

ERSTE BANK A.D. NOVI SAD
UPRAVNI ODBOR
Broj: 1436/2026-561/3
Datum: 13.02.2026.

OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA STANOVNIŠTVO I RPG

1. UVODNE ODREDBE

Opštim uslovima obavljanja platnih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi), za korisnike platnih usluga – potrošače i registrovana poljoprivredna gazdinstva (RPG), (u daljem tekstu: Korisnik), Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka) kao pružalac platnih usluga uređuje međusobna prava i obaveze vezano 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.

Osnovni podaci o Banci izdavaocu ovih Opštih uslova:

Poslovno ime: ERSTE BANK A.D. NOVI SAD;

Sedište: Bulevar oslobođenja br. 5, 21000 Novi Sad;

PIB: 101626723;

MB: 08063818;

Žiro račun: 908-0000000034001-19;

Internet stranica www.erstebank.rs;

e-mail adresa: info@erstebank.rs

Telefon za korisnike: 080 0201 201
+38160/ 4848 000

Dozvolu za rad izdala je Narodna banka Jugoslavije rešenjem O. br. 202 od 20.12.1989. godine. Nadležni organ za nadzor nad poslovanjem Banke je Narodna banka Srbije, Beograd, Nemanjina 17.

2. POJMOVI

1. platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platioc 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;
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 za jednog ili više korisnika 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. korisnik platnih usluga označava fizičko ili 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;
8. platioc 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;
9. primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
10. korisnik označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

11. preduzetnik označava fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonom;
12. registrovano poljoprivredno gazdinstvo – fizičko lice koje je nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj;
13. novčana sredstva označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;
14. gotov novac označava novčanice i kovani novac;
15. elektronski novac označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko i/ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca;
16. imalac elektronskog novca označava fizičko ili pravno lice kome se izdaje ili je izdat elektronski novac, odnosno fizičko ili pravno lice koje se obratilo izdavaocu elektronskog novca radi izdavanja tog novca, kao i svako drugo fizičko ili pravno lice koje ima novčano potraživanje iz tačke 14);
17. 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;
18. 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;
19. 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. Uslugu instant transfera odobrenja Banka pruža od 1.04.2019. godine.
20. 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.
21. 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;
22. 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;
23. 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;
24. 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;
25. 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;
26. 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;
27. sredstvo za komunikaciju na daljinu je svako sredstvo koje pružalac i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;
28. trajni nosač podataka označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;
29. 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;

30. zakonit boravak u Republici Srbiji označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu s propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora;
31. promena platnog računa označava uslugu koju pružalac platnih usluga pruža korisniku u skladu sa Zakonom o platnim uslugama;
32. 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;
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 plaćanja
42. Elektronska banka predstavlja aplikacije mobilnog i elektronskog bankarstva: NetBanking, mBanking, George mobilna aplikacija i George Web aplikacija koje Banka nudi Korisnicima.

3. PLATNE USLUGE

3.1 Banka obavlja sledeće platne usluge:

1. usluge otvaranja, vođenja i gašenja/platnih računa
2. usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na tekući/platni račun, usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
3. usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s tekućeg/platnog računa,
4. usluge prenosa novčanih sredstava s tekućeg/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 platnih instrumenata;
7. usluge izvršavanja novčane doznake kod koje pružalac platnih usluga prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.

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.

4. OTVARANJE I VOĐENJE TEKUĆEG/PLATNOG RAČUNA

4.1. Otvaranje i vođenje tekućeg/platnog računa

4.1.1. Banka otvara tekuće i druge platne račune - namenski računi i sl. Banka otvara račun na osnovu popunjenog zahteva Korisnika (obrazac Banke), po potpisivanju Ugovora o otvaranju i vođenju računa.

4.1.2 Banka otvara i vodi dinarske i devizne račune.

Banka vodi devizni račun vezan samo za jednu valutu

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

Na novootvorene devizne račune iz prethodnog stava, primenjujuće se odredbe ugovora o otvaranju i vođenju deviznog računa koji su prethodno zaključili sa Bankom.

4.1.3 Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, Banka utvrđuje identitet Korisnika uvidom u važeću identifikacionu ispravu.

4.1.4 Radi raspolaganja sredstvima na računu Korisnika, kod Banke se deponuju potpisi lica ovlašćenih za raspolaganje tim sredstvima, a kojim će se overavati obrasci platnih naloga.

4.1.5 Podnosilac Zahteva za otvaranje računa dozvoljava Banci da proveriti i dalje obrađuje sve podatke navedene u Zahtevu u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, kao i da nakon otvaranja računa njegove lične podatke prosledi u Registar računa fizičkih lica koji vodi NBS i koji nije javan.

4.1.6 Osim podataka iz prethodnog stava Banka može od Korisnika zahtevati i druge podatke. Uslučaju 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 ili izvršiti transakciju, odnosno, prekinuće već uspostavljeni odnos.

4.1.7 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 i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa.

4.1.8 Banka se obavezuje da će Korisniku voditi račun, obavljati platne usluge i pružati ostale bankarske usluge, u skladu sa Opštim uslovima, ugovorom koji je sa njim zaključila i važećim propisima.

4.1.9 Korisnik raspolaže sredstvima na računu u okviru raspoloživih sredstava putem instrumenata raspolaganja. Raspolaganje sredstvima na računu na bankomatu, prihvatnom uređaju, odnosno na drugi način koji podrazumeva upotrebu kartice, obavlja se upotrebom kartice i potpisom i/ili upotrebom PIN-a Korisnika kartice, odnosno na drugi način koji Banka omogući Korisnicima. Banka može odrediti maksimalni broj transakcija i ukupni iznos transakcija koje se dnevno provode putem kartice prilikom isplate gotovine i pri kupovini robe i usluga, o čemu Banka obaveštava Korisnika.

4.1.a Promena platnog računa

4.1.a.1 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 ugasiti 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.

4.1 b Platni račun sa osnovnim uslugama

4.1..b.1 Na zahtev Korisnika potrošača, koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji, a nema otvoren platni račun, Banka otvara Platni račun sa osnovnim uslugama za izvršavanje platnih transakcija u dinarima i u vezi sa kojim Banka pruža Korisniku sledeće platne usluge:

- 1) otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa;
- 2) uplatu gotovog novca na platni račun i isplatu gotovog novca sa platnog računa na šalterima, bankomatima i drugim sličnim uređajima banke kod koje je otvoren račun;
- 3) usluge izvršavanja platnih transakcija, tj. prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
 - (1) direktnim zaduženjem (videti napomenu u tački 7 ovih Opštih uslova),
 - (2) korišćenjem platne kartice, platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici i platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca u smislu odluke kojom se uređuju opšta pravila za izvršavanje instant transfera odobrenja, uključujući korišćenje ovih platnih instrumenata za plaćanja putem interneta,
 - (3) transferom odobrenja, uključujući trajni nalog i instant transfer odobrenja koji nije instant transfer odobrenja u smislu podtačke (2) ove odredbe, na osnovu platnog naloga izdatog na šalteru banke, u

okviru elektronskog ili mobilnog bankarstva ili putem odgovarajućih uređaja bez obzira na to da li je reč o internim ili eksternim prenosima o prenosima na račune potrošača i preduzetnika ili pravnih lica i nezavisno od načina iniciranja ovih transfera (npr. korišćenje ugovorene oznake korisnika platnih usluga ili standardizovane dvodimenzionalne oznake - QR kod);

4) uspostavljanje i korišćenje usluge elektronskog ili mobilnog bankarstva u skladu sa ovim Opštim uslovima;

5)() izdavanje i korišćenje debitne platne kartice;

6) dostavljanje obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama u skladu sa načinom ugovorenim Okvirnim ugovorom. .

Pod potrošačem iz prethodnog stava smatra se i potrošač koji kod banke ima otvoren platni račun koji služi isključivo za prikupljanje sredstava za otplatu kredita, odnosno servisiranje kredita ili održavanje kredita ili kao sredstvo obezbeđenja, kao i potrošač koji ima otvoren namenski račun kod banke u svrhu isplate novčanih sredstava stečenih na osnovu posebnih propisa (npr. jednokratna novčana pomoć svim punoletnim građanima), a koji se ne koristi za izvršavanje drugih platnih transakcija.

Pod potrošačem iz stava 1 ovog člana smatra se i potrošač koji kod banke ima otvoren platni račun, a koji zatraži otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama uz istovremeno podnošenje zahteva za zatvaranje svih drugih platnih računa u banci, osim računa iz prethodnog stava.

Uslovi za otvaranje, vođenje (korišćenje) i gašenje Platnog računa sa osnovnim uslugama moraju biti nediskriminatorski.

Banka je dužna da na zahtev Korisnika otvori Platni račun sa osnovnim uslugama, zaključenjem Okvirnog ugovora, ili da taj zahtev odbije, bez odlaganja, a najkasnije u roku od deset (slovima: deset) poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva. U slučaju odbijanja zahteva, Banka je dužna da u pismenoj formi i bez naknade, dostavi Korisniku obaveštenje o odbijanju i razlozima odbijanja, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom, sa informacijama o pravu Korisnika na prigovor i pritužbu i o mogućnosti vanskudskog rešavanja spornog odnosa u vezi sa otvaranjem Platnog računa sa osnovnim uslugama, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Banka odbija zahtev za otvaranje Platnog računa sa osnovnim uslugama ako Korisnik kod druge poslovne banke, već ima platni račun koji mu omogućava korišćenje usluga koje su omogućene u okviru Platnog računa sa osnovnim uslugama, osim ako Korisnik da Banci, izjavu u pismenoj formi i dostavi obaveštenje druge banke o tome da će platni račun kod te druge poslovne banke biti ugašen. Banka prethodno proverava da li Korisnik ima otvoren platni račun kod druge poslovne banke ili, ako ne izvrši ovu proveru, pribavlja od Korisnika izjavu u pismenoj formi o tome da li kod druge poslovne banke ima otvoren platni račun koji mu omogućava korišćenje osnovnih usluga propisanih za Platni račun sa osnovnim uslugama.

U pogledu korišćenja Platnog računa sa osnovnim uslugama, Korisnik ima pravo:

- na izvršavanje neograničenog broja platnih transakcija u okviru usluga iz stava 1 ovog odeljka Opštih uslova;
- da podnese zahtev za dozvoljeno prekoračenje Platnog računa sa osnovnim uslugama i korišćenje kreditne kartice, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga,
- da podnese zahtev za izdavanje čekova,
- na otvaranje i vođenje deviznog platnog računa.

U pogledu korišćenja Platnog računa sa osnovnim uslugama Banka:

- je dužna da Korisniku, bez naknade, učini lako dostupnim informacije i pruži objašnjenja u vezi sa obeležjima Platnog računa sa osnovnim uslugama, uslovima korišćenja tog računa, kao i naknadama u vezi s tim računom, koje informacije sadrže i jasnu naznaku o tome da ugovaranje dozvoljenog prekoračenja i/ili kreditne kartice i/ili drugih dodatnih usluga nije uslov za otvaranje i korišćenje Platnog računa sa osnovnim uslugama,
- naplaćuje uslugu korišćenja Platnog računa sa osnovnim uslugama u skladu sa Cenovnikom, odnosno važećim propisima koji regulišu ovu materiju,
- slobodno odlučuje o zahtevu Korisnika za dozvoljeno prekoračenje Platnog računa sa osnovnim uslugama i korišćenje kreditne kartice u skladu sa svojim kreditnim kriterijumima i zakonom koji uređuje zaštitu korisnika finansijskih usluga, kao i o zahtevu za izdavanje čekova, ukoliko Korisnik podnese zahtev Banci za korišćenje navedenih usluga.

4.2 Punomoć

4.2.1 Prilikom otvaranja računa ili naknadno, Korisnik može ovlastiti jedno ili više lica za raspolaganje sredstvima na računu putem ovlašćenja datog u Banci ili punomoći overene kod nadležnog organa. Ovlašćenje/punomoć može biti jednokratno, privremeno ili trajno. S obzirom na pravo raspolaganja sredstvima na računu, ovlašćenje/punomoć može biti opšte ili specijalno.

4.2.2 Ako je punomoć izdata izvan Banke, potpis Korisnika mora biti overen od domaćeg ili stranog nadležnog organa. Punomoćnik može obavljati transakcije u ime i za račun Korisnika u skladu sa propisima, ali ne može imati veća prava od Korisnika.

4.2.3 Ukoliko se Korisnik nalazi u inostranstvu punomoćje mora biti overeno od strane notara (javnog beležnika) i sadržati pečat „Apostille” (i prevedeno na srpski jezik od strane ovlašćenog sudskog tumača). Ukoliko se punomoćje overava u diplomatsko-konzularnom predstavništvu Republike Srbije ili ukoliko postoji bilateralni sporazum o oslobađanju od obaveze legalizacije javnih isprava između Republike Srbije i zemlje u kojoj se overava isprava, nije potreban pečat „Apostille”.

4.2.4 Punomoćnik ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima i tražiti zatvaranje računa, osim ukoliko je to navedeno u punomoći.

4.2.5 U slučaju da u toku trajanja ugovornog odnosa dođe do promena ovlašćenja ili ograničenja za raspolaganje novčanim sredstvima, ugovaranje ili druga ograničenja u pravnom prometu, Korisnik je obavezan iste prijaviti Banci bez odlaganja.

4.2.6 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 Korisnika, a koji mogu uticati na izvršenje platnih usluga i generalno na sredstva Korisnika koja se drže kod Banke.

4.2.7 Trajna punomoć prestaje da važi pisanim opozivom od strane Korisnika, zatvaranjem računa, smrću Korisnika ili punomoćnika, gubitkom poslovne sposobnosti Korisnika ili punomoćnika, otkazom ili raskidom Ugovora ili zatvaranjem računa. Ako je izjava o opozivu, odnosno otkazu sačinjena izvan Banke, potpis na ispravi mora biti overen od strane domaćeg ili stranog nadležnog organa.

4.3 Zastupanje

4.3.1 Za maloletnu osobu i osobu koja nije poslovno sposobna otvaranje računa traži zakonski zastupnik, odnosno staratelj po rešenju centra za socijalni rad.

4.3.2 Zakonski zastupnik može poslovati po računu u skladu sa zakonskim propisima, odlukama nadležnih organa, i odobrenjem Centra za socijalni rad.

4.3.3 Zakonski zastupnik ne može ugovoriti dozvoljeno prekoračenje po računu.

4.3.4 Pravo raspolaganja zakonskog zastupnika gasi se na osnovu pravosnažnog rešenja nadležnog organa, njegovom smrću, smrću zastupanog lica, i sticanjem poslovne sposobnosti zastupanog lica.

5. PLATNI INSTRUMENT - DEBITNA KARTICA

5.1. Platni instrument – debitna kartica

5.1.1 Nakon otvaranja tekućeg/platnog računa Banka Korisniku izdaje debitnu platnu karticu koja predstavlja platni instrument na osnovu kojeg Korisnik raspolaze sredstvima na računu, odnosno inicira platne transakcije do visine iznosa raspoloživog na računu.

