kojom je omogućeno plaćanje putem Interneta, Korisnik je dužan da prilikom plaćanja na Internetu unese pun broj kartice (PAN) i CVV2 vrednost (broj otisnut na poleđini kartice)- Ukoliko internet sajt preko koga se vrši internet plaćanje podržava 3D Secure mehanizam zaštite, Korisnik unosom OTP lozinke koju dobija putem SMS-a potvrđuje saglasnost za izvršenje transakcije.

Kartica se može koristiti na svim prodajnim mestima i bankomatima u zemlji/ inostranstvu koji imaju istaknut logo kartične kompanije za podizanje gotovine na bankomatima i na šalterima banaka i pošte (ukoliko postoji instaliran odgovarajući terminal) i za plaćanje robe i usluga na EFT POS terminalima i putem interneta.

Korisnik kreditne kartice ne može putem elektronskog/mobilnog bankarstva sa računa kreditne kartice vršiti prenos sredstava na tekući račun, vršiti prenos sredstava sa partije kreditne kartice u korist drugih računanih podizati gotovinu na šalterima Banke.

Banka ne snosi odgovornost ukoliko trgovac ne želi da prihvati Karticu iako ima istaknut VISA/MAESTRO/MASTER CARD/DINACARD logo ili ako zbog neispravnog korišćenja terminala, odnosno tehničkih problema, transakciju nije moguće obaviti na zahtev Korisnika.

Korisnik je dužan da na zahtev prodavca roba i usluga (u daljem tekstu Akceptant) preda Karticu kojoj je uskraćeno pravo korišćenja.

Korisnik je dužan da prilikom plaćanja roba i usluga na akceptantskom mestu potpiše i preuzme odgovarajući slip. Obaveza Akceptanta je da Korisniku izda kopiju slipa/računa.

Korisnik se obavezuje da Karticu neće koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupovinu proizvoda i usluga čiji promet je zakonom zabranjen na teritoriji zemlje u kojoj se Vlasnik računa nalazi u trenutku transakcije. Korisnik preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupovine Karticom koja je predmet ovih Opštih uslova.

Korisnik ne sme da zaključi fiktivne bezgotovinske transakcije sa Akceptantom u cilju pribavljanja gotovine.

Kartica čiji je rok važnosti istekao ne sme biti korišćena, u suprotnom Korisnik snosi potpunu odgovornost za sve transakcije nastale usled nepoštovanja ove obaveze.

Banka iz bezbednosnih razloga utvrđuje limit iznosa gotovine i iznosa plaćanja roba i usluga koji se dnevno može koristiti putem bankomata i EFTPOS terminala. Limite za lica koja Korisnik oblaži za korišćenje kartice, utvrđuje Korisnik unosom u Zahtev za izdavanje kartice. Korisnik ima pravo da zahteva da se promeni visina dnevnog limita, podnošenjem zahteva za promenu limita, bez obaveze sačinjavanja Aneksa Okvirnog ugovora. Ukoliko se prilikom korišćenja kartice vrši zamena valuta, kurs zamene valuta utvrđuje se u skladu sa ovim Opštim uslovima za pružanje platnih usluga.

Rok važenja kartice otisnut je na kartici. Kartica važi do poslednjeg dana u navedenom mesecu. Ukoliko se Korisnik pridržava odredbi Okvirnog Ugovora, po isteku roka važenja, Kartica mu se automatski reizdaje (u skladu sa ovim Opštim uslovima i zakonom), uz naknadu predviđenu Cenovnikom. Korisnik Kartice ima pravo da se u roku od 30 dana pre isteka Kartice, izjasni da ne želi da se kartica reizda.



### **Kurs zamene valuta**

Kod zamene domaće valute u stranu valutu, strane valute u domaću valutu i jedne strane valute u drugu stranu valutu Banka primjenjuje kurs iz Kursne liste Banke, koja je važeća u trenutku zamene, osim ako ugovorne strane za pojedini slučaj ne ugovore drugačije.

U slučaju da je platna kartica vezana uz dinarski račun Račun, za troškove učinjene 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 protivrednost se izračunava po prodajnom kursu za devize Banke za EUR, važećem na datum zaduženja.

U slučaju da je kartica vezana za devizni račun, za transakcije sprovedene u dinarima, Banka će obaviti konverziju dinara u valutu deviznog računa po kupovnom kursu Banke važećem na datum zaduženja.

U slučaju da je 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 deviznog računa račun se tereti za iznos u originalnoj valuti

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

MasterCard i Visa kursevi javno su dostupni na internet stranicama [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com) i [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com) i promenljivi su u toku dana, a kursne liste Banke dostupne su na internet stranici Banke i u svim poslovnica.

### **Reklamacije**

Korisnik je dužan da čuva kopiju slipa/računa za potrebe eventualne reklamacije.

Korisnik može podneti reklamaciju u roku od 5 dana od dana zaduženja. Zahtev za reklamaciju se može uputiti podnošenjem propisanog obrasca najbližem prodajnom punktu Banke, elektronskom poštom na [info@erstebank.rs](mailto:info@erstebank.rs) ili telefonom na br. [0800 201201](tel:0800201201) (uz dostavljanje zahteva za reklamacije u najkraćem roku u pismenoj formi) od strane ovlašćenog lica Korisnika uz navođenje podataka o transakciji koju reklamira.

