

## **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. 139/2014,44/2018) i 64/2024 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 odnosno iniciranje 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, na teret svog platnog računa, uključujući i izdavanje trajnog naloga, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos platne transakcije;;
- 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;
- 33) platna transakcija na daljinu je platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;

- 34) iniciranje platne transakcije označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije; pružalac platnih usluga koji vodi račun jeste pružalac platnih usluga koji platiocu otvara i vodi platni račun
- 35) pružalac usluge iniciranja plaćanja vrši uslugu kod koje se na zahtev korisnika platnih usluga izdaje platni nalog na teret platnog računa platioca koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga.
- 36) pružalac usluge informacija o računu vrši uslugu koja se pruža preko interneta i kojom se pružaju grupisane informacije o jednom ili više platnih računa koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga
- 37) autentifikacija označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;
- 38) pouzdana autentifikacija korisnika označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posedovanja (nešto što samo korisnik poseduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jeste) koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih, a koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji;
- 39) personalizovani sigurnosni elementi označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;
- 40) izdavanje platnih instrumenata je platna usluga kod koje pružalac platnih usluga na osnovu ugovora izdaje platiocu platni instrument za iniciranje i obradu platnih transakcija platioca kod tog pružaoca platnih usluga;
- 41) prihvatanje platnih transakcija je platna usluga kod koje se na osnovu ugovora pružaoca platnih usluga s primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija vrši prenos novčanih sredstava primaocu.

## 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, uključujući:
  - (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;

Korisnik koji ima aktiviranu uslugu elektronskog, odnosno mobilnog bankarstva (ima pristup svom platnom računu putem interneta), ima pravo da koristi uslugu iniciranja plaćanja koju pruža pružalac usluge iniciranja plaćanja i uslugu pružanja informacija o računu koju pruža pružalac usluge pružanja informacija o računu. Ukoliko namerava da koristi ove usluge, Korisnik iste ugovara sa pružaocem usluge iniciranja plaćanja odnosno pružaocem usluge pružanja informacija o računu. Banka ni na koji način ne odgovara za obaveze koje proizilaze iz ugovornog odnosa Korisnika i tog pružaoca usluga. Banka će po platnim nalogima primljenim preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja postupati na isti način kao i s nalogima izdatim direktno od Korisnika, osim iz objektivnih razloga.

### Član 4.

### **Okrivni ugovor o platnim uslugama**

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

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

Okrivni 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 okrivnog 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 Banka otvara i vodi za svaku valutu posebno.

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 obavestavati 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 .

## **Promena platnog računa**

### **Član 6a**

Promena platnog računa označava uslugu koja podrazumeva da Banka Korisniku koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga (u daljem tekstu: novi platni račun) omogućiti promenu platnog računa u istoj valuti.

Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu ovlašćenja Korisnika koje Korisnik dostavlja novom pružaocu platnih usluga (u daljem tekstu: Ovlašćenje), sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodnog pružaoca platnih usluga.

Ovlašćenjem koje dostavlja Banci kao novom pružaocu platnih usluga Korisnik može odrediti trajne naloge, saglasnosti za direktna zaduženja, prijemne transfere odobrenja kao i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, pod uslovom da Banka pruža te usluge. Korisnik dostavlja Banci Ovlašćenje u pismenoj formi, pri čemu će Banka odmah nakon prijema tog Ovlašćenja Korisniku dostaviti njegov primerak ili kopiju kao dokaz o prijemu. Po prijemu Ovlašćenja novi i prethodni pružalac platnih usluga dužni su da sprovedu aktivnosti određene Zakonom u skladu sa Ovlašćenjem.

Ukoliko je Banka prethodni pružalac platnih usluga, nakon sprovođenja svih neophodnih aktivnosti propisanih Zakonom, Banka će ugaziti račun čija se promena traži, pod uslovom da je Korisnik u Ovlašćenju dao saglasnost za gašenje računa u Banci i da Korisnik nema neizmirenih obaveza po tom računu. Ako nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa iz ovog stava Banka će bez odlaganja o tome obavestiti Korisnika.

Informacije o obavezama i odgovornostima prethodnog i novog pružaoca platnih usluga u skladu sa Zakonom, rokovima za sprovođenje radnji, naknadama koje se naplaćuju u vezi s promenom platnog računa, svim podacima koje je Korisnik dužan da dostavi Banci, mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga dostupne su bez naknade, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, u svim ekspoziturama Banke kao i na internet prezentaciji Banke, a na zahtev Korisnika Banka će ove informacije dostaviti Korisniku, bez naknade.

Odredbe ove tačke kojima se uređuje promena računa primenjuju se shodno i na promenu platnog računa Korisnika kod Banke, tj. na promenu platnog računa kada je Banka istovremeno i prethodni i novi pružalac platnih usluga.

## **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 prover 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 omogući 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, ugovaranja 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 za određene Korisnike

ili

- posredno preko primaoca plaćanja (direktno zaduženje, podnošenje menice na naplatu, korišćenjem platne kartice) i preko pružaoca usluga iniciranja plaćanja.

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) na za to posebno predviđene e-mail adrese Banke. 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 ili preko pružaoca usluga iniciranja 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 sproveda 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.

Platni račun Korisnika ne može se zadužiti pre prijema platnog naloga.