Banka je dužna da, u skladu sa članom 9 Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica ("Sl. glasnik RS", br. 44/2018), korisniku koji želi platnu karticu, prvo izda platnu karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.

Ukoliko Korisnik želi i debitnu platnu karticu drugog platnog brenda, banka će na njegov zahtev izdati drugu debitnu platnu karticu. (

Banka je dužna da, imaocima debitnih platnih kartica nakon isteka važenja prethodno izdate kartice, prilikom reizdavanja postojeće izda i platnu karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji (osim ukoliko im je prethodno bila izdata takva kartica).

5.1.2 Devizna kartica se izdaje u valuti za koju je vezan devizni tekući račun.

5.1.3 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.

5.1.4 Banka za izdavanje i korišćenje platne kartice naplaćuje naknade i troškove, navedene u Cenovniku. Banka naplatu naknada i drugih troškova vrši zaduženjem računa za koji je Kartica vezana ili u gotovom novcu.

Vlasnik računa je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci prilikom izdavanja Kartice i obavezan je da svaku promenu podataka prijavi Banci. Sve troškove nastale zbog neprijavljivanja promena snosi Vlasnik računa.

5.1.5 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.

5.2 Izdavanje kartice i zaštita podataka kartice

5.2.1 Korisniku se reizdate kartice dostavljaju na poštansku adresu koja mora biti registrovana u sistemu Banke.

Novoizdata Kartica i PIN (lični identifikacioni broj) se dostavljaju u filijalu Banke i aktiviraju se automatski prilikom uručenja Korisniku.

Kartica poslata na prijavljenu adresu stanovanja Korisnika, se može aktivirati i putem George mobilne/George Web aplikacije elektronskog bankarstva, a zatim iniciranjem prve transakcije koja zahteva unos PINa (Chip + PIN).

Reizdata kartica zadržava PIN predhodne kartice. Banka garantuje Korisniku kartice tajnost izdavanja PIN-a do uručenja Kartice. Obaveza Korisnika je da Karticu, odmah po prijemu, potpiše i da je, kao i sve podatke o njoj, zaštiti, a PIN drži u tajnosti i odvojeno od Kartice. Nepotpisana Kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane Kartice snosi Korisnik.

Uvid u PIN broj kartice je omogućen u George mobilnoj/ Web aplikaciji.

Promena PINa je moguća na svim bankomatima Banke.

Rok za preuzimanje izrađene kartice i PIN-a je najkasnije 180 dana od momenta prijema SMS poruke o izrađenoj i pristigloj kartici u izabranu filijalu. Kartica se uručuje Korisniku uz potpisivanje Potvrde o uručanju i aktivira se aplikativno, u sistemu Banke od strane zaposlenog Banke

5.2.2 Korisnik ne sme saopštavati PIN drugim licima (uključujući, ali ne i ograničavajući se, na članove porodice, trgovca, bankarskog službenika). Prilikom unosa PIN-a na bankomatu ili POS terminalu treba sačuvati privatnost, rukom ili na drugi način onemogućiti uvid u isto drugim licima. U suprotnom snosiće u potpunosti materijalnu odgovornost za sve transakcije nastale usled nepoštovanja ove obaveze.

5.2.3 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.

5.2.4 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.

5.2.5 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.

5.3 Korišćenje debitne kartice

5.3.1 Korisnik platnih usluga dužan je da koristi debitnu karticu u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Saglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik kartice daje pre izvršenja platne transakcije i to na jedan od sledećih načina:

Očitavanjem čipa ubacivanjem kartice u čitač i unosom PIN koda na bankomatu ili POS terminalu, beskontaktnim očitavanjem čipa na bankomatu i unosom PIN koda, 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 aktiviranja zamenjene/reizdate kartice, ukoliko je taj proces kod kartične kompanije iniciran od strane internet trgovca.

5.3.2 Debitna 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.

5.3.3 Banka ne snosi odgovornost ukoliko trgovac ne želi da prihvati Debitnu karticu iako ima istaknut logo platnog brenda kartice ili ako zbog neispravnog korišćenja terminala, odnosno tehničkih problema, transakciju nije moguće obaviti na zahtev Korisnika.

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

5.3.5 Obaveza Akceptanta je da Korisniku izda kopiju slipa/računa. Korisnik je dužan da čuva kopiju slipa/računa za potrebe eventualnog prigovora.

5.3.6 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 korisnik kartice nalazi u trenutku transakcije. Korisnik preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupovine Karticom koja je predmet ovih Opštih uslova.

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

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

5.3.9 Banka iz bezbednosnih razloga utvrđuje limit iznosa gotovine i iznosa plaćanja roba i usluga na dnevnom nivou. Dnevni limit po -debitnoj kartici iznosi 350.000,00 RSD, za transakcije plaćanja robe i usluga putem POS terminala, uključujući i internet plaćanja i 100.000,00 RSD za podizanje gotovine na bankomatu. Limit broja dnevnih transakcija izvršenih karticom putem POS terminala i za internet plaćanja-a je 15 transakcija, a limit broja transakcija za podizanje gotovog novca je 5 transakcija. Korisnik kartice ima pravo da zahteva da se promeni visina dnevnog limita, podnošenjem zahteva za promenu dnevnih limita potrošnje u prodajnom punktu Banke, putem e-mejla sa e-mejl adrese koju je Korisnik prijavio Banci, ili u okviru aplikacije elektronskog/mobilnog bankarstva, bez obaveze sačinjavanja Aneksa Okvirnog ugovora.

Korisnik kartice može korišćenjem elektronske banke promeniti visinu dnevnih limita za plaćanje na putem POS terminalima i interneta kao i za podizanje novca na bankomatima do visine maksimalnog limita propisanog od strana Banke. Imajući u vidu da je limit za internet plaćanja uključen u limit potrošnje na POS terminalima, povećanjem limita za internet plaćanja putem elektronske banke na takav način da je novi limit za internet plaćanja viši od trenutnog limita za plaćanja na POS terminalima, Banka će automatski uvećati i limit za plaćanja na POS terminalima do iznosa zahtevanog limita za internet plaćanja kako bi transakcija mogla da se obavi. U situacijama kad Korisnik putem elektronske banke smanjuje limit potrošnje na POS terminalima do ispod iznosa trenutnog limita za internet transakcije, Banka će kako bi sprečila eventualne zloupotrebe smanjiti i iznos limita za internet plaćanja na isti novi iznos kao i za plaćanja na POS terminalima.

Prilikom izvršenja beskontaktna 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.

5.3.10 Ukoliko se prilikom korišćenja Debitne kartice vrši zamena valuta, kurs zamene valuta utvrđuje se u skladu sa ovim Opštim uslovima za pružanje platnih usluga.

5.3.11 Rok važenja Debitne kartice otisnut je na kartici. Debitna kartica važi do poslednjeg dana u navedenom mesecu.

Ukoliko se Korisnik pridržava odredbi Okvirnog Ugovora, po isteku roka važenja, Debitna kartica mu se automatski reizdaje u skladu sa važećim propisima, uz naknadu predviđenu Cenovnikom. Banka će blagovremeno, pre isteka kartice, Korisnika obavestiti o datumu isteka kako bi se izjasnio da li želi da se kartica reizda. Banka zadržava pravo da ne reizda platnu karticu u slučaju neaktivnosti Kartice u dužem vremenskom periodu.

5.3.12 Korisnik, u momentu iniciranja svake transakcije Karticom ili digitalnom karticom, mora imati sredstva na računu kartice u visini iznosa transakcije, a za transakcije u inostranstvu u valuti različitoj od valute kartice 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.

5.4 Kurs zamene valuta prilikom zaduženja Računa

5.4.1 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.

5.4.2 U slučaju da je Debitna kartica vezana uz dinarski 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 protivvrednost se izračunava po prodajnom kursu za devize Banke za EUR, važećem na datum zaduženja.

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

5.4.4 U slučaju da je Debitna kartica vezana za devizni račun, za transakcije sprovedene u devizama, ukoliko je originalna valuta transakcije jedna od valuta iz kursne liste Banke i istovetna je valuti Računa, – račun se tereti za iznos u originalnoj valuti.

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

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

5.4.7 MasterCard i Visa International Referentni kursevi javno su dostupni na internet stranicama www.visaeurope.com i www.mastercard.com i promenljivi su u toku dana, a kursne liste Banke dostupne su na internet stranici Banke i u svim poslovnicama.

5.4a. Kurs zamene valuta prilikom odobrenja/priliva na karticu

5.4a.1 U slučaju da je Debitna kartica vezana uz dinarski račun, za transakcije priliva zaključene karticom u inostranstvu, Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u dinare na sledeći način: MasterCard International ili Visa International će po Referentnom kursu preračunati originalni iznos u EUR, a iz tog iznosa dinarska protivvrednost se izračunava po kupovnom kursu za devize Banke za EUR, važećem na datum odobrenja.

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

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

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

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

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

5.5 Prigovori po kartičnim transakcijama

5.5.1 Korisnik je dužan da čuva kopiju slipa/računa za potrebe eventualnog prigovora. Korisnik je dužan da prigovore po izvršenim transakcijama dostavi pismenim putem na propisanom obrascu najbližem prodajnom punktu Banke, odmah po saznanju, a najkasnije 13 meseci od dana zaduženja.

5.5.2 Dan prijema izvoda Banke ili prijema informacije o izvršenoj transakciji putem SMS poruke smatra se danom saznanja o izvršenoj transakciji.

5.5.3 Prigovore koji nisu dostavljeni u propisanom roku i formi Banka ne prihvata, a finansijski gubitak snosi korisnik Debitne kartice.

5.5.4 U slučaju da Korisnik želi da dobije kompletnu dokumentaciju o transakciji, istu mora zatražiti od Banke najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od datuma zaduženja.

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

5.6 Ukradena / izgubljena/zloupotrebljena kartica

5.6.1 Korisnik je dužan da odmah po saznanju prijavi gubitak / krađu/zloupotrebu Debitne kartice najbližoj ekspozituri Banke, pozivomna broj **021/67 72 116** ili slanjem e-maila sa adrese Korisnika koja je prijavljena Banci, na e-mail adresu sigurnost.kartice@erstebank.rs. Korisnik kartice dužan je da navede broj Debitne kartice ili svoj JMBG, kako bi Banka onemogućila njeno dalje korišćenje, te da ako se radi o neodobrenoj platnoj transakciji ili odobrenoj platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe, odmah preduzela sve razumne mere radi povraćaja novčanih sredstava.

Korisnik karticu može blokirati i putem elektronske banke čime kartica dobija status privremeno blokirana.

Korisnik je dužan da u roku od 2 radna dana, u pisanoj formi potvrdi prijavu gubitka/krađe Kartice.

5.6.2 Debitna kartica pronađena posle prijave nestanka ne sme se koristiti i mora se presečena vratiti Banci kako bi bila uništena.

5.6.3 Korisnik je dužan da Banci bez odlaganja prijavi oštećenje i neispravnost Debitne kartice na način predviđen za prijavu izgubljene kartice.

5.6.4 U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja Debitne kartice, odnosno podataka sa kartice, usled čega su izvršene neodobrene platne transakcije Korisnik je dužan da, odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 meseci od datuma zaduženja, prijavi Banci svaku neodobrenu transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Debitne kartice, odnosno podataka s Kartice.

5.6.5 Korisnik je dužan da oštećenu, tehnički neispravnu i karticu za koju sumnja da je neovlašćeno korišćena bez odlaganja vrati Banci. Ukoliko posle prijave gubitka kartice, istu pronađe, obavezan je da je bez odlaganja preda Banci radi uništenja.

5.6.6 Banka je dužna je da Korisniku dostavi dokaz o tome da je Korisnik obavestio u skladu s tačkom 5.6.1, ako je Korisnik platnih usluga podneo zahtev za dostavljanje tog dokaza u roku od 18 meseci od dana ovog obaveštavanja.

5.7 Odgovornost za štetu

5.7.1 Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene usled prevarnih radnji Korisnika Debitne kartice ili neispunjenja njegove obaveze da preduzme sve razumne i *odgovarajuće* mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

5.7.2 Korisnik Debitne kartice snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz ovih Opštih uslova..

5.7.3 Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja Debitne kartice, odnosno podataka s kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

5.7.4 Ukoliko Korisnik podatke sa Debitne kartice koristi u cilju obavljanja telefonske, e-mail ili poštanske kupovine, Korisnik takvim plaćanjem preuzima sav rizik mogućnosti zloupotrebe podataka sa Debitne kartice.

5.7.5 Korisnik ograničeno odgovara do iznosa od 3.000 dinara, ukoliko su neodobrene platne transakcije izvršene usled korišćenja izgubljene ili ukradene Kartice, ili Kartice koja je bila zloupotrebljena

5.8 Zaštitne i druge mere

5.8.1 Korisnik je dužan da koristi Debitnu karticu u skladu s ovim Opštim uslovima i uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.8.3 Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi Debitne kartice o tome obavesti Banku.

5.9 Blokada platne kartice

5.9.1 Banka će izvršiti blokadu daljeg korišćenja Debitne kartice ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platne kartice, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju Debitne kartice ili njegovom korišćenju radi prevare ili kao posledica prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje Debitne kartice povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku.

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

5.9.3 Banka će ponovo omogućiti korišćenje Debitne kartice ili će je zameniti novom – kada prestanu da postoje razlozi za njenu blokadu.

6 TRAJNI NALOG

6.1 Korisnik može s Bankom ugovoriti izvršenje Trajnog naloga kojim Banku ovlašćuje da na teret njegovog računa obavlja redovna ili povremena plaćanja na način da sprovodi platnu transakciju u korist primaoca prema uslovima koje definiše korisnik (račun primaoca plaćanja, iznos plaćanja, period trajanja, dinamika plaćanja).

6.2 Banka sa korisnicima ugovara dve vrste trajnih naloga:

- 1) Ugovorni trajni nalozi - otvaraju se u korist privrednih društava sa kojima Banka ima sklopljen ugovor o trajnim nalogima.
- 2) Obični trajni nalozi - putem običnog trajnog naloga korisnik može plaćati svoja dugovanja pravnim licima i fizičkim licima sa kojima Banka nema sklopljen ugovor, vršiti prenos sredstava na račun štednje, uplaćivati humanitarnu pomoć i sl., ukoliko je obaveza koja se izmiruje svakog meseca u istom iznosu.

6.3 Banka će izvršavati trajne naloge u skladu sa uslovima definisanim od strane Korisnika. Ako dan za plaćanje trajnog naloga nije radni dan Banke, plaćanje će se sprovesti prvi sledeći radni dan. Korisnik je dužan da obezbedi sredstva na računu najkasnije do vremena definisanog u Terminskom planu. Banka izvršava trajni nalog samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće celokupnog

definisanog iznosa plaćanja i pripadajuće naknade, osim ukoliko se radi o plaćanju po osnovu kreditnih obaveza prema Banci. .