Banka će uzeti reklamacije u postupak rešavanja odmah po prijemu i o ishodu, obavestiti Korisnika po okončanju postupka reklamacije.

Po isteku roka za reklamaciju, banka neće razmatrati takve reklamacije i Korisnik odgovara za materijalne posledice osporenih transakcija.

Za reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i usluga plaćenih Karticom, Korisnik se obraća isključivo Akceptantu.

### **Ukradena / izgubljena/zloupotrebljena kartica**

Korisnik/Ovlašćeni korisnik je dužan da bez odlaganja prijavi Banci gubitak, odnosno krađu Kartice i da od Banke zahteva blokadu njene dalje potrebe, a Banka je dužna da mu to u svakom trenutku omogući. Prijavu krađe/gubitka/zloupotrebe Kartice Korisnik vrši u u najbližoj ekspozituri Banke, pozivom na broj 021/67 72 116 koji je dostupan 24h ili slanjem e-maila sa adrese Korisnika koja je prijavljena Banci, na e-mail adresu [sigurnost.kartice@erstebank.rs](mailto:sigurnost.kartice@erstebank.rs). Korisnik/Ovlašćeni korisnik je dužan da prilikom prijave krađe/gubitka/zloupotrebe kartice navede broj Kartice ili JMBG Ovlašćenog korisnika, kako bi Banka onemogućila njeno dalje korišćenje. Korisnik/Ovlašćeni korisnik je dužan da u roku od naredna 2 radna dana, u pisanoj formi, potvrdi prijavu gubitka/krađe/zloupotrebe Kartice.

Kartica pronađena posle prijave nestanka ne sme se koristiti i mora se vratiti Banci kako bi bila uništena. U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja Kartice, odnosno podataka sa Kartice, Korisnik/Ovlašćeni korisnik je dužan da, odmah po saznanju prijavi Banci svaku transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Kartice, odnosno podataka s Kartice.

Dan prijema Izvoda, smatra se danom saznanja o nastupanju okolnosti iz prethodnog stava.

Korisnik/Ovlašćeni korisnik je dužan da Banci bez odlaganja prijavi oštećenje i tehničku neispravnost Kartice na način predviđen u st. 1 ovog člana.

### **Zaštitne i druge mere**

Korisnik je dužan da koristi platnu karticu u skladu s ovim Opštim uslovima.

Korisnik je dužan da odmah po prijemu kartice preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (PIN, broj kartice i sl).

Ako je platnom 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, u suprotnom račun će mu biti zadužen za iznos tako potvrđene transakcije.

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

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

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](http://www.ubs-asb.com/korisnici-finansijskih-usluga/bezbednost-bankarskih-klijenata).

### **Blokada platnog instrumenta**

Banka će izvršiti blokadu daljeg korišćenja platnog instrumenta-platne kartice ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost 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 Korisniku (blokiran račun za koji je kartica vezana i sl.).

Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade platnog instrumenta i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade platnog instrumenta, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka dostavlja Korisniku na način utvrđen okvirnim ugovorom, osim ukoliko je davanje takvog obaveštenja zabranjeno propisima ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Banka će ponovo omogućiti korišćenje platnog instrumenta ili će ga zameniti novim – kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

### **Odgovornost za štetu**

Za štetu nastalu usled neodobrenih platnih transakcija korišćenjem platne kartice, Korisnik odgovara u skladu sa članom 26. ovih Opštih uslova.

### **Elektronsko i mobilno bankarstvo**

Član 36.

Korisnik može sa Bankom ugovoriti usluge elektronskog i mobilnog bankarstva, koje predstavljaju aplikacije Banke koja Korisniku omogućavaju uvid u stanje računa i promet po računima, ugovaranje bankarskih usluga, i iniciranje platnih transakcija.

NovoKlik, Office Banking i Erste eBiz (u daljnjem tekstu: E-Bank usluge) su usluge elektronskog bankarstva koje pruža Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljnjem tekstu: Banka).

Erste mBiz (u daljnjem tekstu: M-Banka) je usluga mobilnog bankarstva Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljnjem tekstu: Banka).

Korišćenje Erste mBiz usluge uslovljeno je korišćenjem Erste eBiz usluge i ne može se ugovoriti ili koristiti samostalno.

Usluge elektronskog i mobilnog bankarstva korisniku omogućavaju obavljanje i pregled platnih transakcija i uvid u stanja računa.

Ovim opštim uslovima se detaljno definišu mogućnosti svake od E-Bank i M-Bank usluga i regulišu se prava i obaveze u korišćenju istih.  Pametna kartica je sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuva elektronski sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje usluge elektronskog bankarstva. Smart kartica služi za elektronsku identifikaciju u roku važnosti kartice.

Čitač smart kartice je uređaj koji omogućava čitanje podataka sa smart kartice.  
 Lični broj (PIN) je kombinacija znakova koja je dodeljena Korisniku od strane Banke koji zajedno sa pametnom karticom omogućava upotrebu usluge elektronskog bankarstva.