#### 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 prirodi 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 prirodi 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, biometrijskim podacima (otisak prsta ili prepoznavanjem lica), 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 očitavanjem čipa ubacivanjem kartice u čitač i unosom PIN koda na bankomatu ili POS terminalu, beskontaktnim očitavanjem čipa na bankomatu i unosom PIN-a, beskontaktnim očitavanjem čipa sa i bez unosa PIN-a na prodajnom mestu trgovca, u skladu sa ograničenjima za beskontaktna plaćanja od strane Kartičarske organizacije; upotrebom kartice u okviru digitalnog novčanika na način opisan u delu 6A.3 ovog dokumenta; očitavanjem magnetne trake ili unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CVV2/CVC2 kod) kod pojedinih POS terminala, sa i bez potpisa slipa; u slučaju platnih transakcija gde fizičko prisustvo kartice nije neophodno (internet transakcije, porudžbine putem mejla ili telefona) unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CVV2/CVC2 kod). Kako bi proverila autentičnost Korisnika, Primalac plaćanja može zahtevati dodatnu autentifikaciju Korisnika unosom jednokratne lozinke (One Time Password) na internet prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3D usluge. Korisnik unosom OTP lozinke koju dobija putem SMS-a potvrđuje saglasnost da se izvrši plaćanje na teret njegovog računa.
- ,
- digitalizovanom platnom karticom, prinošenjem odgovarajućeg uređaja POS terminalu, odnosno odabirom opcije plaćanja Digitalnim novčanikom na internet prodajnom mestu i unošenjem personalizovanih sigurnosnih elemenata koje sam odredi ili ugovori sa Pružaocem usluge,
  - 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.

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.

Odredbe st. 1. i 2. ovog člana primenjuju se i kada je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja istovremeno i platiočev pružalac platnih usluga.

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. Kada je platnu transakciju inicirao pružalac usluge iniciranja plaćanja ili primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja - platilac ne može opozvati platni nalog nakon davanja saglasnosti pružaocu usluge

iniciranja plaćanja da inicira platnu transakciju ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

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 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 ili drugim pružaocem platnih usluga koji učestvuje u izvršenju platne transakcije..

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.

Kada je Banka odgovorna za izvršenje neodobrene platne transakcije dužna je da odmah po saznanju, a najkasnije narednog poslovnog dana nakon što je saznala ili bila obavještena o toj platnoj transakciji - izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, osim ako sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani Korisnika, u kom slučaju je dužna da u roku od deset dana od saznanja za neodobrenu platnu transakciju postupi na jedan od sledećih načina:

- 1) obrazloži Korisniku odbijanje povraćaja i prijavi prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu; ili
- 2) izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, ako nakon dodatne provere zaključi da platilac nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

Banka je dužna da platiočev platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, tako da datum valute odobrenja platiočevog platnog računa bude najkasnije datum kada je račun zadužen za tu platnu transakciju.

Banka je dužna i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila platiocu, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, obaveze definisane ovim članom primenjuju se ukoliko Banka vodi račun platioca.

### **Odgovornost platioca za neodobrenu transakciju**

Član 26a

Izuzetno od člana 26, 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 zloupotrebjen 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 zloupotrebjenom 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 zloupotrebjen, 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.

### **Prava i obaveze pružalaca platnih usluga kod platne transakcije koja je posledica prevare ili zloupotrebe**

#### **Član 27a.**

Ako od platiočevog pružaoca platnih usluga primi zahtev za povraćaj novčanih sredstava uz podatke, informacije i dokumentaciju na osnovu kojih se utvrdi da je verovatno da se radi o platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da, ne odobri ova sredstva na računu primaoca sredstava, odnosno da onemogući raspolaganje tim sredstvima primaocu plaćanja u periodu od naredna tri poslovna dana od dana prijema tih podataka, informacija i dokumentacije.

Ako u slučaju iz stava 1ove podtačke pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, naknadno, ali pre isteka roka iz tog stava, dobije od platiočevog pružaoca platnih usluga podatke, informacije i dokumentaciju, uključujući i odgovarajuću prijavu nadležnom državnom organu, što sve zajedno van

svake razumne sumnje upućuje na zaključak da se radi o prevari ili zloupotrebi - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da:

1) bez odlaganja izvrši povraćaj novčanih sredstava platiocu ako primalac plaćanja u roku od 15 poslovnih dana od dana kada ga je njegov pružalac platnih usluga obavestio o podacima, informacijama, dokumentaciji i prijavi iz ovog stava nije mogao da dokaže, odnosno učini verovatnim poreklo tih sredstava ili ako je odbio da pruži odgovarajuće dokaze;

2) omogući primaocu plaćanja raspolaganje novčanim sredstvima nakon proteka 30 poslovnih dana od dana isteka roka iz stava 1. ovog člana ako je primalac plaćanja u roku iz tačke 1) ovog stava dokazao, odnosno učinio verovatnim poreklo tih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran je platiocu za gubitak nastao usled platne transakcije iz stava 1. ove podtačke ako je primaocu plaćanja suprotno st. 1. i 2. ovog člana omogućio raspolaganje novčanim sredstvima a u odgovarajućem postupku se utvrdi da je primalac plaćanja izvršio prevaru ili zloupotrebu ili da je učestvovao u izvršenju prevare ili zloupotrebe.

### **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 slučaju iz stava 2. ovog člana, na zahtev korisnika platnih usluga, pružalac platnih usluga dužan je da odmah preduzme sve razumne mere kako bi korisniku platnih usluga bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u tom cilju sarađuje sa platiočevim pružaocem platnih usluga, kao i da mu pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako u slučaju iz ovog stava ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava platiocu, platiočev pružalac platnih usluga će na pismeni zahtev platioca odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su platiocu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja), uključujući tu i informacije koje je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan da pruži platiočevom pružaocu platnih usluga u skladu sa ovim stavom.

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.

### **Odgovornost posrednika za neodobrenu neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije**

#### **Član 28a**

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

Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije

U slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, pružalac platnih usluga dužan je da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog korisnika platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i ovom korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

### **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 umanju iznos koji se uplaćuje primaocu plaćanja (ukoliko banka prilikom iniciranja transakcije nije imala saznanja o tome ili ukoliko je klijenta prethodno obavestila o takvoj mogućnosti), čak i kada su ugovoreni OUR troškovi.