6.4 Trajni nalog se ugovara potpisivanjem obrasca Otvaranje trajnog naloga i unosom svih relevantnih podataka koji se odnose na transakcije plaćanja koje se izvršavaju putem Trajnog naloga.

6.5 Trajni nalog prestaje da važi na datum definisan u Obrascu trajnog naloga otkazom od strane Korisnika, kao i zatvaranjem računa na teret kojeg se sprovodi plaćanje, odnosno računa u korist kojeg se vrši plaćanje.

6A Digitalizovana kartica i digitalni novčanik

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 Pružaoca 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 internet stranicama 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

6A.1 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.

6A.2 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 Klijent:

- 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) ili pokrene zahtev za dodavanje kartice u Digitalni novčanik iz George mobilne aplikacije-

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 notifikaciju u elektronskoj banci da je zahtevano dodavanje kartice u Digitalni novčanik sa mogućnošću prihvatanja ili odbijanja dodavanja kartice u Digitalni novčanik. Kako bi potvrdio akciju dodavanja kartice u Digitalni novčanik Korisnik će morati da potvrdi identitet unosom PINa za pristup George mobilnoj aplikaciji ili putem biometrije ukoliko je takva opcija izabrana za prijavu na ovu aplikaciju. Korisnik ne snosi troškove digitalizacije.

6A.3 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 Klijenta. Imajući u vidu da Klijent 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 Klijent 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.

6A.4 Obaveze klijenta

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

- odgovarajući uređaj na kome se nalazi aplikacija Digitalni novčanik zaštititi 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 neoobrene 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, kako bi Banka onemogućila dalje korišćenje Digitalizovane kartice, te ako se radi o neodobrenoj platnoj transakciji ili odobrenoj platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe, odmah preduzela sve razumne mere radi povraćaja novčanih sredstava;
- 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.

6A.5 Obaveze Banke

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

- da su personalizovani sigurnosni elementi Kartice dostupni isključivo Korisniku 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 prestanu da 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.

6A.6 Prestanak ili ograničenje prava na korišćenje Digitalizovane kartice

Banka ima pravo da u bilo kom trenutku onemogući 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.

6A.7 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 digitalog novčanika, na koji Banka nije mogla da utiče, a nefunkcionalnost se ne odnosi na deo aplikacije Banke za pružanje platnih usluga ;
- kada Korisnik 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 izvršene platne 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.

6A.7 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 navedene 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 tačke 5.7-5.9 ovih Opštih uslova 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 odredbama podnaslova 6A ovih Opštih uslova, primenjuju se važeće ugovorne odredbe iz okvirnih ugovora zaključenih sa korisnicima platnih usluga, odnosno odredbe ovih Opštih uslova koje se odnose na korišćenje Kartica koje izdaje Banka, kao i odredbe ovih Opštih uslova koje se odnose na neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije nastale korišćenjem digitalnog novčanika.

7 DIREKTNO ZADUŽENJE

Važna napomena: Banka će korisnicima pružati uslugu direktnog zaduženja do 01.06.2026., nakon čega prestaje sa pružanjem ove usluge.

Od 01.06.2026. odredbe glave 7 ovih Opštih uslova prestaju da važe.

7.1 Uvodne odredbe

7.1.1 Korisnik može sa Bankom ugovoriti uslugu direktnog zaduženja koja mu omogućava da izmiruje svoje obaveze prema primaocu plaćanja na osnovu saglasnosti koje Banci dostavi primalac plaćanja, pružalac usluga primaoca plaćanja ili platilac.

7.1.2 Ovlašćenje direktnog zaduženja može biti jednokratno i višekratno, sa fiksnim ili periodičnim dospećima.

7.1.3 Ovlašćenje direktnog zaduženja na propisanom obrascu Korisnik može dati svojoj banci, banci primaoca plaćanja ili primaocu plaćanja.

7.1.4 Banka će izvršavati direktno zaduženje u skladu sa uslovima utvrđenim u obrascu direktnog zaduženja. Ako dan za plaćanje direktnog zaduženja nije radni dan Banke, plaćanje će se sprovesti prvi sledeći radni dan. Korisnik je dužan da obezbedi sredstva na Računu na datum zaduženja najkasnije do vremena definisanog u Terminskom planu. Banka izvršava direktno zaduženje samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće celokupnog definisanog iznosa plaćanja i pripadajuće naknade za uslugu.

7.1.5 Banka će izvršiti pojedinačni nalog koji je deo niza platnih transakcija u celosti, a izuzetno će nalog izvršiti u delimičnom iznosu kada nema dovoljno sredstava na Računu Korisnika za izvršenje naloga u celosti, ako je direktno zaduženje ugovoreno u svrhu izmirivanja kredita prema Banci.

7.2 Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije

7.2.1 Banka je dužna da platiocu na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, putem direktnog zaduženja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) da je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije;
- 2) da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi platilac razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

7.2.2 Platiočev pružalac platnih usluga može zahtevati da platilac obezbedi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost uslova iz stava 1. ovog člana. Platilac se ne može pozivati na uslov iz stava 1. tačka 2) ovog člana ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu.

7.2.3 Platilac može podneti zahtev iz stava 1. ovog člana u roku od 56 dana od datuma zaduženja.

7.2.4 Platiočev pružalac platnih usluga dužan je da platiocu izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva iz stava 1. ovog člana, u roku od deset poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva. Datum valute odobrenja platiočevog platnog računa može da bude najkasnije datum kada je račun zadužen za platnu transakciju iz ovog stava.

7.2.5 Ako odbije zahtev iz stava 1. ovog člana, pružalac platnih usluga dužan je da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje platioca obavesti i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa korisnika platnih usluga, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba ovog zakona i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

7.2.6 Platilac nema pravo na povraćaj iznosa platne transakcije ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) da je platilac neposredno svom pružaocu platnih usluga dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
- 2) da je pružalac platnih usluga ili primalac plaćanja najmanje 28 dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružio platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji.

7.2.7 U slučaju direktnog zaduženja kod kojeg se inicira domaća platna transakcija koja se izvršava u dinarima ili platna transakcija koja se izvršava u skladu sa propisom koji se primenjuje na platne transakcije koje se izvršavaju u evrima unutar jedinstvenog područja za plaćanja u evrima (eng. SEPA - Single Euro Payments Area), ne dovodeći u pitanje stav 6. ovog člana, platilac ima pravo na povraćaj iznosa odobrene platne transakcije izvršene putem tog direktnog zaduženja i kada uslovi iz stava 1. ovog člana nisu ispunjeni.

U tom slučaju, platiočev pružalac platnih usluga ne može odbiti platiočev zahtev za povraćaj iznosa platne transakcije.

8 PLATNI INSTRUMENT - KREDITNA KARTICA

8.1. Platni instrument – kreditna kartica

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

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

8.1.3 Kreditna kartica glasi na ime Korisnika i nije prenosiva. Kreditna kartica je vlasništvo Banke na čiji zahtev mora biti vraćena. Korisnik kreditne kartice je isključivo odgovoran za pravilno korišćenje Kreditne kartice.

8.1.4 Banka za izdavanje i korišćenje kreditne kartice naplaćuje naknade i troškove, navedene u Cenovniku. Banka naplatu naknada i drugih troškova vrši zaduženjem računa za koji je Kartica vezana. Korisnik kreditne kartice je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci prilikom izdavanja Kartice i obavezan je da svaku promenu podataka prijavi Banci. Sve troškove nastale zbog neprijavljivanja promena snosi Korisnik kreditne kartice.

8.1.5 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.

8.2 Izdavanje Kreditne kartice i zaštita podataka kartice

8.2.1 Novoizdata Kreditna kartica i PIN (lični identifikacioni broj) se dostavljaju Korisniku u filijali Banke i aktiviraju se automatski prilikom uručenja Korisniku.

Korisniku se reizdate Kreditne kartice dostavljaju poštom na prijavljenu adresu stanovanja Korisnika koja mora biti registrovana u sistemu Banke.

Kartica poslata na prijavljenu adresu stanovanja Korisnika, se može aktivirati i putem George mobilne/George Web aplikacije elektronskog bankarstva, a zatim iniciranjem prve transakcije koja zahteva unos PINa (Chip + PIN).

Reizdata Kreditna kartica zadržava PIN prethodne kartice.

Banka garantuje Korisniku Kreditne kartice tajnost izdavanja PIN-a do uručenja Kreditne kartice. Obaveza Korisnika je da Kreditnu karticu, odmah po prijemu, potpiše i da je, kao i sve podatke o njoj, zaštiti, a PIN drži u tajnosti i odvojeno od Kreditne kartice. Nepotpisana Kreditna kartice je nevažeća, a eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane Kreditne kartice snosi Korisnik.

8.2.2 Korisnik Kreditne kartice 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.

8.2.3 Korisnik ne sme Kreditnu 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.

8.2.4 U slučaju Korisnik Kreditne kartice posumnja da je neko upoznat sa njegovim PIN-om, ima obavezu da izmeni PIN na bankomatu Banke ili da zahteva izradu nove kartice i novog PIN-a pismenim putem. U protivnom, sav rizik zloupotrebe PIN-a pada isključivo na teret korisnika Kreditne kartice.

8.2.5 Korisnik Kreditne kartice 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 Kreditnoj kartici, na navedeni način.

8.3 Korišćenje Kreditne kartice

8.3.1 Saglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik kartice daje pre izvršenja platne transakcije i to na jedan od sledećih načina:

Očitavanjem čipa ubacivanjem kartice u čitač i unosom PIN koda na bankomatu ili POS terminalu; beskontaktnim očitavanjem čipa na bankomatu i unosom PIN koda, 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.

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

8.3.3 Banka ne snosi odgovornost ukoliko trgovac ne želi da prihvati Kreditnu karticu iako ima istaknut logo platnog brenda Kartice ili ako zbog neispravnog korišćenja terminala, odnosno tehničkih problema, transakciju nije moguće obaviti na zahtev Korisnika.

8.3.4 Korisnik Kreditne kartice je dužan da na zahtev prodavca roba i usluga (u daljem tekstu Akceptant) preda Kreditnu karticu kojoj je uskraćeno pravo korišćenja.

8.3.5 Obaveza Akceptanta je da Korisniku izda kopiju slipa/računa. Korisnik je dužan da čuva kopiju slipa/računa za potrebe eventualnog prigovora.

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

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

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

8.3.9 Banka iz bezbednosnih razloga utvrđuje limit iznosa gotovine i iznosa plaćanja roba i usluga koji se dnevno može koristiti putem bankomata i EFTPOS terminala. Dnevni limit po izdatoj kreditnoj kartici zavisi od odobrenog kreditnog limita:

Limiti za VISA Classic i Master Card kreditne kartice					
Naziv transakcije	Iznos odobrenog kreditnog limita				
	< 50.000	50.000 – 100.000 din	100.000 – 150.000 din	150.000 – 200.000 din	> 200.000
ATM/upotreba kartice –max. broj transakcija	7	10	10	20	20
ATM/MAX/isplata gotovine	50.000 RSD	100.000 RSD	150.000 RSD	200.000 RSD	400.000 RSD
POS/MAX/kupovina	50.000 RSD	100.000 RSD	150.000 RSD	200.000 RSD	300.000 RSD
POS/MAX/isplata gotovine	30.000 RSD	30.000 RSD	50.000 RSD	50.000 RSD	80.000 RSD
POS/ max. broj platnih transakcija	15	20	20	20	20

Limiti za DINA Kredit kreditne kartice

Naziv transakcije	Iznos odobrenog kreditnog limita				
	< 50.000	50.000 – 100.000 din	100.000 – 150.000 din	150.000 – 200.000 din	> 200.000
ATM/upotreba kartice – max. broj transakcija	7	10	10	20	20
ATM/MAX/isplata gotovine	50.000 RSD	100.000 RSD	150.000 RSD	200.000 RSD	200.000 RSD
POS/MAX/kupovina	50.000 RSD	100.000 RSD	150.000 RSD	200.000 RSD	300.000 RSD
POS/MAX/isplata gotovine	30.000 RSD	30.000 RSD	50.000 RSD	50.000 RSD	80.000 RSD
POS/upotreba kartice max. broj transakcija	15	20	20	20	20

Limiti za VISA Gold kreditne kartice

Naziv transakcije	Iznos odobrenog limita 100.000 – 1.000.000 din
ATM/upotreba kartice max. broj transakcija	20
ATM/MAX/isplata gotovine	100.000 RSD
POS/MAX/kupovina	do visine odobrenog limita
POS/MAX/isplata gotovine	100.000 RSD
POS/MAX/povrat sredstava/Online	do visine odobrenog limita
POS/upotreba kartice max. broj transakcija	40

Korisnik ima pravo da zahteva da se promeni visina dnevnog limita, podnošenjem zahteva za promenu limita, bez obaveze sačinjavanja Aneksa Okvirnog ugovora ili putem elektronske banke.

Korisnik kartice može korišćenjem elektronske banke promeniti visinu dnevnih limita za plaćanje putem POS terminala i interneta kao i za podizanje novca na bankomatima do visine maksimalnog limita propisanog od strane Banke. Imajući u vidu da je internet limit potrošnje uključen u limit potrošnje na POS terminalima, povećanjem limita za internet plaćanja putem elektronske banke na takav način da je novi limit za internet plaćanja viši od trenutnog limita za plaćanja na POS terminalima, Banka će automatski uvećati i limit za plaćanja na POS terminalima do iznosa zahtevanog limita za internet plaćanja kako bi transakcija mogla da se obavi. U situacijama kad Korisnik putem elektronske banke smanjuje limit potrošnje na POS terminalima do ispod iznosa trenutnog limita za internet transakcije, Banka će kako bi sprečila eventualne zloupotrebe smanjiti i iznos limita za internet transakcije na isti novi iznos kao i za plaćanja na POS terminalima.

Prilikom izvršenja beskontaktna 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.

8.3.10 Ukoliko se prilikom korišćenja kartice vrši zamena valuta, kurs zamene valuta utvrđuje se u skladu sa ovim Opštim uslovima za pružanje platnih usluga.

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

8.3.12 Korisnik, u momentu iniciranja svake transakcije plaćanja Kreditnom karticom, mora imati sredstva na računu kartice u visini iznosa transakcije, a za transakcije u inostranstvu u valuti različitoj 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.

8.4 Kurs zamene valuta

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

8.4.2 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.

8.4.3 MasterCard i Visa International Referentni kursevi javno su dostupni na internet stranicama www.visaeurope.com i www.mastercard.com i promenljivi su u toku dana, a kursne liste Banke dostupne su na internet stranici Banke i u svim poslovnicama.