Korisnička identifikacija je skup elemenata neophodan za identifikaciju i korišćenje E-bank usluge

• SMS OTP je jednokratni kod koji klijent dobija u SMS poruci na registrovani broj mobilnog telefona, i uz korisničko ime i lozinku predstavlja drugi faktor autentifikacije

Korisničko ime i lozinka su parametri koji se sastoje iz određenog broja znakova, a koje Korisnik dobija pri registraciji za Erste eBiz uslugu i koristi za autentifikaciju na istu

• Registracioni i aktivacioni kod - kombinacija brojeva i slova, koja je dodeljena Korisniku od strane Banke.

### Ugovaranje korišćenja E-Bank i M-Bank usluga

Korisnik E-Bank i M-Bank usluga može da postane pravno lice koje u Banci ima otvoren tekući račun (u daljnjem tekstu: Korisnik), koje Banci dostavi pravilno ispunjenu i potpisanu Pristupnicu i propratnu dokumentaciju za odobrenje korišćenja usluga E-banke i M-Banke, koja čini sastavni deo Ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa, a kojim je predviđena mogućnost korišćenja ovih usluga.

Podnosilac zahteva, popunjavanjem određenih polja Pristupnice određuje nivo ovlašćenja lica koja imaju pristup E-Bank i M-Bank uslugama. Sve osobe navedene na Pristupnici svojim potpisom potvrđuju tačnost navedenih podataka. Ovlašćena osoba svojim potpisom i overom garantuje za davanje ovlašćenja ovlašćenim korisnicima na sopstvenu odgovornost i ujedno korisnicima s pravom verifikacije daje ovlašćenje za ugovaranje dodatnih funkcionalnosti putem E-Bank i M-Bank usluga. Svako ovlašćeno lice ima za korišćenje E-banke i M-Banke određenu vrstu ovlašćenja koje mu određuje zakonski zastupnik Korisnika na Pristupnici.

Upotreba korisničke identifikacije dostavljene od strane Banke, smatraće se saglasnošću za korišćenje elektronskog/mobilnog bankarstva.

Zakonski zastupnik može izvršiti opoziv datih ovlašćenja i u obavezi je da Banku obavesti o svakoj promeni nivoa ovlašćenja lica koja imaju pristup E-Bank i M-bank uslugama, dostavljanjem odgovarajućeg obaveštenja banci.

Usluge E-Bank i M-Bank

Korisnik se prema sopstvenom izboru može opredeliti za korišćenje:

Usluge E-Bank:

- NovoKlik
- 

• Office Banking

Erste eBizUsluge M-Bank:

- Erste mBiz

### Opseg E-Bank i M-Bank usluga

- 
- **Novoklik** usluga je Desktop korisnička aplikacija koja Korisniku omogućava uvid u stanje na računima; pregled prometa na računima; izvod po računima; plaćanje dinarskim (uključujući tu i instant - hitne) i deviznim platnim nalogima sa tekućim datumom i sa datumom unapred; prijem i slanje ličnih i opštih poruka.

NovoKlik usluga u okviru svojih funkcionalnosti omogućava Korisniku prijem i slanje E-faktura. Upotreba funkcionalnosti E-faktura moguća je isključivo uz korišćenje kvalifikovane pametne kartice.

- **Office Banking** usluga je Desktop korisnička aplikacija koja Korisniku omogućava uvid u stanje na računima; pregled prometa na računima; izvod po računima; plaćanje dinarskim platnim nalogima sa tekućim datumom i plaćanje obaveza sa datumom unapred (uključujući tu i instant – hitne platne naloge).
- **Erste eBiz** usluga je Web korisnička aplikacija koja Korisniku omogućava sledeće: uvid u stanje na računima; pregled prometa na računima; pregled izvoda; izvršavanje platnih naloga za dinarski (uključujući tu i instant – hitne naloge) i devizni platni promet sa tekućim datumom i sa datumom unapred; aktivaciju Erste mBiz usluge mobilnog bankarstva . Banka omogućuje Korisniku korišćenje svih funkcionalnosti koje se nude Erste eBiz aplikacijom, a Korisnik samostalno prema sopstvenom izboru određuje koju od funkcionalnosti želi da koristi.
- **Erste mBiz** usluga je mobilna aplikacija koja Korisniku omogućava sledeće: uvid u stanje na računima; pregled prometa na računima; pregled izvoda; izvršavanje platnih naloga za dinarski (uključujući tu i instant – hitne naloge) i devizni platni promet sa tekućim datumom i sa datumom unapred. Banka omogućuje Korisniku korišćenje svih funkcionalnosti koje se nude Erste mBiz uslugom, a Korisnik samostalno prema sopstvenom izboru određuje koju od funkcionalnosti želi da koristi.

Banka zadržava pravo izmene obima i sadržaja E-Bank i M-Bank usluga o čemu obaveštava Korisnika preko sadržaja svojih Internet stranica.

### **Korišćenje E-Bank i M-Bank usluga**

**NovoKlik** - Nakon odobrenja pristupnice od strane Banke, Banka Korisniku dostavlja čitač pametne kartice, pametnu karticu i lični identifikacioni broj (PIN) i dobija instrukcije za preuzimanje instalacionog paketa i Priručnika za korišćenje putem linka.

