

ERSTE BANK A.D. NOVI SAD
UPRAVNI ODBOR
Broj: 1436/2026-562/7-2
Datum: 17.03.2026.

OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA PREDUZETNIKE

I. UVODNE ODREDBE

Opštim uslovima obavljanja platnih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi), za korisnike platnih usluga – preduzetnike (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 64/24) i pratećim podzakonskim aktima.

Osnovni podaci o Banci:

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

+38166/89 69 000

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.

II. POJMOVI

- 1) platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- 2) platni nalog označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
- 3) elektronski platni nalog predstavlja elektronsku poruku koja sadrži instrukciju koja je elektronski generisana, poslata, proverena, primljena, procesirana i sačuvana elektronski;
- 4) 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;
- 5) 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;
- 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) platilac označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa – fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;
- 9) primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- 10) korisnik (potrošač) 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) novčana sredstva označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;
- 13) gotov novac označava novčanice i kovani novac;
- 14) 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;
- 15) 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);
- 16) 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;
- 17) 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;
- 18) 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.
- 19) IPS NBS sistem je sistem koji obezbeđuje pružiocima 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 a čije je operator Narodna banka Srbije.
- 20) 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;
- 21) 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;
- 22) 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;
- 23) 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;
- 24) 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;

- 25) 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;
- 26) 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;
- 27) 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;
- 28) 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;
- 29) promena platnog računa označava uslugu koju pružalac platnih usluga pruža Korisniku u skladu sa Zakonom o platnim uslugama
- 30) 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;
- 31) platna transakcija na daljinu je platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;
- 32) 33) 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
- 33) 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.
- 34) 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
- 35) 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;
- 36) 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;
- 37) personalizovani sigurnosni elementi označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;
- 38) 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;
- 39) 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;
- 40) IBAN (eng. *International Bank Account Number*) označava međunarodni identifikacioni broj platnog računa koji se koristi za označavanje platnog računa u skladu sa odlukom kojom se utvrđuju jedinstvena struktura za identifikaciju i klasifikaciju računa i plan računa za primenu međunarodnih pravila i IBAN standarda, koji se upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju platnog računa;

- 41) 3D Secure (3DS) je sigurnosni protokol koji se koristi za zaštitu online plaćanja karticama (debitnim i kreditnim). Njegova svrha je da doda dodatni sloj autentifikacije kako bi se smanjio rizik od neovlašćenih transakcija.
- 42) jedinstveno područje za plaćanje u evrima - SEPA (u daljem tekstu: SEPA područje) označava teritorijalnu oblast koja obuhvata države članice Evropske unije i druge države ili teritorije koje su ispunile kriterijume za pristup SEPA području, kao i propise Evropske unije, odnosno pravila, prakse, standarde i smernice sadržane u SEPA pravilima za izvršavanje platnih transakcija, pri čemu se u okviru te oblasti u skladu s tim aktima na međusobno usklađen način, pod jednakim uslovima i s jednakim pravima i obavezama izvršavaju platne transakcije. **Lista zemalja SEPA područja dostupna je na <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/document-library/other/epc-list-sepa-scheme-countries>;**
- 43) SEPA pravila za izvršavanje platnih transakcija (eng. *payment scheme*) označavaju jedinstven skup pravila, praksi, standarda i/ili operativnih smernica za izvršavanje platnih transakcija - koje su dogovorili pružaoci platnih usluga radi izvršavanja platnih transakcija - a koji je odvojen od bilo koje infrastrukture za plaćanja ili platnog sistema koji podržava primenu tog skupa pravila, praksi, standarda i/ili operativnih smernica;
- 44) SEPA transfer odobrenja (SEPA Credit transfer) označava domaću i međunarodnu platnu transakciju koja se izvršava putem transfera odobrenja u evrima u okviru SEPA područja. Transfer odobrenja označava platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija za zaduženje svog platnog računa, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos te platne transakcije ili tih platnih transakcija.
- 45) mTOKEN označava program koji je sa mobilnim uređajem Korisnika povezan preko aplikacije mobilnog bankarstva i koji omogućava autorizaciju i autentifikaciju.

III. PLATNE USLUGE

Banka obavlja sledeće platne usluge:

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

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.

OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA

Banka otvara tekuće i druge platne račune - namenski računi i sl. Banka otvara račun na osnovu popunjenog Zahteva za otvaranje računa, Izjave o vlasništvu i dokumentacije navedene u Listi neophodne dokumentacije za otvaranje računa, kao i druge dokumentacije za koju Banka u procesu prikupljanja dokumentacija zaključi da je neophodna za identifikaciju Korisnika i krajnjeg vlasnika Korisnika.

Banka otvara i vodi dinarske račune i devizne račune.

Devizne račune Banka otvara i vodi za svaku valutu posebno.

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

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

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

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

Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, Banka utvrđuje identitet Korisnika uvidom u važeću statusnu dokumentaciju, predviđenu Listom neophodne dokumentacije koja je sastavni deo Zahteva za otvaranje računa.

Podnosilac Zahteva za otvaranje računa dozvoljava Banci da proveri 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 koji vodi NBS i koji je javan.

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.

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

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

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 nedvosmislenu identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa.

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.

Promena platnog računa

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.

Punomoć i ovlašćenja

Prilikom otvaranja računa, Korisnik može ovlastiti drugo lice za otvaranje računa, putem punomoći overene kod nadležnog organa.

Korisnik može ovlastiti jedno ili više lica za raspolaganje sredstvima na računu, deponovanje potpisa tih lica na Kartonu deponovanih potpisa. Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima može biti samostalno ili kolektivno-ograničeno supotpisom i bez ograničenja ili sa ograničenjem u pogledu iznosa raspolaganja sredstvima.

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.

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

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

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

Promena podataka

Prijavu svih promena Korisnik Banci podnosi na obrascu: Zahtev za promenu podataka. Zahtev za promenu podataka, Korisnik može preuzeti na veb stranicama i u prodajnim jedinicama Banke.

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

Blagovremenom prijavom promene podrazumeva se prijava promene odmah po nastanku promene, bez odlaganja odnosno u roku od 3 dana od kada je promena nastala, odnosno registrovana u APR-u ili drugom zvaničnom registru odnosno u roku od 3 dana od prijema rešenja o promeni, ukoliko se promena registruje kod suda ili drugog nadležnog organa.

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

Dostava obaveštenja

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

Banka ima pravo da uskrati usluge Korisniku te blokira račun Korisnika u slučaju da ima saznanje o promenama podataka koje Korisnik nije prijavio Banci.

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

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

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

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

DEBITNA / KREDITNA KARTICA

Nakon otvaranja računa Banka Korisniku na njegov zahtev izdaje debitnu platnu karticu koja predstavlja platni instrument na osnovu kojeg Korisnik raspolaže 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 Korisniku, imaoću debitne platne kartice 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 mu je prethodno bila izdata poslovna debitna platna kartica 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).

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

Banka izdaje kreditnu Karticu na zahtev Korisnika i to licima navedenim u Zahtevu za izdavanje kreditne kartice.

Kartica glasi na ime Korisnika i nije prenosiva. Kartica je vlasništvo Banke na čiji zahtev mora biti vraćena. Vlasnik računa za koji je Kartica vezana (u daljem tekstu Vlasnik računa) je isključivo odgovoran za pravilno korišćenje Kartice.

Banka za izdavanje i korišćenje platne kartice naplaćuje naknade i troškove, navedene u Cenovniku proizvoda i usluga za preduzetnike (u daljem tekstu Cenovnik). Banka naplatu naknada i drugih troškova vrši zaduženjem računa za koji je Kartica vezana ili u gotovom novcu.

Vlasnik računa/Korisnik 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 Vlasnik računa.

Banka ima pravo da u toku važenja Kartice i/ili prilikom automatskog reizdavanja Kartice izvrši promenu tipa kartice istog ili drugog platnog brenda, u kom slučaju će bez dodatnih troškova, izvršiti zamenu Kartice

koju Korisnik koristi i obezbediti funkcionalnosti koje odgovaraju funkcionalnostima kartice koja se zamenjuje.

Banka zadržava pravo da ne reizda platnu karticu u slučaju neaktivnosti Kartice u dužem vremenskom periodu.

Izdavanje kartice i zaštita podataka kartice

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

Korisnik ne sme 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.

Korisnik ne sme Karticu ostavljati kao zalog ili sredstvo obezbeđenja, niti davati karticu na korišćenje ili ostavljati u posed drugih lica, u suprotnom će u potpunosti snositi materijalnu odgovornost za sve transakcije nastale usled nepoštovanja ove obaveze.