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

Kod međunarodnih platnih transakcija Banka nije odgovorna ukoliko 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

### **Potvrda raspoloživosti novčanih sredstava**

#### **Član 30a.**

Pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da odmah nakon prijema zahteva pružaoca platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici odgovori da li je na platnom računu platioca raspoloživ iznos neophodan za izvršenje platne transakcije na osnovu platne kartice, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) platiočevom platnom računu se u trenutku prijema ovog zahteva može pristupiti preko interneta;
- 2) platilac je pružaocu platnih usluga koji vodi račun dao izričitu saglasnost da odgovori na takav zahtev određenog pružaoca platnih usluga kako bi potvrdio da je na platnom računu platioca raspoloživ iznos koji odgovara određenoj platnoj transakciji na osnovu platne kartice;
- 3) saglasnost iz tačke 2) ovog stava data je pre slanja prvog takvog zahteva.

Pružalac platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici zahtev iz stava 1. ovog člana može dostaviti ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) platilac mu je dao izričitu saglasnost da uputi, odnosno da upućuje takav zahtev;
- 2) platilac je u iznosu iz stava 1. ovog člana inicirao platnu transakciju na osnovu platne kartice koristeći platni instrument zasnovan na platnoj kartici;
- 3) pružalac platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici autentifikuje sebe pred pružaocem platnih usluga koji vodi račun pre dostavljanja svakog pojedinačnog takvog zahteva i uspostavlja komunikaciju i razmenjuje poruke i podatke s njim na bezbedan način u skladu s propisom iz člana 75g Zakona o platnim uslugama.

Odgovor iz stava 1. ovog člana sadrži samo "da" ili "ne" bez navođenja stanja na platnom računu i ne može da se čuva niti da se koristi u druge svrhe osim za izvršavanje platne transakcije.

Pružalac platnih usluga koji vodi račun ne može na osnovu odgovora iz stava 1. ovog člana onemogućiti raspolaganje novčanim sredstvima na platnom računu platioca.

Pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je na zahtev platioca da ga informiše o pružaocu platnih usluga koji je dostavio zahtev iz stava 1. ovog člana i o datom odgovoru.

### **Pravila o pristupu platnom računu u slučaju usluge iniciranja plaćanja**

**Član 30b.**

Ako se platnom računu platioca može pristupiti preko interneta, platilac ima pravo da koristi uslugu iniciranja plaćanja koju pruža pružalac usluge iniciranja plaćanja.

Pri pružanju usluge iniciranja plaćanja, pružalac te usluge dužan je da obezbedi sledeće:

- 1) da ni u jednom trenutku ne drži novčana sredstva platioca koja su u vezi sa uslugom iniciranja plaćanja koju pruža;
- 2) da personalizovanim sigurnosnim elementima korisnika platnih usluga ne može da pristupi niko drugi sem tog korisnika i izdavaoca tih sigurnosnih elemenata i da te elemente pružalac usluge iniciranja plaćanja prenosi kroz sigurne i efikasne kanale;
- 3) da sve druge informacije o korisniku platnih usluga do kojih je došao pružajući uslugu iniciranja plaćanja može da dostavi samo primaocu plaćanja - ako je platilac za to dao izričitu saglasnost;
- 4) da svaki put kada se inicira platna transakcija, u skladu s propisom iz člana 75g Zakona o platnim uslugama, na bezbedan način potvrdi svoj identitet pružaocu platnih usluga koji vodi račun platioca i da na bezbedan način razmenjuje poruke i podatke s tim pružaocem platnih usluga koji vodi račun, platiocem i primaocem plaćanja;
- 5) da ne može da čuva osetljive podatke o plaćanju korisnika platnih usluga;
- 6) da ne može da traži druge podatke osim onih koji su neophodni za pružanje usluge iniciranja plaćanja;
- 7) da podatke koristi, čuva i pristupa im jedino radi pružanja usluge iniciranja plaćanja, u skladu sa izričitim zahtevom platioca;
- 8) da ne menja iznos, primaoca plaćanja, niti bilo koji drugi element platne transakcije.

Ako je platilac dao izričitu saglasnost za izvršenje platne transakcije, kako bi se omogućila primena njegovog prava da koristi uslugu iniciranja plaćanja, pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da obezbedi sledeće:

- 1) da s pružaocem usluge iniciranja plaćanja uspostavi komunikaciju i razmenjuje podatke i poruke na bezbedan način u skladu s propisom iz člana 75g Zakona o platnim uslugama;
- 2) da odmah nakon prijema platnog naloga od pružaoca usluge iniciranja plaćanja - tom pružaocu dostavi ili učini dostupnim sve informacije o iniciranju platne transakcije i sve dostupne informacije u vezi sa izvršenjem platne transakcije;
- 3) da platne naloge primljene preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja ni na koji način ne diskriminiše u odnosu na platne naloge koje je izdao direktno platilac, i to posebno u pogledu vremenskog rasporeda i brzine postupanja, prioriteta ili naknada, osim iz objektivnih razloga.

Pružanje usluge iniciranja plaćanja ne može da zavisi od postojanja ugovornog odnosa za tu namenu između pružaoca usluga iniciranja plaćanja i pružaoca platnih usluga koji vode račune.

**Pravila za pristup i upotrebu informacija o platnom računu kod usluge pružanja informacija o računu****Član 30c.**

Ako se platnom računu može pristupiti preko interneta, korisnik platnih usluga ima pravo da koristi uslugu pružanja informacija o računu.