Za odobrenje korišćenja NovoKlik usluge, Korisnik pored Pristupnice popunjava i potpisuje sledeća dokumenta:

U slučaju da Korisnik ne poseduje izdat elektronski sertifikat za pojedinačnog korisnika, Korisnik dostavlja Banci i sledeća dokumenta:

- Generalnu narudžbenicu za izdavanje kvalifikovanih ličnih digitalnih potvrda za pravno lice
- Zahtev za dobijanje digitalne potvrde ovlašćenog lica (za svakog individualnog korisnika za koje se traži izdavanje smart kartice).

U slučaju da Korisnik već poseduje izdat Halcom elektronski sertifikat, potrebno je da dostavi :

Pismenu potvrdu o istovetnosti digitalne potvrde za ovlašćenog pojedinačnog korisnika.

Ukoliko Korisnik već poseduje gore navedeno Banka će mu omogućiti upotrebu postojeće pametne kartice nakon što podneta dokumentacija bude odobrena od strane Banke.

Korisnik može započeti korišćenje usluge nakon što izvrši instalaciju programa u skladu sa primljenim uputstvima. Potrebnu Korisničku podršku može mu pružiti ovlašćeno lice Banke.

Pametna kartica se izdaje sa rokom važnosti elektronskog sertifikata određenim od strane izdavaoca, a nakon isteka tog roka, važnost elektronskog sertifikata se mora obnoviti. Obnova kartice podrazumeva izdavanje nove pametne kartice.

Prijem i slanje E-faktura Korisnicima NovoKlik usluge biće omogućeno nakon odobrenja pristupnice od strane Banke.

**Office Banking** - Nakon odobrenja pristupnice od strane Banke, Banka Korisniku dostavlja čitač pametne kartice, pametnu karticu i lični identifikacioni broj (PIN) i dobija instrukcije za preuzimanje instalacionog paketa i Priručnika za korišćenje putem linka.

Ukoliko Korisnik već poseduje gore navedeno Banka će mu omogućiti upotrebu postojeće pametne kartice nakon što podneta dokumentacija bude odobrena od strane Banke.

Korisnik može započeti korišćenje usluge nakon što izvrši instalaciju programa u skladu sa primljenim uputstvima. Potrebnu Korisničku podršku može mu pružiti ovlašćeno lice Banke.

Pametna kartica se izdaje sa rokom važnosti elektronskog sertifikata određenim od strane izdavaoca, a nakon isteka tog roka, važnost elektronskog sertifikata se mora obnoviti. Obnova kartice ne zahteva izdavanje nove pametne kartice.

**Erste eBiz** - Nakon odobrenja pristupnice od strane Banke, Banka Korisniku dostavlja korisničko ime na e-mail, a lozinku prosleđuje u SMS poruci na prijavljeni broj mobilnog telefona. Drugi faktor identifikacije uz korisničko ime i loziku je SMS OTP, jednokratni kod koji aplikacija automatski generiše

i šalje Korisniku na registrovani mobilni telefon prilikom prijave na Erste eBiz aplikaciju. Erste eBiz aplikaciji Korisnik može da pristupi i pomoću Halcom elektronskog sertifikata i loznicke koju dobija u SMS poruci na prijavljeni broj mobilnog telefona. Korisnik započinje korišćenje Erste eBiz usluge nakon primanja korisničke identifikacije i obavezuje se da prilikom prvog pristupa Erste eBiz usluzi promeni lozinku. Uputstvo za korišćenje funkcionalnosti Erste eBiz dostupno je na internet stranici za aktiviranje usluge.

**Erste mBiz** - Nakon što Banka odobri objedinjenu pristupnicu za Erste eBiz i Erste mBiz uslugu i Korisnik aktivira Erste eBiz uslugu, Korisnik podnosi zahtev za aktivaciju Erste mBiz usluge putem Erste eBiz aplikacije. Banka Korisniku dostavlja na e-mail registracioni kod i aktivacioni kod u SMS poruci na prijavljeni broj mobilnog telefona (u daljem tekstu: korisnička identifikacija). Korisnik započinje korišćenje Erste mBiz usluge nakon primanja korisničke identifikacije i obavezuje se da prilikom prvog pristupa Erste mBiz usluzi kreira mToken i generiše četvorocifreni PIN koji će koristiti prilikom prijave na aplikaciju. Uputstvo za korišćenje funkcionalnosti Erste mBiz dostupno je na internet stranici za aktiviranje usluge.

Svi oblici korišćenja E-Bank i M-Bank usluga obavljeni elektronskim putem uz primenu propisane korisničke identifikacije izjednačeni su sa svojeručnim potpisivanjem.

Korisnik se obavezuje da sve naloge i eventualno potrebne specifikacije uredno i tačno popuni, i autentifikuje na način predviđen korisničkom identifikacijom i konkretnom aplikacijom, vodeći računa o raspoloživom iznosu sredstava na računima u Banci, u protivnom snosi rizik neizvršenja, nepravilnog izvršenja odnosno odbijanja izvršenja platnog naloga.