8.5 Prigovori na transakcije izvršene Kreditnom karticom

8.5.1 Korisnik Kreditne kartice je dužan da čuva kopiju slipa/računa za potrebe eventualnog prigovora. Korisnik Kreditne kartice je dužan da prigovore po izvršenim transakcijama dostavi pismenim putem na propisanom obrascu najbližem prodajnom punktu Banke, odmah po saznanju, a najkasnije 13 meseci od dana zaduženja.

8.5.2 Dan prijema izvoda Banke ili prijema notifikacije o izvršenoj transakciji putem SMS poruke, smatra se danom saznanja o izvršenoj transakciji.

8.5.3 Prigovori koji nisu dostavljeni u propisanom roku i formi Banka ne prihvata, a finansijski gubitak snosi Vlasnik računa.

8.5.4 U slučaju neopravdanog prigovora, stvarne troškove snosi Korisnik Kreditne kartice. Banka će zadužiti račun korisnika ili naplatiti troškove u efektivu. U suprotnom Korisnik Kreditne kartice se oslobađa svih troškova, a račun za koji je Kreditna kartica vezana se odobrava za reklamirani iznos transakcije po okončanju postupka.

8.5.5 U slučaju da korisnik Kreditne kartice želi da dobije kompletnu dokumentaciju o transakciji, istu mora zatražiti od Banke najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od datuma zaduženja.

8.5.6 Za prigovore koje se odnose na kvalitet robe i usluga plaćenih Karticom, Korisnik Kreditne kartice se obraća isključivo Akceptantu.

8.6 Ukradena / izgubljena/zloupotrebljena Kreditna kartica

8.6.1 Korisnik je dužan da odmah prijavi gubitak / krađu/zloupotrebu Kreditne kartice najbližoj ekspozituri Banke, pozivom na broj **021/67 72 116** ili slanjem e-maila sa adrese Korisnika koja je prijavljena Banci, na e-mail adresu sigurnost.kartice@erstebank.rs. Korisnik Kreditne kartice dužan je da navede broj Kreditne kartice ili svoj JMBG, kako bi Banka odmah po obaveštavanju onemogućila njeno dalje korišćenje te da ako se radi o neodobrenoj platnoj transakciji ili odobrenoj platnoj transakciji

koja je posledica prevare ili zloupotrebe, odmah preduzela sve razumne mere radi povraćaja novčanih sredstava.

Korisnik Kreditnu karticu može blokirati i putem elektronske banke čime kartica dobija status privremeno blokirana.

Korisnik je dužan da u roku od 2 radna dana, u pisanoj formi potvrdi prijavu gubitka/krađe Kartice.

8.6.2 Kreditna kartica pronađena posle prijave nestanka ne sme se koristiti i mora se presečena vratiti Banci kako bi bila uništena.

8.6.3 Korisnik Kreditne kartice je dužan da Banci bez odlaganja prijavi oštećenje i neispravnost Kreditne kartice na način predviđen za prijavu izgubljene kartice.

8.6.4 U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja Kreditne kartice, odnosno podataka sa Kreditne kartice, usled čega su izvršene neodobrene platne transakcije Korisnik je dužan da, odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 meseci od datuma zaduženja, prijavi Banci svaku neodobrenu transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Kreditne kartice, odnosno podataka s kartice.

8.6.5 Korisnik je dužan da oštećenu, tehnički neispravnu i Kreditnu karticu za koju sumnja da je neovlašćeno korišćena bez odlaganja vrati Banci. Ukoliko posle prijave gubitka Korisnik Kreditne kartice, istu pronađe, obavezan je da je bez odlaganja preda Banci radi uništenja.

8.6.6 Banka je dužna je da Korisniku dostavi dokaz o tome da je Korisnik obavestio u skladu s tačkom 8.6.1, ako je Korisnik platnih usluga podneo zahtev za dostavljanje tog dokaza u roku od 18 meseci od dana ovog obaveštavanja.

8.7 Odgovornost za štetu

8.7.1 Korisnik Kreditne kartice snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene usled prevarnih radnji Korisnika ili neispunjenja njegove obaveze da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

8.7.2 Korisnik Kreditne kartice snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz ovih Opštih uslova.

8.7.3 Korisnik Kreditne kartice ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja Kreditne kartice, odnosno podataka s Kreditne kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

Ukoliko je u pitanju Kreditna kartica kojom je omogućeno plaćanje putem Interneta, ukoliko sajt na kojem se vrši plaćanje Karticom ne podržava 3-D Secure mehanizam zaštite, korisnik Kreditne kartice takvim plaćanjem preuzima sav rizik mogućnosti zloupotrebe podataka sa Kreditne kartice.

8.7.4 Ukoliko korisnik Kreditne kartice podatke sa kartice koristi u cilju obavljanja telefonske, e-mail ili poštanske kupovine, Korisnik takvim plaćanjem preuzima sav rizik mogućnosti zloupotrebe podataka sa Kartice.

8.7.5 Korisnik Kreditne kartice ograničeno odgovara do iznosa od 3.000 dinara, ukoliko su neodobrene platne transakcije izvršene usled korišćenja izgubljene ili ukradene Kreditne kartice, ili Kreditne kartice koja je bila zloupotrebljena

8.8 Zaštitne i druge mere

8.8.1 Korisnik Kreditne kartice je dužan da koristi Kreditnu karticu u skladu s ovim Opštim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta.

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

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

Ako je Kreditnom 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 Kreditne kartice.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.8.3 Korisnik Kreditne kartice je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platne kartice o tome obavesti Banku.

8.9 Blokada Kreditne kartice

8.9.1 Banka će izvršiti blokadu daljeg korišćenja Kreditne kartice, ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost Kreditne kartice, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju Kreditne kartice ili njenom korišćenju radi prevare ili kao posledica prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja.

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

8.9.3 Banka će ponovo omogućiti korišćenje Korisnik Kreditne kartice ili će je zameniti novom – kada prestanu da postoje razlozi za njenu blokadu.

8.9.4. Banka će privremeno blokirati korišćenje Kreditne kartice ukoliko je protekao rok tolerancije za izmirenje obaveza po Kreditnoj kartici. Banka će omogućiti ponovno korišćenje Kreditne kartice, nakon izmirenja dospelih obaveza od strane Korisnika.

9 PLATNI INSTRUMENT – USLUGA NETBANKING

9.1 NetBanking

9.1.1 Korisnik može sa Bankom ugovoriti uslugu elektronskog bankarstva, koja predstavlja aplikaciju Banke koja Korisniku omogućava uvid u stanje računa i promet po računima, ugovaranje bankarskih usluga, menjačke poslove i iniciranje platnih transakcija.

9.1.2 Korisnikom usluge elektronskog bankarstva usluge može postati fizičko lice koji u Banci ima otvoren tekući/platni račun (u daljnjem tekstu: Korisnik). Korisnik ugovara korišćenje usluge elektronskog bankarstva NetBanking usluge potpisom Pristupnice koja ujedno predstavlja Zahtev za korišćenjem NetBanking usluga ili označavaju predviđenog polja na Zahtevu za otvaranje računa..

9.2 Vrsta usluga

9.2.1 Erste NetBanking-om obuhvaćene su usluge i funkcionalnosti Internet bankarstva navedene i opisane u uputstvima za korišćenje.

9.2.2 Usluge Erste Netbankinga Korisniku omogućavaju:

- pregled stanja i prometa po svim računima
- obavljanje platnih transakcija:
 - a. interni prenos sredstava između sopstvenih računa i računa po kojima je Korisnik ovlašćen
 - b. nalog za plaćanje transferom odobrenja, uključujući tu i instant transfere odobrenja
 - c. kupoprodaja deviza
 - d. devizni platni nalog
- ugovaranje trajnih naloga i Ugovornih trajnih naloga
- preuzimanje izvoda u aplikaciji
- podnošenje zahteva za kreditne proizvode
- upravljanje karticama – promena iznosa limita po kartici, administracija kanala potrošnje (ATM i POS), privremena blokada i deblokada kartice
- dvosmerna komunikacija sa Korisnikom u okviru aplikacije.–

9.2.3 Banka omogućava Korisniku korišćenje svih usluga i funkcionalnosti koje se nude Erste NetBanking-om, a Korisnik samostalno prema vlastitom izboru određuje koju od usluga odnosno funkcionalnosti želi koristiti. Banka zadržava pravo izmene obima i sadržaja NetBanking usluga i funkcionalnosti o čemu obaveštava Korisnika preko sadržaja svojih Internet stranica.

9.3 Korišćenje Erste NetBanking usluge

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

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

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

9.3.3 Samo korišćenje Erste NetBanking usluga, definisano je ovim Opštim uslovima i Uputstvima o korišćenju NetBanking usluga.

9.3.4 Svi oblici korišćenja Erste NetBanking usluga obavljani elektronskim putem uz primenu propisane korisničke identifikacije izjednačeni su sa svojeručnim potpisivanjem.

9.3.5 Korisnik se obavezuje da sve naloge i eventualno potrebne specifikacije uredno i tačno popuni, i autentifikuje konačnom potvrdom transakcije, vodeći računa o raspoloživom iznosu sredstava na računima u Banci, u protivnom snosi rizik neizvršenja, nepravilnog izvršenja odnosno odbijanja izvršenja platnog naloga.

9.3.6 Rok izvršenja platnog naloga definisan je Terminskim planom Banke.

9.3.7 Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost Erste NetBanking 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.

10. PLATNI INSTRUMENT – USLUGA mBANKING

10.1 Uvodne odredbe

10.1.1 Erste mBanking (u daljem tekstu: mBanking) je usluga mobilnog bankarstva Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka) koja korisniku omogućava obavljanje i pregled platnih transakcija i uvid u stanja računa. Izvod iz ovih Opštih uslova, zajedno sa Pristupnicom, Izvodom iz Cenovnika i Terminskim planom čine okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem tekstu Okvirni ugovor).

10.2 Ugovaranje korišćenja mBanking usluge

10.2.1 Korisnikom mBanking usluge može postati građanin koji u Banci ima otvoren tekući račun (u daljnjem tekstu: Korisnik).

10.2.2 Korisnik može ugovoriti ovu uslugu samo ukoliko ima adekvatan mobilni uređaj, koji je u mogućnosti da podržava mBanking aplikaciju.

10.2.3 Korisnik ugovara korišćenje mBanking usluge potpisom Pristupnice koja ujedno predstavlja Zahtev za korišćenjem mBanking usluga ili označavajem predviđenog polja na Zahtevu za otvaranje računa.

10.2.4 Korisnik svojim potpisom potvrđuje tačnost navedenih podataka.

10.3 Vrsta usluga

10.3.1 mBanking uslugama obuhvaćene su usluge i funkcionalnosti Internet bankarstva navedene i opisane u uputstvima za korišćenje.

10.3.2 Usluge mbankinga Korisniku omogućavaju:

- pregled stanja i prometa po svim računima
- obavljanje platnih transakcija:
 - a. interni prenos sredstava između sopstvenih računa i računa po kojima je Korisnik ovlašćen
 - b. nalog za plaćanje transferom odobrenja, uključujući tu i instant transfere odobrenja
 - c. kupoprodaja deviza
 - d. devizni platni nalog
- ugovaranje trajnih naloga i Ugovornih trajnih naloga
- preuzimanje izvoda u aplikaciji
- podnošenje zahteva za kreditne proizvode
- upravljanje karticama – promena iznosa limita po kartici, administracija kanala potrošnje (ATM i POS), privremena blokada i deblokada kartice
- dvosmerna komunikacija sa Korisnikom u okviru aplikacije .

10.3.3 mBanking uslugama obuhvaćene su usluge mobilnog bankarstva navedene i opisane u uputstvima o korišćenju mBanking usluga. Banka omogućuje Korisniku korišćenje svih usluga koje se nude mBankingom, a Korisnik samostalno prema vlastitom izboru određuje koju od usluga želi koristiti. Banka zadržava pravo izmene obima i sadržaja mBanking usluga o čemu obaveštava Korisnika preko sadržaja svojih Internet stranica. Korisnik pristaje na takve izmene, te ih u celosti prihvata. Korisnik nema pravo zahtevati naknadu štete u slučaju izmene sadržaja mBanking usluga.

10.4 Korišćenje mBanking usluge

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

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

10.4.2 Korisnik započinje korišćenje mBanking usluge nakon preuzimanja korisničke identifikacije i nakon definisanja četvorocifrenog PIN koda.

Korisnik se može nakon aktivacije mBanking-a, opredeliti da se prijavljuje putem ponuđenih biometrijskih podataka, kao i da saglasnost za platne transakcije daje na isti način.

Korisnik se okviru mBankinga može oredeliti za uslugu Prenesi, kojom novac putem instant transfera može uplaćivati umesto unošenjem broja računa primaoca- unošenjem broja mobilnog telefona primaoca plaćanja, odnosno može primati uplate na isti način.

Svi oblici korišćenja mBanking usluga obavljeni elektronskim putem uz primenu propisane korisničke identifikacije izjednačeni su sa svojeručnim potpisivanjem.

10.4.3 Banka garantuje Korisniku mBanking usluge slobodno raspolaganje sredstvima na svim računima po viđenju, otvorenim na osnovu zaključenog ugovora sa Bankom, do visine sredstava na računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje stanja na tim računima. U slučaju da klijent već koristi NetBanking uslugu, za korišćenje mBanking koristiće korisničku identifikaciju koju već koristi za NetBanking.

10.4.4 Korisnik se obvezuje da platne naloge uredno i tačno popuni, i autentifikuje konačnom potvrdom transakcije, vodeći računa o raspoloživom iznosu sredstava na računima u Banci, u protivnom snosi rizik neizvršenja, nepravilnog izvršenja odnosno odbijanja izvršenja platnog naloga.

10.4.5 Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka platnih naloga te snosi štetu nastalu usled unosa netačnih podataka i zloupotrebe mBanking usluge u sopstvenom okruženju.

10.4.6 Rok izvršenja platnog naloga definisan je Terminskim planom banke.

10.4.7 Banka isključuje svoju odgovornost za sve posledice koje mogu nastati usled korišćenja neadekvatnog mobilnog uređaja.

10.4.8 Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost mBanking 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.

10.5 Zaštita podataka i odgovornost za štetu

10.5.1 Korisnik je dužan čuvati u tajnosti korisničke identifikacije mBanking-a i prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale pod atributima njegove korisničke identifikacije.

10.5.2 Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavestiti Banku o zloupotrebi, neautorizovanoj upotrebi njegove mBanking korisničke identifikacije ili drugog sigurnosnog uređaja i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna, na jedan od sledećih načina: iniciranjem blokade korišćenja mBanking 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 mBanking na e-mail adresu: blokadaplatnoginstrumenta@erstebank.rs., kako bi banka onemogućila dalje korišćenje platnog instrumenta, te ako se radi o neodobrenoj platnoj transakciji ili odobrenoj platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe, odmah preduzela sve razumne mere radi povraćaja novčanih sredstava.