Pri pružanju usluge pružanja informacija o računu, pružalac te usluge dužan je da obezbedi sledeće:

- 1) da pruža usluge samo ako za to postoji izričita saglasnost korisnika platnih usluga;
- 2) da personalizovanim sigurnosnim elementima korisnika platnih usluga ne može da pristupi niko drugi sem tog korisnika i izdavaoca tih sigurnosnih elemenata i da te elemente pružalac usluge pružanja informacija o računu prenosi kroz sigurne i efikasne kanale;
- 3) da za svaku komunikacionu sesiju, u skladu s propisom NBS kojim se uređuju Tehnički standardi za autentifikaciju i komunikaciju, potvrdi svoj identitet ka pružaocu platnih usluga koji vodi račun korisnika platnih usluga, i da na bezbedan način razmenjuje poruke i podatke s tim pružaocem platnih usluga i korisnikom platnih usluga;
- 4) da pristupa samo platnim računima koje je za korišćenje ove usluge odredio korisnik platnih usluga i informacijama o platnim transakcijama koje se odnose na te račune;
- 5) da ne zahteva osetljive podatke o plaćanjima u vezi s platnim računom;
- 6) da podatke koristi, čuva ili im pristupa jedino radi pružanja usluge pružanja informacija o računu, u skladu sa izričitom saglasnošću korisnika platnih usluga.

Ako je korisnik platnih usluga dao izričitu saglasnost za pružanje usluge pružanja informacija o računu, kako bi se omogućila primena njegovog prava da koristi tu uslugu, pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da obezbedi sledeće:

- 1) da s pružaocem usluge pružanja informacija o računu uspostavi komunikaciju i razmenjuje poruke i podatke na bezbedan način u skladu s propisom iz člana 75g Zakona o platnim uslugama;



2) da ne diskriminiše zahteve za davanje podataka koje primi od pružaoca usluge pružanja informacija o računu, osim iz objektivnih razloga.

Pružanje usluge pružanja informacija o računu ne može da zavisi od postojanja ugovornog odnosa za tu namenu između pružaoca usluga iniciranja plaćanja i pružaoca platnih usluga koji vode račune.

#### **Ograničen pristup pružalaca platnih usluga platnim računima**

Pružalac platnih usluga koji vodi račun može pružaoцу usluge pružanja informacija o računu ili pružaoцу usluge iniciranja plaćanja odbiti pristup platnom računu ako postoje opravdani i dokazima potkrepljeni razlozi u pogledu neodobrenog ili prevarnog pristupa platnom računu, odnosno neodobrenog ili prevarnog iniciranja platne transakcije tih pružalaca platnih usluga.

Pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da u slučaju iz stava 1. ovog člana na način utvrđen okvirnim ugovorom obavesti korisnika platnih usluga da je pristup platnom računu odbijen i da navede razloge tog odbijanja. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre odbijanja pristupa platnom računu, pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da to učini odmah nakon odbijanja pristupa platnom računu.

Izuzetno od stava 2. ovog člana, pružalac platnih usluga koji vodi račun neće obavestiti platioca u skladu s tim stavom ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje objektivno opravdani bezbednosni razlozi.

Pružalac platnih usluga koji vodi račun ponovo će omogućiti pristup platnom računu kada prestanu da postoje razlozi za odbijanje tog pristupa.

Ako pružalac platnih usluga koji vodi račun odbije pristup platnom računu u skladu sa stavom 1. ovog člana, dužan je da o tome odmah obavesti Narodnu banku Srbije, uz dostavljanje informacija o svim bitnim detaljima i razlozima za odbijanje tog pristupa.

Na osnovu obaveštenja iz stava 5. ovog člana, Narodna banka Srbije preduzima odgovarajuće mere u skladu sa ovim zakonom.

#### **Platne transakcije kod kojih iznos transakcije nije unapred poznat**

##### **Član 30d.**

Ako je platna transakcija na osnovu platne kartice inicirana od strane primaoca plaćanja ili preko primaoca plaćanja, a tačan iznos transakcije nije poznat u trenutku kada Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije - Banka ne može rezervisati sredstva na platnom računu Korisnika ako Korisnik nije dao saglasnost za tačno određen iznos novčanih sredstava koji se može rezervisati.

Banka je dužna da oslobodi rezervaciju novčanih sredstava na Korisnikovom platnom računu bez odlaganja nakon prijema informacije o tačnom iznosu platne transakcije, a najkasnije odmah nakon prijema platnog naloga.

#### **Izvršenje platnih transakcija po osnovu menica**

##### **Član 30e.**

Platna transakcija po osnovu menice je platna transakcija kod koje primalac plaćanja inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa na osnovu menice i platnog naloga kojim zahteva prenos sredstava s platiočevog računa na svoj račun.

Menica iz stava 1. ovog člana, uključujući i elektronsku menicu, izdaje se u skladu sa zakonom kojim se uređuje menica i predstavlja neopozivu saglasnost izdavaoca menice datu njegovom pružaoцу platnih usluga da izvrši platnu transakciju koju je imalac menice inicirao u skladu s tim stavom.

Ako je menica iz stava 1. ovog člana evidentirana u registru menica i ovlašćenja koji Narodna banka Srbije vodi u skladu s propisima kojima se uređuje prinudna naplata na novčanim sredstvima na računu, primalac plaćanja može u skladu s tim propisima inicirati platnu transakciju za zaduženje platiočevog tekućeg računa kod bilo kog pružaoca platnih usluga koji vodi takav račun.

Odredbe st. 1. do 3. ovog člana ne isključuju niti umanjuju prava koja izdavalac menice, imalac menice ili druga lica koja drže menice imaju na osnovu zakona kojim se uređuje menica, pri čemu kada se radi o elektronskoj menici, u cilju ostvarivanja tih prava, umesto originala elektronske menice mogu koristiti i zvaničan izvod o elektronskoj menici.

Narodna banka Srbije upravlja centralnim registrom elektronskih menica, koji je sastavni deo registra iz stava 3. ovog člana i izdaje izvod iz stava 5. tog člana, koji ima svojstvo verodostojne i javne isprave.

Narodna banka Srbije bliže uređuje elektronsku menicu, centralni registar elektronskih menica i zvaničan izvod elektronske menice iz ovog člana, evidentiranje elektronske menice, njeno brisanje i korišćenje u okviru ovog registra, pristup tom registru i obaveze banaka u vezi s tim pristupom i korišćenjem elektronskih menica, kao i druga pitanja od značaja za rad tog registra.