Korisnik može vršiti međunarodne platne transakcije (za E-Bank i M-Bank usluge koje podržavaju platni promet sa inostranstvom) s obaveznim unosom broja i datuma isprave na osnovu koje se obavlja plaćanje u inostranstvo (ugovor, faktura, proforma i sl.). Korisnik nije u obavezi da dostavlja Banci original naloga. Dokumentaciju kojom se, ukoliko je propisano se dokazuje osnov i obaveza plaćanja u inostranstvo, Korisnik je dužan da Banci dostavi kroz aplikaciju (ukoliko se radi o aplikaciji koja to podržava) ili putem e-maila uz pravo Banke da zahteva da joj se dostavi original na uvid.

Banka garantuje Korisniku E-bank i M-Bank usluga slobodno raspolaganje sredstvima na svim računima po viđenju, otvorenim na osnovu sklopljenog ugovora sa Bankom, do visine sredstava na računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje stanja na tim računima.

Rok izvršenja platnog naloga definisan je Terminskim planom banke.

Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost E-Bank i M-Bank usluge koja je nastupila kao posledica tehničkih problema na računarskoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema ili kao posledica više sile, niti preuzima odgovornost za štetu nastalu zbog eventualnog gubitka ili uništenja bilo kojih podataka i opreme Korisnika zbog instalacije i korišćenja usluge E-Bank i M-Bank.

### **Zaštita podataka platnog instrumenta i prijava gubitka, krađe i zloupotrebe korisničke identifikacije**

Korisnik je dužan čuvati tajnost korisničke identifikacije i pametnu karticu i prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale pod atributima njegove korisničke identifikacije odnosno pametne kartice. Korisnik je dužan, odmah po prijemu korisničke identifikacije da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata korisničke identifikacije.

Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavestiti Banku o krađi, gubitku i neautorizovanoj upotrebi njegove korisničke identifikacije, SMART kartice ili drugog sigurnosnog uređaja i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna i inicirati blokadu korišćenja E-Bank i M-Bank usluge na jedan od sledećih načina: iniciranjem blokade korišćenja e-bank usluge na način predviđen aplikacijom, lično u poslovnici banke, pozivom kontakt centra na br. 021/423-364 ili 0800-201-201 radnim danom 8h-17h i subotom 8h-13h ili slanjem e-maila sa zahtevom za blokadu usluge elektronske banke na e-mail adresu: [blokadaplatnoginstrumenta@erstebank.rs](mailto:blokadaplatnoginstrumenta@erstebank.rs)

### **Zaštitne i druge mere**

Korisnik koji putem elektronskog bankarstva 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 Web pretraživača, i podesi da se program automatski ažurira;

- da ne koristi opciju da njegov Web 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.

Korisnik koji putem mobilnog bankarstva 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 M-Banke;

- 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.

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.

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

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.

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](http://www.ubs-asb.com/korisnici-finansijskih-usluga/bezbednost-bankarskih-klijenata).

### **Blokada platnog instrumenta**

Banka će izvršiti blokadu daljeg korišćenja platnog instrumenta (E-Bank i M-Bank) ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost 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 Korisniku.

Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade platnog instrumenta i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade platnog instrumenta, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka dostavlja Korisniku na način utvrđen okvirnim ugovorom, osim ukoliko je davanje takvog obaveštenja zabranjeno propisima ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Banka će ponovo omogućiti korišćenje platnog instrumenta ili će ga zameniti novim – kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

Banka će Korisniku automatski blokirati korišćenje usluge ako prilikom prijave tri puta unese netačne korisničke podatke. U tom slučaju pristup usluzi Korisnik može deblokirati lično u prostorijama Banki ili pozivom Korisničke podrške.

Ukoliko Banka, korišćenjem posebne aplikacije utvrdi da je operativni sistem koji Korisnik koristi za iniciranje platnih transakcija putem Officebanking-a/Novoklik-a/Erste eBiz-a i Erste mBiz-a, zaražen virusom 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 Officebanking/Novoklik/Erste eBiz i Erste mBiz usluge, i naložiti Korisniku da preduzme mere radi otklanjanja virusa.

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

Banka će ponovo omogućiti korišćenje Officebanking/Novoklik/Erste eBiz i Erste mBiz usluge nakon što Korisnik postupi po njenom nalogu, i utvrdi da više ne postoji opasnost po bezbednost korišćenja platnog instrumenta.

### **Odgovornost za štetu**

Za štetu nastalu usled neodobrenih platnih transakcija korišćenjem elektronskog/mobilnog bankarstva, Korisnik odgovara u skladu sa članom 26 ovih Opštih uslova.

### **Obaveštavanje i reklamacije**

O transakcijama u platnom prometu sprovedenim putem E-Bank i M-Bank usluga Korisnik se izveštava putem Izvoda koji se dostavlja elektronskim putem. Korisnik je saglasan da prima dodatna obaveštenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih kanala distribucije Banke.