10.5.3 Banka ima pravo da blokira korišćenje mBanking usluge i onemogući njeno dalje korišćenje ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare, kao i u drugim slučajevima koji nalažu razlozi bezbednosti.

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

10.5.5 Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene usled prevarnih radnji Korisnika ili neispunjenja njegove obaveze da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata korisničke identifikacije usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

10.5.6 Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz ovih Opštih pravila..

10.5.7 Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu mBanking transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja korisničke identifikacije, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

10.5.8 Korisnik ograničeno odgovara do iznosa od 3.000 dinara, ukoliko su neodobrene platne transakcije izvršene putem mBanking-a, usled korišćenja izgubljene ili ukradene korisničke identifikacije, ili ukoliko je mBanking korisnička identifikacija bila zloupotrebljena..

10.6 Zaštitne i druge mere

10.6.1 Korisnik je dužan da koristi mBanking u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta.

10.6.2 Korisnik je dužan da odmah po prijemu mBanking korisničke identifikacije preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (lozinka, TAN tablica, token i sl.).

10.6.3 Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi mBanking-a o tome obavesti Banku.

10.6.4. Korisnik koji putem M-banke 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 postupi 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 koristi bezbedan način povezivanja koji zahteva generisanje PIN-a za utvrđivanje izvornog uređaja koji inicira konekciju. Potrebno je Ignorirati pokušaje konekcije koji su nepoznati Korisniku.

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

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

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

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

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

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

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

10.7 Blokada mBanking-a

10.7.1 Banka može odbiti ili odložiti izvršenje transakcije i/ili će izvršiti blokadu daljeg korišćenja mBanking-a ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost ovog platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju mBanking-a ili njegovom korišćenju radi prevare ili kao posledica 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.

10.7.2 Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade mBanking-a i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi mBanking-a Banka dostavlja Korisniku na e-mail adresu prijavljenu Banci, osim ukoliko je davanje takvog obaveštenja zabranjeno propisima ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

10.7.3 Banka će ponovo omogućiti korišćenje mBanking-a – kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

10.8 Obaveštavanje

10.8.1 O platno-prometnim transakcijama izvršenih putem mBanking usluge Korisnik se obaveštava putem Izvoda koji se dostavlja na e-mail adresu prijavljenu Banci. Korisnik može sa bankom ugovoriti prijem obaveštenja o pojedinačnim platnim transakcijama putem SMS poruka. Korisnik je saglasan s primanjem dodatnih obaveštenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih kanala distribucije Banke.

10.8.2 Korisnik može reklamirati transakciju zadatu putem mBanking, odmah po saznanju o neizvršenoj, nepravilno izvršenoj ili neodobrenoj transakciji, a najkasnije 13 meseci od dana zaduženja. Danom saznanja smatra se da prijema izvoda o stanju i promenama na računu od Banke.

10.8.3 Korisnik se obavezuje da prijavi Banci promenu e-mail/poštanske adrese i broja mobilnog uređaja, u suprotnom će se smatrati da je uredno obavešten dostavljanjem Izvoda i dr. obaveštenja na poslednju Banci prijavljenu e – mail adresu/poštansku adresu odnosno broj mobilnog uređaja.

11 PLATNI INSTRUMENT – USLUGA GEORGE WEB APLIKACIJA

11.1 George web aplikacija

11.1.1 Korisnik može sa Bankom ugovoriti George web aplikaciju uslugu elektronskog bankarstva, koja predstavlja aplikaciju Banke koja Korisniku omogućava uvid u stanje računa i promet po računima, ugovaranje bankarskih usluga, menjačke poslove i iniciranje platnih transakcija.

11.1.2 Korisnik ugovara korišćenje George web aplikacije, preuzimanjem aplikacije na App storu i aktiviranjem aplikacije kako je dole navedeno. Aktiviranjem aplikacije smatraće se da je Korisnik dao saglasnost za korišćenje platnog instrumenta – George web aplikacije.

11.2 Vrsta usluga

11.2.1 Usluge George web aplikacije Korisniku omogućavaju:

- pregled stanja i prometa po svim računima
- obavljanje platnih transakcija:
 - a. interni prenos sredstava između sopstvenih računa i računa po kojima je Korisnik ovlašćen
 - b. nalog za plaćanje transferom odobrenja, uključujući tu i instant transfere odobrenja
 - c. kupoprodaja deviza
 - d. devizni platni nalog
- ugovaranje trajnih naloga i Ugovornih trajnih naloga
- preuzimanje izvoda u aplikaciji
- podnošenje zahteva za kreditne proizvode
- upravljanje karticama – promena iznosa limita po kartici, administracija kanala potrošnje (ATM, POS i Internet), privremena blokada i deblokada kartice, aktivacija debitnih kartica poslatih na kućnu adresu, prikaz PINa, broja kartice i CVV2 broja-
- upravljanje kontakt podacima – izmena mobilnog broja telefona, email adrese i adrese za dostavu kartica na kućnu adresu
- upravljanje saglasnostima – davanje/povlačenje saglasnosti (Consent and Legal agreements)
- dvosmerna komunikacija sa Korisnikom u okviru aplikacije.

11.2.2 Banka omogućava Korisniku korišćenje svih usluga i funkcionalnosti koje se nude George web aplikacijom, a Korisnik samostalno prema vlastitom izboru određuje koju od usluga odnosno funkcionalnosti želi koristiti. Banka zadržava pravo izmene obima i sadržaja George web aplikacije usluga i funkcionalnosti o čemu obaveštava Korisnika preko sadržaja svojih Internet stranica i u okviru George web aplikacije.

11.3 Korišćenje George web aplikacije

11.3.1 Korisnik započinje aktivaciju George web aplikacije unošenjem svog JMBG, nakon čega Banka Korisniku dostavlja na e-mail aktivacioni kod, i SMS kod putem SMS poruke na prijavljeni broj mobilnog telefona.

11.3.2 Korisnik započinje korišćenje George web aplikacije nakon dobijanja korisničke identifikacije i u obavezi je da kreira trajne kredencijale za pristup George web aplikaciji (korisničko ime i lozinku). Korisnik je dužan, odmah po prijemu korisničke identifikacije da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata korisničke identifikacije.

11.3.3 Ukoliko Korisnik ima aktivnu George mobilnu aplikaciju svaku narednu prijavu na George web aplikaciju će morati da potvrdi putem svoje George mobilne aplikacije. Na uređaju na kom je poslednji put bila aktivna George mobilna aplikacija će se pojaviti Push notifikacija, na koju je Korisnik potrebno da klikne i unosom PIN-a ili korišćenjem biometrijskih podataka potvrdi logovanje u George web aplikaciju.

11.3.4 Ukoliko korisnik nema aktivnu George mobilnu aplikaciju, svaku narednu prijavu će morati da potvrdi unošenjem SMS OTP koda koji će dobiti na registrovani broj mobilnog telefona.

11.3.5 Samo korišćenje George web aplikacije, definisano je ovim Opštim uslovima i Uputstvima o korišćenju George web aplikacije.

11.3.6 Svi oblici korišćenja George web aplikacije obavljani elektronskim putem uz primenu propisane korisničke identifikacije izjednačeni su sa svojeručnim potpisivanjem.

11.3.7 Korisnik se obavezuje da sve naloge i eventualno potrebne specifikacije uredno i tačno popuni, i autentifikuje konačnom potvrdom transakcije, vodeći računa o raspoloživom iznosu sredstava na računima u Banci, u protivnom snosi rizik neizvršenja, nepravilnog izvršenja odnosno odbijanja izvršenja platnog naloga.

11.3.8 Rok izvršenja platnog naloga definisan je Terminskim planom Banke.

11.3.9 Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost George web aplikacije koja je nastupila kao posledica tehničkih problema na računarskoj opremi Korisnika, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema ili kao posledica više sile.

11.4 Zaštita podataka i odgovornost za štetu

11.4.1 Korisnik je dužan čuvati u tajnosti korisničke identifikacije i prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale pod atributima njegove korisničke identifikacije.

11.4.2 Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavestiti Banku o zloupotrebi, neautorizovanoj upotrebi njegove korisničke identifikacije, ili drugog sigurnosnog uređaja i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna, na jedan od sledećih načina: iniciranjem blokade korišćenja George web aplikacije na način predviđen tom 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 George web aplikacije na e-mail adresu: blokadaplatnoginstrumenta@erstebank.rs, kako bi banka onemogućila korišćenje platnog instrumenta, te da ako se radi o neodobrenoj platnoj transakciji ili odobreno platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe, odmah preduzela sve razumne mere radi povraćaja novčanih sredstava.

11.4.3 Banka ima pravo da blokira korišćenje George web aplikacije i onemogući njeno dalje korišćenje ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost ovog platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare, kao i u drugim slučajevima koji nalažu razlozi bezbednosti.

11.4.4 Banka će korisniku automatski blokirati korišćenje usluge ako prilikom prijave-pet puta unese netačne korisničke podatke. U tom slučaju pristup će se automatski deblokirati nakon 60 minuta.  Korisnik može deblokirati aplikaciju pozivom Korisničke podrške.

11.4.5 Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene usled prevarnih radnji Korisnika ili neispunjenja njegove obaveze da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata korisničke identifikacije usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

11.4.6 Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz ovih Opštih uslova..

11.4.7 Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja korisničke identifikacije, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

11.4.8 Korisnik ograničeno odgovara do iznosa od 3.000 dinara, ukoliko su neodobrene platne transakcije izvršene usled korišćenja izgubljene ili ukradene korisničke identifikacije, ili ukoliko je korisnička identifikacija bila zloupotrebljena.

11.5 Zaštitne i druge mere

11.5.1 Korisnik je dužan da koristi George web aplikaciju u skladu s odredbama ovih Opštih uslova kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta.

11.5.2 Korisnik je dužan da odmah po prijemu korisničke identifikacije preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (korisnička identifikacija, PIN i sl).

11.5.3 Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku.

11.5.4. Korisnik koji obavlja platne transakcije putem George web-a, dužan je da se pridržava sledećih bezbednosnih zahteva:

- Korisnik je dužan da na uređajima sa kojih će koristiti usluge elektronskog bankarstva obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem i softver, kao i program za antivirusnu zaštitu sa podešenim redovnim ažuriranjem, a preporučuje se i upotreba personalnog „firewall“ programa;
- da za pristupanje aplikaciji elektronskog bankarstva koristi aktuelnu verziju veb pretraživača, i podesi da se program automatski ažurira;
- da ne koristi opciju da njegov veb pretraživač pamti korisničko ime i lozinku ili drugi sigurnosni element koji koristi za rad sa aplikacijom elektronskog bankarstva. Preporuka je da Korisnik lozinku redovno menja (npr. jednom mesečno) i ne sme da je saopštava drugim licima. Kod kreiranja lozinke ne treba upotrebljavati česte reči, kao ni lične podatke koji su poznati drugim licima (npr. imena dece, datum rođenja, broj telefona, broj računa i slično). Korisnik lozinku ne sme da čuva na svojim mobilnim uređajima;
- da ne odgovara na poruke (SMS ili putem društvenih mreža), zahteve u „pop-up“ prozorima, i mejlovima ili koje na drugi način dobije putem Interneta, a u kojima se traži da otkrije osetljive i poverljive lične informacije ili podatke finansijske prirode.
- da Banci prijavi svaki gubitak ili krađu mobilnog uređaja, kao i promenu vlasnika telefonskog broja, ukoliko se on koristi za primanje SMS koda (za autorizaciju transakcije) kod obavljanja transakcija plaćanja preko aplikacije elektronskog bankarstva. U suprotnom Banka ne snosi odgovornost u slučajevima eventualne zloupotrebe.
- Korisnik ne sme ostavljati uključenu aplikaciju elektronskog bankarstva, i odgovara za štetu nastalu zloupotrebom od strane lica iz njegovog okruženja.
- u slučaju da Korisnik primeti neuobičajeno funkcionisanje ili izgled aplikacije elektronsko bankarstvo, dužan je da o tome odmah obavesti Banku.

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

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

11.6 Blokada George web aplikacije

11.6.1 Banka može odbiti ili odložiti izvršenje transakcije i/ili izvršiti blokadu daljeg korišćenja George web aplikacije_ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost ovog platnog instrumenta, ako_ postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuní svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa..

11.6.2 Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade George web aplikacije i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi George web aplikacije, Banka dostavlja Korisniku na e-mail adresu poznatu Banci, osim ukoliko je davanje takvog obaveštenja zabranjeno propisima ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

11.6.3 Banka će ponovo omogućiti korišćenje George web aplikacije – kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

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

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

11.7 Obaveštavanje

11.7.1 O platno-prometnim transakcijama izvršenih putem George web usluge aplikacije_Korisnik se obaveštava putem Izvoda koji se dostavlja na e-mail adresu prijavljenu Banci, ili na drugi ugovoreni način. Korisnik može sa bankom ugovoriti prijem obaveštenja o pojedinačnim platnim transakcijama putem SMS poruka. Korisnik je saglasan s primanjem dodatnih obaveštenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih kanala distribucije Banke.

11.7.2 Korisnik može podneti prigovor na transakciju zadatu putem George web aplikacije, odmah po saznanju o neizvršenoj, nepravilno izvršenoj ili neodobrenoj transakciji, a najkasnije 13 meseci od dana zaduženja.

11.7.3 Korisnik se obavezuje da prijavi Banci promenu e-mail adrese, ili u suprotnom će se smatrati da je uredno obavešten dostavljanjem Izvoda i dr. obaveštenja na poslednju prijavljenu e – mail adresu.

12. PLATNI INSTRUMENT – USLUGA George mobilna aplikacija

12.1 Ugovaranje korišćenja George mobilne aplikacije

12.1.1 Korisnik može sa Bankom ugovoriti George mobilnu aplikaciju kao uslugu mobilnog bankarstva Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka).

12.1.2 Korisnik može ugovoriti ovu uslugu samo ukoliko ima adekvatan mobilni uređaj, koji je u mogućnosti da podržava George mobilnu aplikaciju.

~~12.1.3~~ 12.1.3 Korisnik ugovara korišćenje George mobilne aplikacije, preuzimanjem aplikacije na App storu i aktiviranjem aplikacije kako je dole navedeno. Aktiviranjem aplikacije smatraće se da je Korisnik dao saglasnost za korišćenje platnog instrumenta – George-mobilne aplikacije.

12.3 Vrsta usluga

12.3.1 George mobilnom aplikacijom obuhvaćene su usluge i funkcionalnosti Internet bankarstva navedene i opisane u uputstvima za korišćenje.