## **Izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti trećih država**

### **Član 30f.**

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti trećih država primenjuju se odredbe propisa kojima se uređuje devizno poslovanje.

Banka neće izvršavati međunarodne platne transakcije za kupovinu hartija od vrednosti, ukoliko se sredstva uplaćuju stranom brokeru ili na namenski račun Korisnika koji vodi strani broker.

Na sve što u vezi sa izvršenjem platnih transakcija iz stava 1. ovog člana nije uređeno propisima kojima se uređuje devizno poslovanje - primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, Narodna banka Srbije propisuje poslovne, tehničke i druge zahteve koji se primenjuju na platne transakcije koje se izvršavaju u evrima unutar jedinstvenog područja za plaćanja u evrima (eng. SEPA - Single Euro Payments Area).

## **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 račun
- naknadu za overu izveštaja o promenama po račun
- 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 dospelu naknadu/proviziju, 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 prioritarno 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 raspolaže 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.

Banka ima pravo da u toku važenja Kartice i/ili prilikom automatskog reizdavanja Kartice izvrši promenu tipa kartice istog ili drugog platnog brenda, u kom slučaju će bez dodatnih troškova, izvršiti zamenu Kartice koju Korisnik koristi i obezbediti funkcionalnosti koje odgovaraju funkcionalnostima kartice koja se zamenjuje.

Banka zadržava pravo da ne reizda karticu ukoliko je Kartica neaktivna u dužem vremenskom periodu.

#### **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, zaštititi, 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 očitavanjem čipa ubacivanjem kartice u čitač i unosom PIN koda na bankomatu ili POS terminalu, beskontaktnim očitavanjem čipa na bankomatu i unosom PIN-a, beskontaktnim očitavanjem čipa sa i bez unosa PIN-a na prodajnom mestu trgovca, u skladu sa ograničenjima za beskontaktna plaćanja od strane Kartičarske organizacije; upotrebom kartice u okviru digitalnog novčanika na način opisan u delu 6A.3 ovog dokumenta; očitavanjem magnetne trake ili unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CVV2/CVC2 kod) kod pojedinih POS terminala, sa i bez potpisa slipa; u slučaju platnih transakcija gde fizičko prisustvo kartice nije neophodno (internet transakcije, porudžbine putem mejla ili telefona) unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CVV2/CVC2 kod). Kako bi proverila autentičnost Korisnika, Primalac plaćanja može zahtevati dodatnu autentifikaciju Korisnika unosom jednokratne lozinke (One Time Password) na internet prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3D usluge. Korisnik unosom OTP lozinke koju dobija putem SMS-a potvrđuje saglasnost da se izvrši plaćanje na teret njegovog računa. Korisnik kartice saglasnost za izvršenje platne transakcije može dati i preko primaoca plaćanja i pružaoca usluga iniciranja plaćanja.

Podaci o kartici registrovanoj za plaćanje na određenom sajtu mogu biti zamenjeni novim podacima kartice nakon reizdavanja kartice, ukoliko je taj proces kod kartične kompanije iniciran od strane internet trgovca.

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 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 POS terminala. Limite za lica koja Korisnik oblasti 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.

Prilikom izvršenja beskontaktno transakcije postoji mogućnost da POS terminal ne zahteva ni unos PIN-a ni potpis Korisnika. Kartičarske organizacije svojim pravilima određuju limit do čijeg maksimalnog iznosa nije potreban unos PIN-a kod beskontaktnih transakcija. Povremeno, iz sigurnosnih razloga, kod beskontaktnih transakcija, od Korisnika se može tražiti da izvrši transakciju ubacivanjem kartice u čitač uz unos PIN koda.

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.

Korisnik, u momentu iniciranja svake transakcije plaćanja Karticom ili digitalnom karticom, mora imati sredstva na računu kartice u visini iznosa transakcije, a za transakcije u inostranstvu za valutu različitu od RSD dodatno uvećan za 3%. Po osnovu iniciranih platnih transakcija putem kartice Banka će izvršiti rezervaciju novčanih sredstava po računu za koji je vezana kartica. Rezervacija sredstava će trajati 15 dana od dana izvršenja transakcije. Nakon definisanog roka, rezervacija se automatski sistemski poništava, s tim da poništenje rezervacije ne oslobađa obaveze Korisnika da na računu obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije koju je načinio. Po prijemu naloga za zaduženje od pružaoca usluga primaoca plaćanja, Banka će izvršiti knjižnje odnosno zadužiti račun kartice i posle poništenja predmetne rezervacije, u kom slučaju je Korisnik dužan da na računu kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije. Ukoliko korisnik uoči da je došlo do knjiženja zaduženja bez oslobađanja rezervisanih sredstava, neophodno je da se odmah obrati Banci kako bi bile izvršene neophodne provere.

Korisnik je upoznat da iznos rezervacije može da se razlikuje od iznosa zaduženja. Prilikom obavljanja platnih transakcija platnom karticom korisnici treba takođe da imaju u vidu da se kod ovog vida platnih transakcija, datum zaduženja računa može razlikovati od datuma nastanka platne transakcije.

### **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 (napr. 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 podatka 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 26a. ovih Opštih uslova.

## **DIGITALZOVANA KARTICA I DIGITALNI NOVČANIK**

### **Član 35a**

#### **Definicije**

**Pružalac usluge digitalnog novčanika** - domaće ili strano pravno lice koje pruža uslugu digitalnog novčanika, a sa kojim je Banka uspostavila poslovnu saradnju kako bi omogućila svojim Korisnicima da platne kartice izdate od Banke dodaju i koriste u obliku Digitalizovane kartice (ApplePay, GooglePay i dr.).