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

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

Korišćenje kartice

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 beskontaktnim očitavanjem čipa na bankomatu i unosom PIN-a, 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 jednoratne 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 ili putem push notifikacije i unosom PIN-a ili biometrijskih podataka za korisnike George mobilne aplikacije.

Kako bi proverio autentičnost Korisnika, Primalac plaćanja može zahtevati dodatnu autentifikaciju Korisnika unosom jednoratne 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.

Autentifikacija Korisnika za transakcije koje se izvršavaju na internet prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3DS usluge, za korisnike George mobilne aplikacije će se vršiti putem push notifikacije u okviru George mobilne aplikacije (uz unos PIN koda ili biometrijskih podataka) čime se potvrđuje saglasnost za realizaciju plaćanja na teret njegovog računa.

Od 30.06.2026. godine autentifikacija Korisnika za kartične transakcije koje se izvršavaju na internet prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3DS usluge, vršiće se **isključivo** putem push notifikacije u okviru George mobilne aplikacije (uz unos PIN koda ili biometrijskih podataka) čime se potvrđuje saglasnost za realizaciju plaćanja na teret njegovog računa. Da bi mogao da vrši plaćanje karticom na navedenim internet prodajnim mestima, neophodno je Korisnik kartice ima aktiviranu George mobilnu aplikaciju u skladu sa tačkom 12.1.3 i 12.4 Opštih uslova pružanja platnih usluga za stanovništvo i RPG.

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.

Korisnik kreditne kartice ne može vršiti prenos sa partije kreditne kartice na partiju tekućeg računa, odnosno vršiti plaćanja prenosom sredstava sa kartice na druge račune (putem elektronskog/mobilnog bankarstva), niti podizati sredstva sa kartice na šalterima Banke.

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

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

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

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

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

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

Banka iz bezbednosnih razloga utvrđuje limit iznosa gotovine i iznosa plaćanja roba i usluga koji se dnevno može koristiti putem bankomata i POS terminala. Limite za lica koja Korisnik ovlasti za korišćenje kartice, utvrđuje Korisnik unosom u Zahtev za izdavanje kartice. Korisnik ima pravo da zahteva da se promeni visina dnevnog limita, podnošenjem zahteva za promenu limita, bez obaveze sačinjavanja Aneksa Okvirnog ugovora.

Prilikom izvršenja 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 na način kao kod plaćanja robe i usluga na POS terminalu za prihvatanje čip kartice uz unos PIN koda.

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

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

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

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

U slučaju odbijanja Internet transakcija izvršenih Debitnom karticom (Card not present transakcije) Banka Korisnika obaveštava o odbijenim transakcijama putem SMS notifikacija.

Obaveštenja će se slati SMS porukom isključivo na broj telefona koji je prijavljen u sistemu banke.

Kurs zamene valuta

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

U slučaju da je platna kartica vezana uz dinarski račun Račun, za troškove učinjene karticom u inostranstvu, Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u dinare na sledeći način: MasterCard International ili Visa International će po Referentnom kursu preračunati originalni iznos u EUR, a iz tog iznosa dinarska protivvrednost se izračunava po prodajnom kursu za devize Banke za EUR, važećem na datum zaduženja.

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

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

U slučaju da je platna 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.

U slučaju da je 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. MasterCard i Visa 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.

Prigovori po kartičnim transakcijama

Korisnik je dužan da čuva kopiju slipa/računa za potrebe eventualnog prigovora. Korisnik je dužan da prigovor po neodobrenim, neizvršenim i nepravilno izvršenim transakcijama dostavi pismenim putem na propisanom obrascu slanjem poruke u okviru E-Banke i M-Banke, elektronskom poštom na info@erstebank.rs, telefonom na br. **0800 201201** (uz dostavljanje prigovora u pismenoj formi u najkraćem roku) ili najbližem prodajnom punktu Banke, odmah po saznanju, a najkasnije 15 dana od prijema izvoda odnosno od datuma zaduženja, odnosno datuma roka za izvršenje transakcije u slučaju neizvršenih transakcija. Prigovore koji nisu dostavljeni u propisanom roku i formi Banka ne prihvata, a finansijski gubitak snosi Korisnik.

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

Ukradena / izgubljena/zloupotrebljena kartica

Korisnik je dužan da odmah prijavi gubitak / krađu/zloupotrebu 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 kredita dužan je da navede broj 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 je dužan da u roku od 2 radna dana, u pisanoj formi potvrdi prijavu gubitka/krađe Kartice. Kartica pronađena posle prijave nestanka ne sme se koristiti i mora se presečena vratiti Banci kako bi bila uništena.