Korisnik može reklamirati transakciju izvršenu putem E-Bank i M-Bank usluga je 5 dana od dana zaduženja. Zahtev za reklamaciju se može uputiti slanjem poruke u okviru E-Bank i M-Bank usluga, elektronskom poštom na [info@erstebank.rs](mailto:info@erstebank.rs) ili telefonom na br. [0800 201201](tel:0800201201) (uz dostavljanje zahteva za reklamacije u najkraćem roku u pismenoj formi) od strane ovlašćenog lica Korisnika uz navođenje broja naloga, datuma izvršenja naloga, i sa tačnim i jasnim opisom podatka koji reklamira.

Banka će uzeti reklamacije u postupak rešavanja odmah po prijemu i o ishodu, obavestiti Korisnika po okončanju postupka reklamacije.

Po isteku roka za reklamaciju, banka neće razmatrati takve reklamacije i Korisnik odgovara za materijalne posledice osporenih transakcija.

### **Naknade**

Naknade za korišćenje E-Bank i M-Bank usluga naplaćuju se zaduženjem računa Korisnika ili drugim oblikom naplate u skladu sa Cenovnikom.

Banka će naplatiti korišćenje E-Bank i M-Bank usluga odmah ili će ispostaviti fakturu. Korisnik je saglasan da Banka može za naplatu naknada zadužiti njegove račune bez pribavljanja posebnog potpisa i bez obaveze da ga prethodno o tome obavesti.

### **Otkaz usluge**

Korisnik ima pravo da otkáže korišćenje E-Bank i M-Bank usluge, predajom pisanog zahteva uz otkazni rok od 30 dana koji počinje teći od dana prijema zahteva. Pre isteka otkaznog roka, Korisnik je obavezan da vrati sve dodeljene korisničke identifikacije i izmiriti sve dospеле obaveze prema Banci.

Banka zadržava pravo da odbije Zahtev Korisnika za korišćenje E-Bank i M-Bank usluga i može u bilo kom trenutku povući sva prava za korišćenje E-Bank i M-Bank usluga, ukoliko Korisnik ne obavlja poslovanje preko Banke više od 6 meseci, redovno i o dospeću ne izmiruje obaveze, ne pridržava se Opštih uslova, važećih propisa i uputstava Banke, te ukoliko postoje razlozi zaštite bezbednosti usled sumnje na zloupotrebu korisničke identifikacije.

### **Instrumenti obezbeđenja u platnom prometu**

#### **Član 37.**

Banka može obavezati Korisnika da prilikom otvaranja računa i izdavanja platnih instrumenata, Banci preda određeni broj menica a u skladu sa internim aktima i pojedinačnim zahtevom Banke radi naplate naknada i provizija vezanih za usluge platnog prometa u slučaju neophodnosti da se naplata izvrši prinudnim putem.

U slučaju da Banka iskoristi i menice iz prethodnog stava zahtevaće od Korisnika dostavu novih menica. Banka neće izvršavati naloge Korisnika koji ne ispuni zahtev Banke.

U slučaju da se radi o Korisnicima koji imaju zaostale neizmirene obaveze po osnovu naknada i provizija iz platnog prometa, Banka neće izvršavati naloge i blokiraće račun Korisnika do izmirenja dospelih obaveza prema Banci.

### **Otkaz usluge, jednostrani raskid ugovora, gašenje računa i uskraćivanje platne usluge**

#### **Član 38.**

Ukoliko Korisnik želi da prekine korišćenje platnih usluga kod Banke, odnosno ukoliko želi da jednostrano raskine ugovor o računu, dužan je podneti Zahtev za gašenje računa Banci na propisanom obrascu Banke. U zahtevu je obavezan uneti podatak o računu kod druge banke na koji ce Banka preneti eventualna sredstva koja se nalaze na računu Korisnika, kao i datum prestanka važenja ugovora o računu koji ne može biti kraći od 15 dana od dana podnošenja Zahteva.

Pre podnošenja zahteva za gašenje računa obaveza je Korisnika da izmiri sve obaveze po osnovu vođenja računa, kao i sve eventualne zaostale naknade i provizije odnosno, obaveza je Korisnika da na računu pre gašenja obezbedi dovoljno sredstava iz kojih ce Banka izvršiti naplatu zaostalih naknada i provizija.

Ako je Korisnik ispunio obaveze iz prethodnog stava Banka će postupiti po Zahtevu Korisnika te izvršiti gašenje računa u sistemu Banke kao i u registru računa Narodne banke Srbije. U suprotnom Banka neće postupiti po zahtevu Korisnika.

#### **Član 39.**

Banka ima pravo na jednostrani raskid ugovora o tekućem računu odnosno pravo da prestane da pruža platne usluge Korisniku u sledećim slučajevima:

- 
- ukoliko Banka zaključi da se kod Korisnika primenjuju nedozvoljene radnje kojima se ugrožava poslovanje kako Korisnika tako i Banke (npr. zloupotreba potpisa, pečata, neovlašćeno popunjavanje i predaja naloga i tsl.)
- ukoliko Korisnik ne prijavi tačne podatke kao i promene podataka u skladu sa propisima i u skladu sa čl. 6 do 10 ovih Opštih uslova, čak i nakon pisanog zahteva Banke u roku od 15 dana od dostavljanja zahteva
- ukoliko korisnik ne dostavi dokumentaciju kojom dokazuje prijavljene podatke i promenu podataka u skladu sa propisima ili na zahtev Banke čak i na pisani zahtev Banke u roku od 15 dana od dostavljanja zahteva- ukoliko Banka zaključi da Korisnik koristi usluge Banke za radnje koje se smatraju pranjem novca i finansiranjem terorizma u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma
- ukoliko ne ispunjava obaveze predviđene Okvirnim ugovorom