**Digitalni novčanik** - softversko rešenje Pružaoce usluge digitalnog novčanika koje se koristi za mobilna plaćanja, a koje omogućava dodavanje platne/platnih kartice/a u aplikaciju u svrhu njihovog digitalizovanja i korišćenja na prodajnim mestima, na bankomatima, kao i na internet stranicama i aplikacijama trgovaca koje podržavaju ovaj način plaćanja. Digitalni novčanik predstavlja aplikaciju kojom klijent može da vrši plaćanje na POS terminalima koji imaju mogućnost beskontaktnog očitavanja, kako u zemlji tako i u inostranstvu, putem uređaja koji poseduju NFC (Near Field Communication) bežičnu komunikaciju, kao i u aplikacijama i na web stranicama trgovaca koji prihvataju ovaj vid plaćanja za konkretne Pružaoce usluge digitalnog novčanika.

**Digitalizovana kartica** - personalizovani sigurnosni element u Digitalnom novčaniku nastao u postupku digitalizacije važeće platne kartice Banke, a koja se može koristiti kao platni instrument za iniciranje i izvršenje platnih transakcija na prodajnim mestima, na internetstranicama i aplikacijama trgovaca koje podržavaju ovaj način plaćanja. Banka omogućuje digitalizovanje VISA i Mastercard debitnih i kreditnih platnih kartica izdanja Erste Banke koje su izdate fizičkim i pravnim licima, preduzetnicima i registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima.



Banka ima pravo da u toku važenja Kartice i/ili prilikom automatskog reizdavanja Kartice izvrši promenu tipa kartice istog ili drugog platnog brenda, u kom slučaju će bez dodatnih troškova, izvršiti zamenu Kartice koju Korisnik koristi i obezbediti funkcionalnosti koje odgovaraju funkcionalnostima kartice koja se zamenjuje.

### **Korišćenje funkcionalnosti digitalnih novčanika**

Za korišćenje funkcionalnosti digitalnih novčanika potrebno je da Korisnik:

- poseduje uređaj sa NFC tehnologijom, a koji podržava uslugu digitalnog novčanika, odnosno uređaj koji je kompatibilan sa odgovarajućom aplikacijom (u daljem tekstu: odgovarajući uređaj),
- preuzme i instalira aplikaciju Digitalni novčanik na odgovarajućem uređaju, ukoliko ista ne postoji na samom uređaju,
- preuzetu aplikaciju Digitalni novčanik poveže sa svojim nalogom na odgovarajućem uređaju,
- podesi zaključavanje odgovarajućeg uređaja jednom od metoda koja je omogućena na samom uređaju (šablon, otisak prsta, PIN kod, skeniranje lica i sl.).

U cilju izbegavanja svake sumnje, isključivo Pružalac usluge digitalnog novčanika određuje vrstu i karakteristike uređaja na kome je moguće instalirati aplikaciju i ugovoriti pružanje usluga Digitalnog novčanika. Korišćenje funkcionalnosti digitalnih novčanika zahteva klijent izborom opcije za dodavanje kartice i prihvatanjem ovih Uslova i Pravila u aplikaciji digitalni novčanik.

Banka je svojim Klijentima omogućila digitalizaciju VISA debitna i/ili VISA kreditna kartica i Mastercard debitna i/ili Mastercard kreditna kartica (u daljem tekstu: Kartica) koje je Klijentima izdala Banka.

### **Postupak digitalizacije platne kartice**

Kako bi postojeću Karticu izdatu od strane Banke Korisnik dodao u prethodno preuzetu i aktiviranu aplikaciju Digitalni novčanik potrebno je da Korisnik:

- ima aktiviranu važeću Karticu,
- ima broj mobilnog telefona mobilnog operatera registrovanog u Republici Srbiji, koji je evidentiran u sistemu Banke,
- prilikom dodavanja Kartice u Digitalni novčanik u odgovarajuća polja unese podatke neophodne za digitalizaciju Kartice (broj kartice, datum isteka i trocifreni CVV kod).

U toku procesa digitalizacije kartice, aplikacija Digitalni novčanik može preuzeti pojedine podatke sa naloga Korisnika (ime, prezime, država, adresa stanovanja, broj pošte, broj stana i broj telefona), a koje Korisnik potvrđuje ili po potrebi menja. Navedenim podacima Banka nema pristup.

Nakon registracije platne kartice, Korisnik dobija jednokratni verifikacioni kod (SMS OTP) koji je poslat na broj mobilnog telefona koji je registrovan u Banci. U cilju uspešnog završetka postupka Klijent je u obavezi da dobijeni kod unese u polje predviđeno za unos u posebnom prozoru. Korisnik ne snosi troškove digitalizacije.

### **Korišćenje digitalizovane kartice**

Digitalizovanom karticom Korisnik može da vrši bezbedno plaćanje u prodavnicama, aplikacijama i na web-lokacijama koje podržavaju i prihvataju ovaj metod plaćanja.

Saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane korišćenjem Digitalizovane kartice u Digitalnom novčaniku Korisnik daje priloženjem odgovarajućeg uređaja POS terminalu, odnosno odabirom opcije plaćanja Digitalnim novčanikom na internet prodajnom mestu i unošenjem personalizovanih sigurnosnih elemenata koje sam odredi ili ugovori sa Pružaocem usluge.

Za transakcije izvršene Digitalizovanom karticom Banka će zadužiti račun Korisnika za koji je vezana Kartica registrovana u Digitalnom novčaniku.

Za platne transakcije izvršene Digitalizovanom karticom, naplata naknada, ukoliko su predviđene Tarifnikom Banke, se vrši na isti način kao da je transakcija inicirana fizičkom Karticom Korisnika.