12.3.2 Usluge George-mobilne aplikacije_Korisniku omogućavaju:

- pregled stanja i prometa po svim računima
- obavljanje platnih transakcija:
 - a. interni prenos sredstava između sopstvenih računa i računa po kojima je Korisnik ovlašćen
 - b. nalog za plaćanje transferom odobrenja, uključujući tu i instant transfere odobrenja
 - c. kupoprodaja deviza
 - d. devizni platni nalog
 - e. registracija i plaćanje putem Prenesi usluge
- ugovaranje trajnih naloga i Ugovornih trajnih naloga
- preuzimanje izvoda u aplikaciji
- podnošenje zahteva za kreditne proizvode
- upravljanje karticama – promena iznosa limita po kartici, administracija kanala potrošnje (ATM, POS i Internet), privremena blokada i deblokada kartice, aktivacija kartica poslatih na kućnu adresu, prikaz PINa, broja kartice i CVV2 broja
- upravljanje kontakt podacima – izmena mobilnog broja telefona, email adrese i adrese za dostavu kartica na kućnu adresu
- upravljanje saglasnostima – davanje/povlačenje saglasnosti (Consent and Legal agreements)
- upravljanje Push notifikacijama - uključivanje/isključivanje i podešavanje limita plaćanja, dobijanje notifikacija o dolazni, odlaznim i kartičnim transakcijama putem Push notifikacija
- dvosmerna komunikacija sa Korisnikom u okviru aplikacije .

12.3.3 George mobilnom aplikacijom obuhvaćene su usluge mobilnog bankarstva navedene i opisane u uputstvima o korišćenju George mobilnom aplikacijom. Banka omogućuje Korisniku korišćenje svih usluga koje se nude George mobilnom aplikacijom, a Korisnik samostalno prema vlastitom izboru određuje koju od usluga želi koristiti. Banka zadržava pravo izmene obima i sadržaja George- mobilne aplikacije a o čemu obaveštava Korisnika preko sadržaja svojih Internet stranica i u okviru same aplikacije. Korisnik pristaje na takve izmene, te ih u celosti prihvata. Korisnik nema pravo zahtevati naknadu štete u slučaju izmene sadržaja George mobilne aplikacije.

12.4 Korišćenje George mobilne aplikacije

12.4.1 Korisnik započinje aktivaciju George mobilne aplikacije unosom svog JMBG u George mobilnu aplikaciju nakon čega će Korisniku biti prosleđen aktivacioni kod na e-mail i SMS kod-putem SMS poruke na prijavljeni broj telefona.

12.4.2 Korisnik započinje korišćenje George mobilne aplikacije nakon preuzimanja korisničke identifikacije i nakon definisanja četvorocifrenog PIN koda.

Korisnik se može nakon aktivacije George mobilne aplikacije, opredeliti da se prijavljuje putem ponuđenih biometrijskih podataka, kao i da saglasnost za platne transakcije daje na isti način.

Korisnik se okviru George mobilne aplikacije može oredeliti za uslugu Prenesi, kojom novac putem instant transfera može uplaćivati umesto unošenjem broja računa primaoca- unošenjem broja mobilnog telefona primaoca plaćanja, odnosno može primati uplate na isti način.

Svi oblici korišćenja George mobilne aplikacije obavljani elektronskim putem uz primenu propisane korisničke identifikacije izjednačeni su sa svojeručnim potpisivanjem.

12.4.3 Banka garantuje Korisniku George mobilne aplikacije slobodno raspolaganje sredstvima na svim računima po viđenju, otvorenim na osnovu zaključenog ugovora sa Bankom, do visine sredstava na računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje stanja na tim računima.

12.4.4 Korisnik se obvezuje da platne naloge uredno i tačno popuni, i autentifikuje konačnom potvrdom transakcije, vodeći računa o raspoloživom iznosu sredstava na računima u Banci, u protivnom snosi rizik neizvršenja, nepravilnog izvršenja odnosno odbijanja izvršenja platnog naloga.

12.4.5 Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka platnih naloga te snosi štetu nastalu usled unosa netačnih podataka i zloupotrebe George-mobilne aplikacije u sopstvenom okruženju.

12.4.6 Rok izvršenja platnog naloga definisan je Terminskim planom banke.

12.4.7 Banka isključuje svoju odgovornost za sve posledice koje mogu nastati usled korišćenja neadekvatnog mobilnog uređaja.

12.4.8 Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost George mobilne aplikacije koja je nastupila kao posledica tehničkih problema na računarskoj opremi Korisnika, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema ili kao posledica više sile.

12.5 Zaštita podataka i odgovornost za štetu

12.5.1 Korisnik je dužan čuvati u tajnosti korisničke identifikacije George mobilne aplikacije i prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale pod atributima njegove korisničke identifikacije.

12.5.2 Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavestiti Banku o zloupotrebi, neautorizovanoj upotrebi njegove George korisničke identifikacije ili drugog sigurnosnog uređaja i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna, na jedan od sledećih načina: iniciranjem blokade korišćenja George mobilne aplikacije 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 George mobilne aplikacije na e-mail adresu: blokadaplatnoginstrumenta@erstebank.rs, kako bi banka onemogućila dalje korišćenje platnog instrumenta, te ako se radi o neodobrenoj platnoj transakciji ili odobrenoj platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe, odmah preduzela sve razumne mere radi povraćaja novčanih sredstava.

12.5.3 Banka ima pravo da blokira korišćenje usluge George mobilne aplikacije onemogućujući njeno dalje korišćenje ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare, kao i u drugim slučajevima koji nalažu razlozi bezbednosti.

12.5.4 Banka će korisniku automatski blokirati korišćenje usluge George mobilne aplikacije ako prilikom prijave tri puta unese netačne korisničke podatke. U tom slučaju pristup usluzi Korisnik može deblokirati lično u prostorijama Banke ili pozivom Korisničke podrške.

12.5.5 Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene usled prevarnih radnji Korisnika ili neispunjenja njegove obaveze da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata korisničke identifikacije usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

12.5.6 Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz ovih Opštih pravila..

12.5.7 Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu korišćenja George-mobilne aplikacije, odnosno transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja korisničke identifikacije, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

12.5.8 Korisnik ograničeno odgovara do iznosa od 3.000 dinara, ukoliko su neodobrene platne transakcije izvršene putem George mobilne aplikacije, usled korišćenja izgubljene ili ukradene korisničke identifikacije, ili ukoliko je korisnička identifikacija George mobilne aplikacije bila zloupotrebljena.

12.6 Zaštitne i druge mere

12.6.1 Korisnik je dužan da koristi George- mobilnu aplikaciju u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta.

12.6.2 Korisnik je dužan da odmah po prijemu korisničke identifikacije George mobilne aplikacije preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (lozinka, PIN i sl.).

12.6.3 Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi George mobilne aplikacije o tome obavesti Banku.

12.6.4. Korisnik koji putem George mobilne aplikacije 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 George -mobilne aplikacije:

- 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.

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

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

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

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

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

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

12.7 Blokada George mobilne aplikacije

12.7.1 Banka može odbiti ili odložiti izvršenje transakcije i/ili izvršiti blokadu daljeg korišćenja George mobilne aplikacije ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost ovog platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju George mobilne aplikacije-a ili njegovom korišćenju radi prevare ili kao posledica 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.

12.7.2 Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade George -mobilne aplikacije i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi George mobilne aplikacije Banka dostavlja Korisniku na e-mail adresu prijavljenu Banci, osim ukoliko je davanje takvog obaveštenja zabranjeno propisima ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

12.7.3 Banka će ponovo omogućiti korišćenje George mobilne aplikacije kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

12.8 Obaveštavanje

12.8.1 O platno-prometnim transakcijama izvršenih putem George mobilne aplikacije Korisnik se obaveštava putem Izvoda koji se dostavlja na e-mail adresu prijavljenu Banci. Korisnik može sa bankom ugovoriti prijem obaveštenja o pojedinačnim platnim transakcijama putem SMS poruka ili Push notifikacija. Korisnik je saglasan s primanjem dodatnih obaveštenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih kanala distribucije Banke.

12.8.2 Korisnik može podneti prigovor na transakciju zadatu putem George mobilne aplikacije, odmah po saznanju o neizvršenoj, nepravilno izvršenoj ili neodobrenoj transakciji, a najkasnije 13 meseci od dana zaduženja. Danom saznanja smatra se da prijema izvoda o stanju i promenama na računu od Banke.

12.8.3 Korisnik se obavezuje da prijavi Banci promenu e-mail/poštanske adrese i broja mobilnog uređaja, u suprotnom će se smatrati da je uredno obavešten dostavljanjem Izvoda i dr. obaveštenja na poslednju Banci prijavljenu e – mail adresu/poštansku adresu odnosno broj mobilnog uređaja.

13. PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

13.1 Saglasnost za platnu transakciju

13.1.1 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.

13.1.2 Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta (platna kartica, elektronska banka i kanala prijema naloga (neposrednom predajom u poslovnici Banke, elektronskim putem, prezentovanjem ili očitavanjem QR koda na lokaciji trgovca u slučaju iniciranja instant transfera odobrenja i sl.).

13.1.3 Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- u poslovnici Banke - potpisom platnog naloga,
- putem George web aplikacije – potvrdom transakcije uz primenu pouzdane autentifikacije korisnika, koja uključuje unos jednokratnog SMS OTP koda ili potvrdu putem push notifikacije u mobilnoj aplikaciji (uz unos PIN koda ili korišćenje biometrijskih podataka). Tokom potvrde transakcije, korisniku se jasno prikazuju iznos transakcije i primalac plaćanja, čime se obezbeđuje usklađenost sa bezbednosnim standardima i zaštita od neovlašćenih radnji
- putem George mobilne aplikacije – potvrdom transakcije uz primenu pouzdane autentifikacije korisnika, koja uključuje unos PIN koda ili korišćenje biometrijskih podataka (otisak prsta ili prepoznavanje lica). Tokom potvrde transakcije, korisniku se jasno prikazuju iznos transakcije i primalac plaćanja, čime se obezbeđuje usklađenost sa bezbednosnim standardima i zaštita od neovlašćenih radnji
- putem NetBankinga i mBankinga upotrebom jednokratnog SMS koda, tokena biometrijskim podacima (otisak prsta ili prepoznavanjem lica) ili drugog sigurnosnog obeležja, i konačnom potvrdom transakcije na način definisan aplikacijom za tu uslugu,
- 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, 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
- davanjem saglasnosti preko primaoca plaćanja i preko pružaoca usluga iniciranja plaćanja
- skeniranjem QR koda na mesečnim računima ili skeniranjem ili prezentovanjem QR koda na prodajnom mestu trgovca
- ako je sa Bankom ili s primaocem plaćanja ugovorio trajni nalog ili direktno zaduženje za izvršavanje pojedinačne i/ili niza platnih transakcija (trajni nalog i direktno zaduženje)
- korišćenjem deep link tehnologije kod mBanking-a.

13.2 Vrste platnih naloga

13.2.1 Platni nalog može biti platni nalog za uplatu, za isplatu i platni nalog za prenos.

13.2.2 Nalog za uplatu je platni nalog koji se koristi za uplate gotovog novca na tekući/platni račun (plaćanje obaveza u gotovom novcu i druge gotovinske uplate na tekući/platni račun Korisnika ili primaoca plaćanja).

13.2.3 Nalog za uplatu sadrži sledeće osnovne elemente: 1) naziv platioca, 2) naziv primaoca plaćanja, 3) broj tekućeg/platnog računa primaoca plaćanja, 4) oznaku valute, 5) iznos, 6) svrhu uplate, 7) šifru plaćanja, 8) broj modela poziva na broj odobrenja, 9) poziv na broj odobrenja, 10) mesto i datum prijema, 11) datum izvršenja, 12) potpis, odnosno saglasnost platioca; 13) način izvršenja naloga-hitno.

13.2.4 Nalog za isplatu je platni nalog koji se koristi za isplate gotovog novca sa tekućeg/platnog računa.

13.2.5 Nalog za isplatu sadrži sledeće osnovne elemente: 1) naziv platioca, 2) naziv primaoca plaćanja, 3) broj tekućeg/platnog računa, 4) oznaku valute, 5) iznos, 6) svrha plaćanja, 7) šifru plaćanja, 8) broj modela poziva na broj zaduženja, 9) poziv na broj zaduženja, 10) mesto i datum prijema, 11) datum izvršenja, 12) potpis odnosno saglasnost platioca.

13.2.6 Nalog za prenos je platni nalog koji se koristi za prenos novčanih sredstava sa tekućeg/platnog računa na tekući/platni račun.

13.2.7 Obrasci platnih naloga u elektronskoj formi sadrže iste elemente kao i obrasci platnih naloga u papirnoj formi.

13.2.8 Nalog za prenos sadrži sledeće osnovne elemente: 1) način izvršenja naloga – hitno, 2) naziv platioca, 3) naziv primaoca plaćanja, 4) broj tekućeg/platnog računa platioca, 5) broj tekućeg/platnog računa primaoca plaćanja, 6) oznaku valute, 7) iznos, 8) svrhu plaćanja, 9) šifru plaćanja, 10) broj modela poziva na broj zaduženja, 11) poziv na broj zaduženja, 12) broj modela poziva na broj odobrenja, 13) poziv na broj odobrenja, 14) mesto i datum prijema, 15) datum izvršenja, 16) potpis odnosno saglasnost platioca/primaoca.

13.2.9 Banka može samostalno, za potrebe izvršenja platnih transakcija, utvrditi i dodatne elemente na platnom nalogu – bar kod, optičko prepoznavanje karaktera-OCR i sl.

13.2.10 Platni nalozi za plaćanja u devizama u zemlji i platni nalozi za plaćanja u inostranstvo, kao i platni nalozi u dinarima i devizama između nerezidenata i rezidenata i nerezidenata u zemlji, propisani su Zakonom o deviznom poslovanju, Odlukom o uslovima i načinu obavljanja platnog prometa sa inostranstvom i Uputstvom za sprovođenje te odluke. Platni nalozi za plaćanje između nerezidenata, rezidenata i nerezidenata u zemlji, i za plaćanja u inostranstvo su Nalog za plaćanje, Nalog za naplatu i Opšti devizni nalog. Uz navedene naloge dostavlja se dokumentacija kojom se dokazuje osnov plaćanja, odnosno naplate, u skladu sa propisima.

13.3 Prijem platnog naloga

13.3.1 Banka prima platne naloge putem svojih kanala distribucije, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju računa, odredbama Okvirnih ugovora za platne usluge, i odredbama ovih Opštih uslova (Elektronska banka, platne kartice i sl.) koje Banka vezano za te račune pruža.

13.3.2 Banka platni nalog može primiti:

- ličnim podnošenjem u poslovnici Banke, u pisanom obliku;
- u elektronskom obliku putem aplikacija Elektronske banke,
- skeniranjem ili prezentovanjem QR koda i putem deep link tehnologije
- posredno preko primaoca plaćanja (korišćenjem platne kartice ili putem direktnog zaduženja).ili preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja

13.4 Postupanje Banke po prijemu naloga

13.4.1 Banka utvrđuje ispunjenje uslova za izvršenje naloga u trenutku zaprimanja naloga. Ako je na nalogu određen datum izvršenja unapred, Banka uslove za izvršenje naloga za plaćanje proverava na određeni datum izvršenja.