- u drugim slučajevima propisanim Zakonom o platnim uslugama i Zakonom o deviznom poslovanju (odredbe gašenja računa navedene odlukama o otvaranju, vođenju i gašenju računa), propisima iz oblasti sankcija i drugim propisima
- u drugim slučajevima ponašanja i postupaka Korisnika koji za Banku predstavljaju znatan reputacioni rizik
- u slučajevima propisanim Opštim uslovima poslovanja Banke.

U slučajevima navedenim u prethodnom stavu Banka će dostaviti obaveštenje Korisniku o gašenju računa ili o uskraćivanju usluga platnog prometa uz navođenje razloga gašenja odnosno uskraćivanja usluga platnog prometa.

Obaveza je Korisnika da po prijemu ovog obaveštenja dostavi Banci račun koji ima u drugoj banci na koji će mu Banka preneti eventualna sredstva koja se nalaze na računu Korisnika kod Banke.

U slučaju da Korisnik ne dostavi račun koji ima u drugoj banci, eventualna sredstva na računu Korisnika kod Banke, biće usmerena na poseban račun Banke do momenta zahteva Korisnika za prenos ili isplatu, a račun Korisnika će biti ugašen.

Banka gasi račune Korisnika 15 dana od dostave obaveštenja Korisniku iz stava 2 ovog člana. Gašenje računa evidentira se odmah i u registru računa kod Narodne banke Srbije.

#### Član 40.

Banka će privremeno uskratiti pružanje platnih usluga Korisniku:

- ukoliko Banka posumnja da se kod Korisnika primenjuju nedozvoljene radnje kojima se ugrožava poslovanje kako Korisnika tako i Banke (npr. zloupotreba platnog instrumenta, potpisa, pečata, neovlašćeno popunjavanje i predaja naloga i sl.)
- ukoliko Korisnik ne prijavi tačne podatke kao i promene podataka u skladu sa propisima i u skladu sa čl. 6 do 10 ovih Opštih uslova do momenta dok Korisnik na izvrši prijavu odnosno promenu
- ukoliko Korisnik ne dostavi dokumentaciju kojom dokazuje prijavljene podatke i promenu podataka u skladu sa propisima ili na zahtev Banke do momenta dok Korisnik ne dostavi dokumentaciju
- ukoliko Banka posumnja da Korisnik koristi usluge Banke za radnje koje se smatraju pranjem novca i finansiranjem terorizma u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma
- ukoliko Banka dobije nalog regulatornih tela (Ministarstvo finansija, Ministarstvo unutrašnjih poslova i druga regulatorna tela i organi) za privremeno uskraćivanje usluga platnog prometa Korisniku.

O privremenom uskraćivanju pružanja platnih usluga Banka obaveštava Korisnika pisanim putem, osim u slučaju uskraćivanja usluga navedenog u alineji 5 prethodnog stava, i zahteva dokaze odnosno dokumentaciju kojom Korisnik potvrđuje ispunjenost uslova za prekid uskraćivanja platnih usluga.

Banka će obustaviti uskraćivanje platnih usluga tek nakon što Korisnik dostavi tražene dokaze iz prethodnog stava.

### **Zaduženje platnog računa bez platnog naloga**

#### Član 41.

Banka će zadužiti račun Korisnika, bez platnog naloga u sledećim slučajevima:

- 1) u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate koji se vodi nad tim korisnikom, u skladu sa zakonom;
- 2) radi naplate dospelih naknada za usluge Banke, dospelih potraživanja po osnovu kredita koji je Banka odobrila Korisniku ili drugih dospelih potraživanja Banke prema Korisniku, ako je takav način naplate ugovoren;
- 3) u slučaju podnošenja na naplatu menice koju je izdao Korisnik, ukoliko ima dovoljno sredstava za naplatu menice;
- 4) u slučaju korekcije greške Banke nastale u izvršenju transakcija platnog prometa, pogrešnih knjiženja zaduženja ili odobrenja računa
- 5) u slučaju iz člana 27 ovih Opštih uslova ;
- 6) u drugim slučajevima predviđenim ovim Opštim uslovima
- 7) u drugim slučajevima propisanim zakonom.

## Zaštita korisnika platnih usluga

### Član 42

Ako se Banka ne pridržava odredaba zakona o platnim uslugama, drugih propisa ili opštih uslova poslovanja kojima se uređuju platne usluge ili elektronski novac, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora o platnim uslugama, odnosno ugovora koji se odnosi na elektronski novac - korisnik platnih usluga, odnosno imalac elektronskog novca imaju pravo na zaštitu svojih prava i interesa putem podnošenja prigovora ili pritužbe NBS.

Prigovor na rad banke klijent može podneti u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama banke, poštom, preko internet prezentacije banke, odnosno elektronskom poštom (e-mail-om).