Imajući u vidu da Korisnik ima mogućnost da doda više od jedne platne kartice u Digitalni novčanik, istorijski prva kartica koju Klijent doda u Digitalni novčanik postaje podrazumevana kartica za vršenje

plaćanje. Ukoliko Korisnik želi, da izvrši plaćanje drugom digitalizovanom karticom potrebno je da istu izabere pre iniciranja platne transakcije. Klijent u aplikaciji Digitalni novčanik, može naknadno podešavati i menjati podrazumevanu karticu.

Ako iz bilo kog razloga dođe do raskida ugovora na osnovu kojeg je Banka Korisniku izdala Karticu na osnovu koje je generisana Digitalizovana kartica ili Banka iz bilo kog razloga uskrati pravo korišćenja Kartice (blokira karticu), istovremeno prestaje pravo korišćenja Digitalizovane kartice.

Brisanje Digitalizovane kartice iz Digitalnog novčanika ne utiče na mogućnost korišćenja Kartice na osnovu koje je generisana izbrisana Digitalizovana kartica i ako nakon toga Korisnik ponovo želi da koristi svoju karticu kao Digitalizovanu karticu, može je ponovo registrovati u Digitalnom novčaniku. Brisanje Digitalizovane kartice iz Digitalnog novčanika ne oslobađa Korisnika obaveze da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem te Digitalizovane kartice pre brisanja.

### **Obaveze Korisnika**

Kako bi se sprečili slučajevi neovlašćenog korišćenja Digitalnog novčanika i digitalizovane kartice, kao i eventualnih zloupotreba, Korisnik je dužan da:

- odgovarajući uređaj na kome se nalazi aplikacija Digitalni novčanik zaštiti od neovlašćenog pristupa i/ili upotrebe, isti čuva sa dužnom pažnjom u cilju sprečavanja gubitka ili krađe i podesi zaključavanje odgovarajućeg uređaja jednom od metoda koja je omogućena na samom uređaju (šablon, otisak prsta, PIN kod, skeniranje lica i sl.)
- podatke o kartici i računu za koji je vezan digitalni novčanik, a naročito OTP lozinku primljenu SMS-om, sigurnosne elemente sa platne kartice - broj kartice, CVV sa poledine kartice, ne otkriva, niti čini dostupnim trećim licima. Otkrivanjem podataka Korisnik postupa sa krajnjom nepažnjom i izlaže se riziku zloupotrebe Kartice/Digitalizovane kartice koji za posledicu mogu imati neobrene platne transakcije do visine sredstava raspoloživih na računu za koji je Kartica/Digitalizovana kartica vezana i za tako nastalu štetu Banka nije odgovorna Korisniku.
- odmah po saznanju, obavesti Banku o bilo kom događaju koji za posledicu ima gubitak, krađu, neovlašćeni pristup ili korišćenje odgovarajućeg uređaja na kome se nalazi aplikacija Digitalni novčanik, zloupotrebu Kartice /Digitalizovane Kartice / Digitalnog novčanika, pozivanjem Korisničkog servisa Banke na broj **021/6772116** ili na e-mail adresu **sigurnost.kartice@erstebank.rs**;
- ne dozvoli da bilo koje treće lice koristi Digitalni novčanik za vršenje transakcija.
- ne registruje svoju Digitalizovanu karticu na tuđem mobilnom ili drugom odgovarajućem uređaju;
- poštuje ostale zaštitne mere koje su navedene ovim Opštim uslovima, a odnose se na Karticu.

### **Obaveze Banke**

Polazeći od činjenice da Banka izdaje Klijentu Kartice koje Klijent može digitalizovati u Digitalnom novčaniku, Banka je shodno odredbama Zakona o platnim uslugama dužna da obezbedi:

- da su personalizovani sigurnosni elementi Kartice dostupni isključivo Klijentu kome je Banka izdala istu;
- da Korisnik u svakom trenutku može, o gubitku, krađi ili zloupotrebi uređaja na kome je digitalizovana kartica ili zloupotrebi Digitalizovane kartice, obavestiti Banku ili zahtevati da mu se ponovo omogući korišćenje Digitalizovane kartice kada prestanuda postoje razlozi za njenu blokadu, pozivanjem Korisničkog servisa Banke na broj **021/6772116** ili na mejl adresu **sigurnost.kartice@erstebank.rs**;
- da se spreči svako dalje korišćenje Digitalizovane kartice nakon što je Korisnik obavestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi uređaja na kome se nalazi aplikacija Digitalni novčanik, ili zloupotrebi Digitalizovane kartice.

### **Prestanak ili ograničenje prava na korišćenje Digitalizovane kartice**

Banka ima pravo da u bilo kom trenutku onemogućiti dodavanje Kartice u Digitalni novčanik i/ili trajno ili privremeno korišćenje Digitalizovane kartice ako je ispunjen neki od sledećih uslova:

- ako postoji sumnja da neovlašćeno lice pokušava da doda karticu u Digitalni novčanik;
- ukoliko u procesu dodavanja Kartice u Digitalni novčanik, Banka dođe do informacije da je Mobilni uređaj na koji se Kartica dodaje, izgubljen ili ukraden;
- ukoliko Banka onemogući dodavanje te vrste Kartice u Digitalni novčanik ili Banka više ne dozvoljava dodavanje kartice u Digitalni novčanik pružaoca usluga;
- ukoliko postoji sumnja na neovlašćeno korišćenje Kartice i/ili Digitalizovane kartice, odnosno korišćenje Kartica sa namerom prevare;
- u slučaju blokiranja ili isteka Kartice na osnovu koje je kreirana Digitalizovana kartica;
- na zahtev Korisnika.

Blokiranje Kartice, odnosno onemogućavanje korišćenja od strane Banke, važi i za Digitalizovanu karticu, koja je kreirana na osnovu Kartice. Blokiranje Digitalizovane kartice ne mora da rezultira blokiranjem Kartice na osnovu koje je kreirana Digitalizovana kartica. Ako Pružalac usluge digitalnog novčanika iz bilo kog razloga spreči Korisnika da dodaje i koristi Digitalizovanu karticu Banke, Korisnik može kontaktirati Pružaoca usluge. Banka nema mogućnost niti obavezu da utiče na Pružaoca usluge u pogledu dostupnosti usluge Digitalnog novčanika za Korisnika.