13.4.2 Nalozi koji glase na iznos veći od iznosa određenog Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i za koje je propisana dokumentacija obavezno se predaju uz dokumentaciju koja potvrđuje osnov plaćanja. Dokumentacija se predaje u originalu ili overenoj kopiji na uvid Banci, a Banka zadržava kopiju dokumentacije.

13.4.3 Banka zadržava pravo da od Korisnika traži dodatne informacije vezane za platnu transakciju, ukoliko takva obaveza proizlazi iz propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma ili internih akata Banke donesenih na osnovu tih propisa.

13.4.4 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 potpisom, odnosno

davanjem saglasnosti na drugi način u zavisnosti od proizvoda odnosno kanala komunikacije sa Bankom.

13.4.5 Korisnik odgovara za potpunost i tačnost podataka navedenih na platnom nalogu.

13.4.6 Banka neće primiti nalog ako do trenutka prijema utvrdi neispravnost nekog od njegovih elemenata ili postojanje drugih bitnih razloga.

13.5 Vreme prijema naloga

13.5.1 Vreme prijema platnog naloga je trenutak kada Banka primi platni nalog..

13.5.2. Platne naloge u pisanom obliku, u iznosu do 300.000 RSD, koje je Korisnik prilikom popunjavanja naloga označio kao instant plaćanje (hitno) Banka će, u slučaju da takav nalog primi u toku svog poslovnog dana izvršiti trenutno ili gotovo trenutno.

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

13.5.4 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 platilac 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.

13.5.5 Za platne transakcije inicirane karticom vreme prijema naloga je trenutak u kojem je Banka primila nalog pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, nakon čega će izvršiti zaduženje računa Korisnika za iznos platne transakcije.

13.5.6 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. Platne naloge u iznosu do 300.000 RSD, inicirane u elektronskom obliku putem Elektronske banke, za koje je Klijent prilikom popunjavanja naloga odabrao opciju za instant plaćanje (hitno) Banka će, u slučaju ispostavljanja takvog naloga izvršiti trenutno ili gotovo trenutno u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini.

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

13.6 Izvršenje platnih naloga

13.6.1 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 pripadajuće naknade za platnu uslugu ili ako korisnik koji vrši uplatu gotovine na svoj tekući račun preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje naloga,
- ako je za platni nalog data saglasnost na ugovoreni način.

13.6.2 Platne naloge Banka može izvršiti i kada ne sadrže sve propisane elemente, ako utvrdi da su elementi koji su navedeni u nalogu dovoljni za njegovo izvršenje.

13.7 Odbijanje naloga za plaćanje

13.7.1 Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uslovi za izvršenje naloga propisani ovim Opštim uslovima osim ako je drugačije utvrđeno propisom ili kada kod pružaoca platnih usluga postoji razumna sumnja u pogledu verodostojnosti platnog naloga ili pojedinih njegovih elemenata.

Banka ne može odbiti izvršenje platnog naloga, uključujući i platni nalog dat preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u ovim Opštim uslovima, osim u slučajevima iz stava 1. ove tačke.

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

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

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

13.7.5 Banka obaveštava korisnika platnih usluga o odbijanju izvršenja platnog naloga ili iniciranja platne transakcije i, ako je moguće, o razlozima tog odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, osim ako to obaveštavanje nije zabranjeno propisom.

Banka je dužna da obaveštenje o odbijanju platne transakcije dostavi Korisniku bez odlaganja, a najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije.

13.8 Opoziv naloga za plaćanje

13.8.1 Platilac, može opozvati platni nalog - dostavljanjem Banci zahteva za opoziv u pisanoj ili elektronskoj formi u zavisnosti od načina ispostavljanja platnih naloga koji sadrži bitne elemente platnog naloga koji se opoziva (iznos, primalac, platilac, datum izvršenja i sl.), 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, odnosno da nije prosleđen u međubankarske platne tokove (DNS, RTGS) odnosno SWIFT mrežu.

13.8.2 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.

13.8.3 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.

13.8.4 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.

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

13.8.6 U slučaju instant transfera Platilac može od Banke tražiti da inicira povraćaj instant transfera od primaočevog pružaoca platnih usluga iz razloga predviđenih važećim propisima (npr. platilac je izvršio instant transfer odobrenja na pogrešan broj platnog računa primaoca plaćanja, u pogrešnom iznosu i dr.).

13.8.7 Opoziv naloga nakon proteka rokova iz proteka rokova iz stava 1-3. ovog člana, Banka može naplatiti, u skladu sa Cenovnikom proizvoda i usluga za stanovništvo i RPG.

13.8.8 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.

13.9 Rok izvršenja platne transakcije za platiočevog pružaoca platnih usluga

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

13.9.2 Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka je u obavezi da iznos transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog Poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog. 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.

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

13.9.4 U slučaju međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti trećih država, Banka nije dužna da Korisniku pre zaključenja ugovora o platnim uslugama dostavi, odnosno učini lako dostupnim informacije u vezi s rokom za izvršenje platne transakcije pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja u trećoj državi, ako u trenutku zaključenja ovog ugovora ne raspolaže tim informacijama. U tom slučaju okvirni ugovor koji se odnosi na ove transakcije ne mora da sadrži informacije o roku izvršenja transakcije, a Banka je dužna da Korisniku platnih usluga pruži informacije o očekivanom vremenu izvršenja platne transakcije.

13.10. Izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja

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

1) ako je na računu Banke odobren iznos platne transakcije za Korisnika-primaoca plaćanja ili ako je Banka za primaoca plaćanja primila taj iznos na drugi način;

2) ako Banka primila sve informacije neophodne za odobrenje platnog računa primaoca plaćanja ili stavljanje sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja.

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

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

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

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

13.11 Datum valute zaduženja i datum valute odobrenja

13.11.1 Platiočev pružalac platnih usluga dužan je da obezbedi da je datum valute zaduženja platiočevog platnog računa u vezi sa izvršenjem platne transakcije isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije.

13.11.2 Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi sa izvršenjem platne transakcije najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu tog pružaoca.

13.12. Datum valute i raspolaganje novčanim sredstvima u slučaju uplate gotovog novca na platni račun

13.12.1 U slučaju domaće platne transakcije, ako korisnik platnih usluga na platni račun kod pružaoca platnih usluga koji vodi taj račun uplati gotov novac u valuti tog platnog računa - pružalac platnih usluga dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja tog platnog računa bude datum kada je primio gotov novac.

Pružalac platnih usluga dužan je da obezbedi da primalac plaćanja može raspolagati novčanim sredstvima odmah po prijemu gotovog novca, u skladu sa ograničenjima iz tačke 13.10.2.

13a Potvrda raspoloživosti novčanih sredstava

13.a.1 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.

13b Pravila o pristupu platnom računu u slučaju usluge iniciranja plaćanja

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.

13c Pravila za pristup i upotrebu informacija o platnom računu kod usluge pružanja informacija o računu

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.

13.d Ograničen pristup pružalaca platnih usluga platnim računima

13.d.1 Pružalac platnih usluga koji vodi račun može pružaocu usluge pružanja informacija o računu ili pružaocu 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.

13e Platne transakcije kod kojih iznos transakcije nije unapred poznat

13e.1 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.

14. INFORMISANJE I NAČIN KOMUNIKACIJE IZMEĐU BANKE I KORISNIKA

14.1 Informisanje u predugovornoj fazi

14.1.1 Banka je dužna je da Korisniku, u primerenom roku, pre zaključenja okvirnog ugovora, dostavi informacije koje su zakonom utvrđene kao obavezni elementi tog ugovora na način koji će tom korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

14.1.2 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.

14.1.3 Banka može Korisniku dostaviti informacije iz stava 1. ovog člana dostavljanjem nacrtu okvirnog ugovora koji sadrži ove informacije, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka. Ponuda data Korisniku u vidu nacrtu okvirnog ugovora važi pet dana od datuma uručenja Korisniku.

14.2 Informisanje platioca pre i nakon izvršenja platne transakcije

14.2.1 Banka je dužna da, pre izvršenja pojedinačne platne transakcije koju platilac inicira na osnovu okvirnog ugovora, dostavi platiocu, na njegov zahtev, precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene.

14.2.2 Podaci o rokovima izvršenja, naknadama i troškovima saopštavaju se platiocu u mestu izvršenja platne transakcije.

14.2.3 Banka će platiocu, nakon izvršene pojedine platne transakcije, bez odlaganja dostaviti informacije o toj transakciji na način i u obimu kako to određuje Zakon o platnim uslugama ili u većem obimu ako je tako ugovoreno.

14.2.4 Banka informacije iz prethodnog stava Korisniku pruža periodično, i to jednom mesečno, na ugovoreni način, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

14.2.5 Banka je dužna da platiocu, na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka dostavlja informacije o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama.

14.2.6 Banka je dužna da korisniku platnih usluga najmanje jednom godišnje, bez naknade, 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.

14.3 Informacije za primaoca plaćanja nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije

14.3.1 Banka je dužna da odmah nakon izvršenja transakcije svom Korisniku - primaocu plaćanja dostavi podatke na način i u obimu kako to određuje Zakon ili u većem obimu ako je tako ugovoreno.

14.3.2 Banka informacije iz prethodnog stava Korisniku pruža periodično, i to jednom mesečno, na ugovoreni način, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

14.3.3 Banka je dužna da primaocu plaćanja na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru dostavlja informacije iz stava 1. ove tačke o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama.

14.4 Način komunikacije

14.4.1 Ukoliko nije drugačije ugovoreno između Banke i Korisnika, komunikacija u toku ugovornog odnosa obavlja se na srpskom jeziku.

14.4.2 Banka i Korisnik obavljaju komunikaciju na ugovoreni način i to: razmenom obaveštenja i drugih pismena putem pošte, u okviru aplikacije elektronskog i mobilnog bankarstva, putem elektronske pošte, SMS porukom na broj mobilnog telefona koji je Korisnik dostavio Banci, elektronskim oblikom komunikacije (putem Viber-a, WhatsApp-a i sl.), a na izričit zahtev Korisnika neposrednim preuzimanjem pismena u poslovnici Banke.

14.4.3 Korisnik sa kojim Banka komunicira elektronskim putem dužan je ispuniti minimalne tehničke zahteve za korišćenje elektronske pošte, a to su: posedovanje računara/mobilnog telefona, adekvatan operativni sistem, hardversku osnovicu, koji podržavaju konkretnu aplikaciju elektronskog bankarstva, Internet pretraživač i posedovanje e-mail adrese.

14.4.4 Korisnik je obavezan da pisanim putem obavesti Banku o svim promenama ličnih podataka, i drugih podataka koji se odnose na račun, a koje su navedene u zahtevu za otvaranje računa. Korisnik odgovara za sve propuste ili štetu koja nastane zbog nepridržavanja obaveze dostave podataka o nastalim promenama.

14.4.5 U slučaju prevare, sumnje na prevaru ili bezbednosnih pretnji koje mogu imati štetni uticaj na korisnike platnih usluga (napr. krađa identiteta, fišing napadi i BIN napadi sl.) Banka će izvršiti bezbednosne provere i informisati Korisnika, tako što će ih kontaktirati lično koristeći kontakt podatke date banci, a ukoliko proceni za rizik postoji i za ostale Korisnike izvršiće obaveštavanje putem svoje internet prezentacije, porukama u okviru aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva, elektronskom poštom, slanjem SMS ili poruka putem Viber-a/WhatsApp-a poruka, kako bi na najbrži i najefikasniji način ukazala Korisnicima kako da postupaju u vezi sa konkretnim prevarnim radnjama i bezbednosnim pretnjama.

15. NAKNADE I KAMATNE STOPE

15.1 Naknade

15.1.1 Za obavljanje platnih usluga Banka naplaćuje naknade u skladu sa Cenovnikom proizvoda i usluga za stanovništvo i RPG.

15.1.2 Korisnik je saglasan da naplatu naknada i drugih troškova koji nastaju u skladu sa ovim Ugovorom, Banka izvrši zaduženjem njegovog računa. Ukoliko se radi o naknadama za vođenje deviznog računa/ Banka naplatu naknada vrši zaduženjem računa Korisnika po srednjem kursu NBS važećem na dan naplate.

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

15.1.3 Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku, da u slučaju kada nema sredstava na tekućem računu na dan naplate naknade, Banka izvrši rezervaciju sredstava i po prilivu istih izvrši naplatu sa njegovog računa. U slučaju da na računu Korisnika nema dovoljno sredstava, Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da može izvršiti i delimičnu naplatu sa računa Korisnika sve do potpunog izmirenja obaveze.

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

15.1.4 Platiočev pružalac platnih usluga, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja i posrednik koji za račun pružaoca platnih usluga učestvuje u izvršavanju platne transakcije - dužni su da pri izvršavanju platne transakcije od platioca do primaoca plaćanja prenesu ukupan iznos platne transakcije utvrđen u platnom nalogu.

15.1.5 Izuzetno od prethodnog stava, primalac plaćanja i njegov pružalac platnih usluga mogu ugovoriti da taj pružalac svoje naknade naplati iz iznosa platne transakcije koji se prenosi - pre odobravanja novčanih sredstava na račun primaoca plaćanja ili stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja. U tom slučaju, pružalac platnih usluga dužan je da, nakon izvršenja platne transakcije, u izvodu odvojeno prikaže ukupan iznos platne transakcije i naplaćene naknade.

15.1.6 Ako prilikom izvršenja međunarodnih platnih transakcija, Banka Korisniku platnih usluga naplaćuje naknadu koju za izvršenje međunarodne platne transakcije ili platne transakcije u valuti trećih država naplaćuje drugi pružalac platnih usluga ili posrednik koji učestvuje u izvršavanju ovih platnih transakcija – Banka je dužna da Korisnika pre iniciranja platne transakcije obavesti o visini te naknade. Ako u trenutku iniciranja platne transakcije ne raspolaže informacijama o tačnoj visini naknade, Banka je dužna je da Korisniku pruži informacije o očekivanoj visini ove naknade.

15.2 Kamatne stope

15.2.1 Na sredstva deponovana na tekućem ili depozitnom računu Banka može da obračunava i plaća kamatu, u skladu sa ugovorom zaključenim sa Korisnikom i važećim Cenovnikom.

15.2.2 Na iznos dospelih, a neizmirenih obaveza prema banci, Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu u visini i na način propisan Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Na iznos nedozvoljenog prekoračenja Banka obračunava kamatu u skladu sa Okvirnim ugovorom i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

16. ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

16.1 Odgovornost za neodobrenu platnu transakciju

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

16.1.2 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 obavestena 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.