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

U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja Kartice, odnosno podataka sa Kartice, usled čega su izvršene neodobrene platne transakcije Korisnik je dužan da, odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 15 dana od datuma zaduženja, prijavi Banci svaku neodobrenu transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Kartice, odnosno podataka s Kartice, na način predviđen za podnošenje prigovora. .

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.

Banka je dužna je da Korisniku dostavi dokaz o tome da je Korisnik obavestio u skladu s stavom 1, ako je Korisnik platnih usluga podneo zahtev za dostavljanje tog dokaza u roku od 18 meseci od dana ovog obaveštavanja.

Odgovornost za štetu

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 kartice usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

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.

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

Ukoliko je u pitanju Kartica kojom je omogućeno plaćanje putem Interneta, ukoliko sajt na kojem se vrši plaćanje Karticom ne podržava 3-D Secure mehanizam zaštite, Korisnik može biti izložen povećanom riziku zloupotrebe podataka sa Kartice i/ili elemenata same transakcije.

Ukoliko Korisnik podatke sa kartice koristi u cilju obavljanja telefonske, e-mail ili poštanske kupovine, Korisnik može biti izložen povećanom riziku zloupotrebe podataka sa Kartice i/ili elemenata same transakcije..

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.

Zaštitne i druge mere

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

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

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

Korisnik ne sme drugom licu staviti na raspolaganje personalizovane elemente kartice (npr. prosleđivanjem slike kartice, slanjem podataka kartice SMS porukom ili porukom putem društvenih mreža 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 i 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.

Blokada platnog instrumenta

Banka će izvršiti blokadu daljeg korišćenja kartice, potpuno ili delimično (za određene tipove transakcija prema određenim parametrima), ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare, ili kao posledica prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku (blokiran račun za koji je kartica vezana i sl.).

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

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

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

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

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

Korišćenje funkcionalnosti digitalnih novčanika

Za korišćenje funkcionalnosti digitalnih novčanika potrebno je da Korisnik:

- poseduje uređaj sa NFC tehnologijom, a koji podržava uslugu digitalnog novčanika, odnosno uređaj koji je kompatibilan sa odgovarajućom aplikacijom (u daljem tekstu: odgovarajući uređaj),
- preuzme i instalira aplikaciju Digitalni novčanik na odgovarajućem uređaju, ukoliko ista ne postoji na samom uređaju,
- preuzetu aplikaciju Digitalni novčanik poveže sa svojim nalogom na odgovarajućem uređaju,

- podesi zaključavanje odgovarajućeg uređaja jednom od metoda koja je omogućena na samom uređaju (šablon, otisak prsta, PIN kod, skeniranje lica i sl.).

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

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

Postupak digitalizacije platne kartice

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

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

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

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

Korišćenje digitalizovane kartice

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

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

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

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

Imajući u vidu da Korisnik ima mogućnost da doda više od jedne platne kartice u Digitalni novčanik, istorijski prva kartica koju Korisnik doda u Digitalni novčanik postaje podrazumevana kartica za vršenje plaćanje. Ukoliko Korisnik želi, da izvrši plaćanje drugom digitalizovanom karticom potrebno je da istu izabere pre iniciranja platne transakcije. Klijent u aplikaciji Digitalni novčanik, može naknadno podešavati i menjati podrazumevanu karticu.

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

Brisanje Digitalizovane kartice iz Digitalnog novčanika ne utiče na mogućnost korišćenja Kartice na osnovu koje je generisana izbrisana Digitalizovana kartica i ako nakon toga Korisnik ponovo želi da koristi svoju karticu kao Digitalizovanu karticu, može je ponovo registrovati u Digitalnom novčaniku.

Brisanje Digitalizovane kartice iz Digitalnog novčanika ne oslobađa Korisnika obaveze da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem Digitalizovane kartice pre brisanja.