### **Opšte odredbe**

Banka ne snosi odgovornost za funkcionalnost aplikacije Digitalnog novčanika:

- kada je do nefunkcionalnosti aplikacije Digitalnog novčanika došlo iz razloga na strani Pružaoca usluge digitalnog novčanika, na koji Banka nije mogla da utiče, a nefunkcionalnost se ne odnosi na deo aplikacije Banke za pružanje platnih uslugakada Klijent ne ispunjava preduslove za korišćenje aplikacije Digitalnog novčanika, a posebno one koji su navedeni u Delu Korišćenje funkcionalnosti digitalnih novčanika ovih Opštih uslova;
- kod defekata ili neispravnosti Korisnikove opreme, mreže ili drugih događaja koji onemogućavaju korišćenje Digitalnog novčanika

Banka, u skladu i u meri koja je utvrđena odredbama Zakona o platnim uslugama, snosi odgovornost za funkcionalnost aplikacije Digitalnog novčanika ukoliko okolnosti, prekidi ili greške digitalnog novčanika dovedu do neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršeneplatne transakcije ili prouzrokuju štetu za Korisnika. U slučaju da dođe do gubitka, zloupotrebe ili krađe podataka koji su neophodni za korišćenje Digitalnog novčanika ili bilo kog drugog slučaja neovlašćenog korišćenja Digitalnog novčanika, Banka zadržava pravo da ne izvrši zamenu Kartice.

Ukoliko postoji sumnja da je došlo do zloupotrebe podataka sa Kartice, da postoji mogućnost zloupotrebe od samog Klijenta ili sumnje na izvršenje neovlašćenih transakcija dobijene od kartične asocijacije, Banka ima pravo da jednostrano onemogući dalju mogućnost korišćenja digitalizovane kartice.

### **Završne odredbe**

Ukoliko Korisnik naiđe na bilo koji problem u vezi sa korišćenjem funkcionalnosti, može se obratiti Kontakt centru Banke na sledeći broj telefona: **0800201201**.

Banka ne obrađuje podatke o ličnosti Korisnika u postupku digitalizacije kartice, niti dolazi u posed istih. Samim unosom ličnih podataka i iniciranjem digitalizacije Kartice u aplikaciji Digitalni novčanik, Korisnik dostavlja prethodno navedne podatke o ličnosti Pružaocu usluge digitalnog novčanika, u skladu sa pravilima i obaveštenjem o obradi podataka o ličnosti definisanim od strane Pružaoca usluge digitalnog novčanika u svrhe digitalizovanja kartice.

Odrebe ovih Opštih slova koje se odnose na odgovornost za štetu, zaštitne i druge mere i blokadu platne kartice shodno se primenjuju i na Digitalizovanu karticu/Digitalni novčanik.

Na sva prava, obaveze, uslove i odgovornosti korišćenja Digitalnog novčanika koja nisu definisana ovim Opštim uslovima uslovima, primenjuju se važeće ugovorne odredbe iz okvirnih ugovora zaključenih sa korisnicima platnih usluga, odnosno odredbe Opštih uslova koje se odnose na korišćenje Kartica koje izdaje Banka, kao i odredbe Opštih uslova koje se odnose na neodobrene,

neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije nastale korišćenjem digitalnog novčanika.

## **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 daljem tekstu: M-Banka) je usluga mobilnog bankarstva Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljem 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 važenosti 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 odredjenog 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 ili obeleži predviđeno polje na Zahtevu za otvaranje računa i prapatnu 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
- Erste eBiz
- Office Banking

Usluge 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.
- **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 lozinku 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 loznike 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.

Korisnik se može nakon aktivacije Erste mBiz, opredeliti da se prijavljuje putem ponuđenih biometrijskih podataka, kao i da saglasnost za platne transakcije daje na isti način. Svi oblici korišćenja E-Bank i M-Bank usluga 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 račun, 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 onemogući 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 26a 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 podataka 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 dospele 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 pružalac platnih usluga ili izdavalac elektronskog novca ne pridržava odredaba, zakona, drugih propisa ili opštih uslova poslovanja kojima se uređuju platne usluge, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora o platnim uslugama, korisnik platnih usluga, odnosno imalac elektronskog novca imaju pravo na zaštitu svojih prava i interesa.

Na postupak ostvarivanja zaštite prava i interesa korisnika platnih usluga i imalaca elektronskog novca primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga.

Na nepravične ugovorne odredbe i nepoštenu poslovnu praksu u oblasti pružanja platnih usluga i izdavanja elektronskog novca, kao i na postupak njihove zabrane, shodno se primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

### **Pravo na prigovor**

Korisnik ima pravo da uputi prigovor Banci, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na platne usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s korisnikom.

Korisnik ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Banka je dužna da u pismenoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a dužna je i da u tom odgovoru ovom podnosiocu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

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

### **Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije**

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi.

Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za davanje odgovora.

Narodna banka Srbije obaveštava podnosioca pritužbe o nalazu po pritužbi u roku od tri meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj se rok može produžiti za još najviše tri meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da podnosioca pritužbe pismeno obavesti pre isteka prvobitnog roka.

### **Vansudsko rešavanje spornog odnosa**

Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između podnosioca prigovora i davaoca finansijskih usluga može se rešiti u vansudskom postupku -postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga.

Postupak posredovanja je poverljiv i hitan.

Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan je za strane u tom postupku.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom.

### **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.

Banka je dužna da o svim izmenama Opštih uslova /Okvirnog ugovora obavesti Korisnika najkasnije 15 dana pre stupanja na snagu predloženih izmena.

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 06.05.2025. godine.