Banka je dužna da razmotri prigovor i da klijentu dostavi pismeni odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Ako je nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, klijent može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti predlog za posredovanje ili pritužbu u pismenoj formi.

Način podnošenja prigovora Banci i pritužbe NBS, objavljen je na sajtu Banke.

### Završne odredbe

#### Član 43.

Banka je dužna da Korisniku, u primerenom roku pre zaključenja okvirnog ugovora o platnom računu, istovremeno s drugim informacijama utvrđenim Zakonom o platnim uslugama, dostavi Pregled usluga i naknada, bez naknade - na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, na način koji obezbeđuje dokaz o izvršenom dostavljanju. Banka će Pregled usluga i naknada učiniti dostupnim na svojim šalterskim mestima i objaviti na internet prezentaciji banke.

Zaključenjem Ugovora o otvaranju i vođenju računa/izdavanju platne kartice/korišćenju usluga elektronskog i mobilnog bankarstva Korisnik prihvata odredbe ovih Opštih uslova i Cenovnika Banke kojim se tarifiraju platne usluge. Opšti uslovi smatraju se sastavnim delom ugovorenih platnih usluga.

Opšti uslovi, Cenovnici banke i Terminski plan objavljeni su na internet prezentaciji banke.

Korisnik ima obavezu da se upozna sa sadržajem Opštih uslova pre potpisivanja ugovora, kao i obavezu da se informiše o svakoj izmeni Opštih uslova.

Obaveza je Banke da istakne sve izmene koje se odnose na platne usluge, bilo da su sadržane u ovim Opštim uslovima ili u drugim aktima Banke, u prodajnim jedinicama Banke i na internet prezentaciji Banke 15 dana pre početka primene.

Ukoliko Korisnik u roku 15 dana pre stupanja na snagu objavljenih izmena i dopuna ne otkáže platne usluge smatraće se da Korisnik prihvata izmene i dopune.

Korisnik ima pravo da se informiše o svim uslovima vršenja platnih usluga u svakom momentu ličnim upitom u prodajnim jedinicama Banke, telefonskim putem pozivom Call Centra Banke na broj 0800201 201 ili 060 7979 000, kao i dostavom pisanog pitanja Banci na adresu [ebank.kontakt@erstebank.rs](mailto:ebank.kontakt@erstebank.rs)

#### Član 44.

Korisnik je saglasan sa primanjem dodatnih obaveštenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih Distributivnih kanala Banke.

Klijent je saglasan i ovim ovlašćuje Banku da sve podatke koje je prezentovao Banci prilikom zaključenja ugovora, kao i podatke do kojih Banka dođe u toku realizacije ovog Ugovora, a koji se u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti smatraju ličnim podacima, a u smislu Zakona o bankama poslovnom tajnom, može koristiti, obrađivati i čuvati u svrhu realizacije ovog Ugovora, unapređenja poslovne saradnje sa klijentima, razvoja svojih usluga i proizvoda, kao i u svrhu sprovođenja istraživanja i analiza za potrebe Banke.

Klijent je saglasan i ovim ovlašćuje Banku da podatke iz prethodnog stava, može proslediti i obradu podataka poveriti članicama Erste Grupe, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima, ili trećem pravnom licu, a sa ciljem postizanja kvalitetnije i efikasnije obrade podataka, izveštavanja na

nivou Erste Grupe, kao i za ostale poslovne potrebe Banke, pod uslovom da je Banka ugovornim odnosom sa navedenim pravnim licima kojima vrši prenos podataka i poverava obradu tih podataka obezbedila isti ili viši nivo zaštite poverljivosti, poslovne tajne i čuvanja integriteta podataka koji primenjuje i prema svojim klijentima, kao i da je obezbedila da podaci budu odgovarajuće zaštićeni od zloupotreba, uništenja, gubitka, neovlašćenih promena ili pristupa, i da lica koja su angažovana na obradi, budu obavezana da čuvaju tajnost podataka.

#### Član 45

Opšti uslovi zajedno sa ugovorom ili pristupnicom za pojedine platne usluge, Termiskim planom, Cenovnikom i opštim uslovima korišćenja za pojedine platne usluge predstavljaju sastavni deo okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga.

Korisnik potpisom ugovora/Pristupnice potvrđuje da je upoznat sa odredbama Opštih uslova i da pristaje na njihovu primenu.

Za sve što nije utvrđeno ovim Opštim uslovima primenjuju se Opšti uslovi poslovanja Banke, zakonski propisi, i drugi akti Banke kojima je regulisano poslovanje sa Korisnicima.

Na ove Opšte uslove ne primenjuju se odredbe glave II Zakona o platnim uslugama osim članova 14. i 15, člana 16. st. 3. i 4. i člana 32. ovog zakona, kao ni odredbe čl. 51, 53, 54, 58, 60. i 63. ovog zakona.

#### Član 46.

Ovi opšti uslovi primenjuju se na korisnike koji su sa Bankom stupili u poslovni odnos čiji su predmet platne usluge pre stupanja na snagu ovih Opštih uslova, kao i na korisnike koji stupaju u poslovni odnos sa Bankom nakon stupanja na snagu ovih Opštih uslova.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 3.5.2023. godine.