16.2 Odgovornost platioca za neodobrenu transakciju

16.2.1 Izuzetno od prethodne tačke ovih Opštih uslova, platilac snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- 1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- 2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen

16.2.2 Platilac snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji platioca ili neispunjenja njegove obaveze da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta, usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

16.2.3 Platilac neće snositi gubitke iz ovog člana:

- 1) ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta platilac nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije, izuzev u slučaju iz stava 2. ovog člana;
- 2) ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog, zastupnika ili ogranka pružaoca platnih usluga ili drugog lica kome su aktivnosti pružaoca platnih usluga poverene, izuzev u slučaju iz stava 2. ovog člana;
- 3) ako pružalac platnih usluga nije u svakom trenutku obezbedio odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim u slučaju da su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca;
- 4) ako platiočev pružalac platnih usluga ne zahteva pouzdanu autentifikaciju korisnika, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

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

16.3 Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao platilac

16.3.1 Ako je platnu transakciju inicirao platilac, platiočev pružalac platnih usluga odgovara platiocu za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

16.3.2 Ako je platiočev pružalac platnih usluga odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužan je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije platiocu, odnosno da platiočev platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je korisnik platnih usluga zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Platiočev pružalac platnih usluga dužan je da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa platioca u vezi s nepravilno izvršenom platnom transakcijom najkasnije datum kada je platni račun platioca zadužen za iznos nepravilno izvršene platne transakcije.

16.3.3 Ako platiočev pružalac platnih usluga platiocu, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne

transakcije pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u slučaju iz prethodnog stava ove tačke, obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi s nepravilno izvršenom ili neizvršenom platnom transakcijom najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno.

16.3.3a Ako je platna transakcija izvršena nakon vremena utvrđenog tačkom 11.10-11.12, ovih Opštih uslova pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da, na zahtev pružaoca platnih usluga platioca koji istupa u ime platioca, obezbedi da je datum valute odobrenja najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno u skladu s tačkom 13.10-13.12 ovih Opštih uslova.

16.3.4 Pružalac platnih usluga odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

16.3.5 Ako je platnu transakciju inicirao platilac preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, platiočevim pružaocem platnih usluga u smislu stava 1 do 4 ovog člana smatra se pružalac platnih usluga koji vodi račun platioca.

16.4 Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja

16.4.1 Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga platiočevom pružaocu platnih usluga.

16.4.2 Ako nije dostavio, odnosno nije pravilno dostavio platni nalog u slučaju iz stava 1. ovog člana, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odmah po saznanju dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog platiočevom pružaocu platnih usluga.

Ako je platni nalog dostavljen pružaocu platnih usluga platioca nakon roka utvrđenog između primaoca plaćanja i njegovog pružaoca platnih usluga, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena u roku utvrđenom između primaoca plaćanja i njegovog pružaoca platnih usluga.

16.4.3 Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije.

Ako je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran u skladu sa prethodnim stavom ove podtačke, dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena pravilno.

16.4.4 Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz primaocu plaćanja, a po potrebi i platiočevom pružaocu platnih usluga, da nije odgovoran primaocu plaćanja u skladu sa st. 1. do 3. ovog člana – platiočev pružalac platnih usluga odgovoran je platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Ako je platiočev pružalac platnih usluga odgovoran u skladu sa prethodnim stavom ove podtačke, dužan je da postupi u skladu sa stavom 2 ovog člana.

Platiočev pružalac platnih usluga nije odgovoran u skladu sa odredbom iz stava 1 ove podtačke ako dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije, a postojalo je neznatno kašnjenje u izvršenju platne transakcije. U tom slučaju, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da iznos platne transakcije bude odobren na platnom računu primaoca

plaćanja tako da datum valute odobrenja ovog računa bude najkasnije datum na koji bi taj račun bio odobren da je platna transakcija izvršena pravilno.

16.4.5 Pružalac platnih usluga odgovoran u skladu sa ovim članom dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

16.5 Prava i obaveze pružalaca platnih usluga kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije

16.5.1 Pružaoci platnih usluga imaju 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 rokovima propisanim Zakonom o platnim uslugama, 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 rokovima propisanim Zakonom o platnim uslugama, 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.

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

16.5.2 Povraćaj sredstava iz stava 1. tač. 1) i 3) ovog člana ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneti ta sredstva.

16.6a Prava i obaveze pružalaca platnih usluga kod platne transakcije koja je posledica prevare ili zloupotrebe

16.6a.1 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 1 ove 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) omogućiti 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. ove podtačke 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.

16.6 Odgovornost posrednika za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije

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

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

16.7.1 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 a u cilju vraćanja iznosa platne transakcije i da ovom korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

16.8 Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake

16.8.1 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.

16.8.2 Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je korisnik platnih usluga dostavio pružaocu platnih usluga netačna, pružalac platnih usluga nije odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

16.8.3 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.

16.8.4 Pružalac platnih usluga može korisniku platnih usluga naplatiti posebnu naknadu za preduzimanje mera iz stava 3. ovog člana, u iznosu utvrđenom Cenovnikom.

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

16.9 Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona

16.9.1 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.

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

16.9a Isključenje odgovornosti za postupke banke posrednika

16.9a.1 Kod međunarodnih platnih transakcija, Banka nije odgovorna, ukoliko posrednička banka koja učestvuje u lancu plaćanja, naplati svoju naknadu i time umanju iznos koji se uplaćuje primaocu plaćanja (ukoliko banka prilikom iniciranja transakcije nije imala saznanja o tome ili ukoliko je klijenta prethodno obavestila o takvoj mogućnosti), čak i kada su ugovoreni OUR troškovi.

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

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

16.9b Odgovornost za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili kašnjenja u izvršenju platne transakcije

16.9b.1 Odredbe čl. 16.2-16.4. ovih Opštih uslova ne isključuju pravo korisnika platnih usluga da od svog pružaoca platnih usluga, odnosno pružaoca usluge iniciranja plaćanja u slučaju da je platna transakcija inicirana preko njega, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije ili kašnjenja u izvršenju platne transakcije za koju je odgovoran taj pružalac.

16.9c Teret dokazivanja izvršenja platne transakcije

16.9c.1 Ako korisnik platnih usluga tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena - njegov pružalac platnih usluga, ako tvrdi suprotno, za deo usluge koji on pruža, dužan je da dokaže da je platna transakcija u tom delu bila autentifikovana, pravilno evidentirana i knjižena i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar, niti drugi nedostatak.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, pružalac usluge iniciranja plaćanja dužan je da dokaže da je u delu usluge koju on pruža platna transakcija bila autentifikovana i pravilno evidentirana i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar, niti drugi nedostatak u delu usluge za koju je on odgovoran.

Platna transakcija je autentifikovana, u smislu st. 1. i 2. ovog člana, ako je pružalac platnih usluga primenom odgovarajućih procedura proverio i potvrdio upotrebu određenog platnog instrumenta, uključujući i njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Ako platilac tvrdi da nije odobrio platnu transakciju izvršenu upotrebom platnog instrumenta ili iniciranu preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja - evidencija pružaoca platnih usluga o upotrebi tog instrumenta, odnosno o iniciranju platne transakcije nije nužno i dovoljan dokaz da je platilac odobrio platnu transakciju, da je delovao prevarno ili da namerno ili iz krajnje nepažnje nije ispunio obaveze zaštite personalizovanih elemenata platnog instrumenta

Pružalac platnih usluga, a shodnom primenom i pružalac usluge iniciranja plaćanja, u slučaju iz stava 4. ovog člana, dužan je da obezbedi dokaze koji čine verovatnim da je korisnik platnih usluga delovao prevarno ili da namerno ili iz krajnje nepažnje nije ispunio obaveze zaštite personalizovanih elemenata platnog instrumenta.

16.9d Izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti trećih država

14.9d.1 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).

16.10 Reklamacije korisnika

16.10.1 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.

16.10.2 Korisnik je dužan da obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja računa. Danom saznanja smatraće se dan prijema izvoda o stanju i promenama na računu od Banke.

16.10.3 Zahtev za prigovore, odnosno obaveštenje o neodobrenoj, nepravilnoj ili neizvršenoj transakciji se može uputiti u prodajnom punktu Banke, slanjem poruke u okviru E.Banke i M-Banke, elektronskom poštom na info@erstebank.rs ili telefonom na br. 0800 201201 (uz dostavljanje zahteva za reklamacije/prigovore u najkraćem roku u pismenoj formi) uz navođenje broja naloga, datuma izvršenja naloga, i sa tačnim i jasnim opisom podatka transakcije koja se reklamira.

16.10.4 Nakon isteka roka iz podtačke 16.10.2, Korisnik gubi pravo da traži povraćaj nepravilno izvršene, neodobrene transakcije, odnosno da zahteva pravilno izvršenje transakcije, ukoliko mu je Banka dostavila sve informacije o predmetnoj platnoj transakciji u skladu sa zakonom.

16.11 Korekcije na računu

16.11.1 Banka je ovlašćena da izvrši korekcije po računu i bez posebnog zahteva Korisnika, ukoliko su greške nastale usled propusta zaposlenog Banke.

16.11.2 Banka je ovlašćena da samostalno izvrši potrebne ispravke, izda odgovarajuće naloge i sprovede promene na Računu, kako bi dovela Račun u stanje koje bi odgovaralo stanju Računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

16.11.3 O izvršenim korekcijama Banka će Korisnika obavestiti putem izvoda o stanju i promenama po Računu ili putem posebnog obaveštenja.

17. ZADUŽENJE PLATNOG RAČUNA BEZ PLATNOG NALOGA

17.1 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;
- 3) u slučaju podnošenja na naplatu menice koju je izdao Korisnik, ukoliko ima dovoljno sredstava za naplatu menice;
- 4) u slučaju iz tačke 16.9a.1,
- 5) u drugim slučajevima propisanim zakonom.

17.2 Izvršena platna transakcija iz stava 1. ovog člana ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom i ima prioritet u odnosu na platne naloge koje Korisnik podnosi banci na izvršenje.

18. ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA PLATNIH USLUGA

18.1 Uvodne odredbe

18.1.1 Ako se Banka 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, ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa.

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

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

18.2 Pravo na prigovor

18.2.1 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.

18.2.2 Korisnik ima pravo na prigovor u roku od 15 dana od saznanja za sporni događaj, a u svakom slučaju tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

18.2.3 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.

18.2.4 Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima, putem pošte, elektronske pošte, u okviru aplikacije elektronskog/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.

18.3 Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

18.3.1 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.

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

18.3.3 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.

18.4 Vansudsko rešavanje spornog odnosa

18.4.1 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.

18.4.2 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.

18.4.3 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.

18.4.4 Postupak posredovanja je poverljiv i hitan.

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

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

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

19 . ZAVRŠNE ODREDBE

19.1 Opšti deo

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

19.1.2 Korisnik potpisom Ugovora/Pristupnice/propisanog obrasca Banke za pojedine platne usluge potvrđuje da mu je uručen Izvod iz ovih Opštih uslova, da je upoznat sa odredbama Opštih uslova i da pristaje na njihovu primenu.

19.2 Izmene ugovora

19.2.1 Banka je dužna da o svim izmenama Opštih uslova /Okvirnog ugovora obavesti Korisnika najkasnije dva meseca pre stupanja na snagu predloženih izmena. Nakon prijema predloga iz stava 1. ovog člana, Korisnik može prihvatiti ili odbiti izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora pre predloženog dana početka njihove primene.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, ako pružalac platnih usluga predlaže promenu naknade za pružanje platnih usluga u korist korisnika platnih usluga, ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena može se primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja korisniku platnih usluga predloga izmena i dopuna odredaba okvirnog ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu. Banka će izmene i dopune dostaviti elektronskim putem ukoliko je e-mail adresa dostupna Banci, u suprotnom dostava će se izvršiti putem pošte.

19.2.2 Smatraće se da se Korisnik saglasio sa predloženim izmenama, ukoliko do dana početka primene istih, nije obavestio banku da nije saglasan, o čemu je Banka da ga na lako uočljiv način obavesti istovremeno s dostavljanjem tog predloga. .

19.2.3 Korisnik ima pravo da, pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako nije saglasan sa tim izmenama, kao i da utvrdi dan pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo.

19.2.4 Korisnik može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi odnosno odredbe koje se odnose na informacije koje čine obavezan element ugovora koje nisu prethodno dostavljene Korisniku - utvrde ništavim, pokretanjem odgovarajućeg sudskog postupka.

19.3 Otkaz platne usluge

19.3.1 Korisnik može jednostrano otkazati Okvirni ugovor, uz otkazni rok od mesec dana koji počinje teći od dana slanja pismenog obaveštenja o otkazu drugoj ugovornoj strani.

19.3.2 U slučaju otkaza od strane Korisnika, isti je dužan da podmiri sve dospele obaveze prema Banci i da vrati kartice, korisničku identifikaciju i neiskorišćene čekovne blankete u roku od 8 dana od davanja obaveštenja o otkazu Ugovora.

19.3.3 Banka može jednostrano raskinuti Okvirni Ugovor sa otkaznim rokom od dva meseca koji počinje teći od dana slanja pismenog obaveštenja o otkazu drugoj ugovornoj strani.

19.3.4 Banka i Korisnik mogu jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka, ukoliko se druga ugovorna strana ne pridržava odredaba ugovora.

19.3.5 Banka i Korisnik mogu jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka, ukoliko se druga ugovorna strana ne pridržava odredaba ugovora.

19.3.6 Banka ima pravo da jednostrano raskine okvirni ugovor bez otkaznog roka:

- ako se ustanovi da bilo koja izjava klijenta, kao i dostavljena dokumenta i podaci od strane klijenta nisu potpuni, istiniti ili ažurni;
- ukoliko postoje osnovi sumnje da klijent koristi tekući račun u nedopuštene svrhe, prevarne radnje ili u cilju bilo koje druge zloupotrebe prava;
- u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma i propisa iz oblasti sankcija Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim Okvirnim ugovorom, Opštim uslovima poslovanja, zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

19.4 Primena propisa

19.4.1 Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima i ugovorom, primenjivaće se važeći propisi i Opšti uslovi poslovanja Banke, i drugi akti Banke kojima je regulisano poslovanje sa Korisnicima. Ovi Opšti uslovi sastavni su deo Opštih uslova poslovanja Banke.

19.4.2 Korisnik potvrđuje da je upoznat i da u celosti prihvata Opšte uslove poslovanja Banke.

19.4.3 Korisnik potpisom ugovora, pristupnice ili drugog obrasca Banke kojim se ugovara korišćenje platnih usluga potvrđuje da je upoznat i da je primio Izvod iz Opštih uslova, Izvod iz Cenovnika i Terminski plan koji čine sastavni deo Okvirnog ugovora.

19.5 Rešavanje spora

19.5.1 Međusobne sporove Banka i Korisnik će rešavati sporazumno, u protivnom mesno i stvarno nadležan je sud u skladu sa zakonom.

19.6 Primena Opštih uslova

19.6.1 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.

Opšti uslovi stupaju na snagu 18.04.2026. godine.