Obaveze Korisnika

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

- odgovarajući uređaj na kome se nalazi aplikacija Digitalni novčanik zaštiti od neovlašćenog pristupa i/ili upotrebe, isti čuva sa dužnom pažnjom u cilju sprečavanja gubitka ili krađe i podesi zaključavanje odgovarajućeg uređaja jednom od metoda koja je omogućena na samom uređaju (šablon, otisak prsta, PIN kod, skeniranje lica i sl.)
- podatke o kartici i računu za koji je vezan digitalni novčanik, a naročito OTP lozinku primljenu SMS-om, sigurnosne elemente sa platne kartice - broj kartice, CVV sa poledine kartice, ne otkriva, niti čini dostupnim trećim licima. Otkrivanjem podataka Korisnik postupa sa krajnjom nepažnjom i izlaže se riziku zloupotrebe Kartice/Digitalizovane kartice koji za posledicu mogu imati neodobrene 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.

Obaveze Banke

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

- da su personalizovani sigurnosni elementi Kartice dostupni isključivo 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 prestanuda postoje razlozi za njenu blokadu, pozivanjem Korisničkog servisa Banke na broj **021/6772116** ili na mejl adresu **sigurnost.kartice@erstebank.rs**;
- da se spreči svako dalje korišćenje Digitalizovane kartice nakon što je Korisnik obavestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi uređaja na kome se nalazi aplikacija Digitalni novčanik, ili zloupotrebi Digitalizovane kartice.

Prestanak ili ograničenje prava na korišćenje Digitalizovane kartice

Banka ima pravo da u bilo kom trenutku 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.

Opšte odredbe

Banka ne snosi odgovornost za funkcionalnost aplikacije Digitalnog novčanika:

- kada je do nefunkcionalnosti aplikacije Digitalnog novčanika došlo iz razloga na strani Pružaoca usluge digitalnog novčanika, na koji Banka nije mogla da utiče, a nefunkcionalnost se ne odnosi na deo aplikacije Banke za pružanje platnih 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.

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.

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

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

ELEKTRONSKO I MOBILNO BANKARSTVO

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

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

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

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

Ovim opštim uslovima se detaljno definišu mogućnosti svake od E-Bank usluga i regulišu se prava i obaveze u korišćenju istih.

- Pametna kartica je sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuva elektronski sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje usluge elektronskog bankarstva. Smart kartica služi za elektronsku identifikaciju u roku važnosti kartice.
- Čitač smart kartice je uređaj koji omogućava čitanje podataka sa smart kartice.
- Lični broj (PIN) je kombinacija znakova koja je dodeljena Korisniku od strane Banke koji zajedno sa pametnom karticom omogućava upotrebu usluge elektronskog bankarstva.
- Korisnička identifikacija je skup elemenata neophodan za identifikaciju i korišćenje E-bank usluge
- Korisničko ime je parametar koji se sastoji iz određenog broja znakova, a koje Korisnik dobija pri registraciji za Erste eBiz uslugu i koristi za autentifikaciju na istu.
- mToken predstavlja rešenje u okviru mobilne aplikacije Banke koje generiše jednokratne autentifikacione ili autorizacione kodove i omogućava logovanje i potvrdu naloga u eBiz aplikaciji.
- Registracioni i aktivacioni kod - kombinacija brojeva i slova, koja je dodeljena Korisniku od strane Banke.

Ugovaranje korišćenja E-Bank i M-Bank usluga

Korisnik E-Bank i M-Bank usluga može da postane preduzetnik i fizičko lice koja obavlja registrovanu delatnost i koje u Banci ima otvoren tekući račun (u daljnjem tekstu: Korisnik), koje Banci dostavi pravilno ispunjenu i potpisanu Pristupnicu koja čini sastavni deo Okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga, i propratnu dokumentaciju za odobrenje korišćenja usluga E-banke i M-banke ili označavaju predviđenog polja na Zahtevu za otvaranje računa.

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

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

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

Usluge E-Bank

Korisnik se prema sopstvenom izboru može opredeliti za korišćenje nekih od usluga E-Bank:

- NovoKlik
- Erste mBiz
- Office Banking
- Erste eBiz

Usluge M-Bank

Opseg E-Bank i M-Bank usluga

- Novoklik usluga je Desktop korisnička aplikacija koja Korisniku omogućava uvid u stanje na računima; pregled prometa na računima; izvod po računima; plaćanje dinarskim (uključujući tu i instant – hitne) i deviznim platnim nalogima sa tekućim datumom i sa datumom unapred; prijem i slanje ličnih i opštih poruka.
- Office Banking usluga je Desktop korisnička aplikacija koja Korisniku omogućava uvid u stanje na računima; pregled prometa na računima; izvod po računima; plaćanje dinarskim platnim nalogima sa tekućim datumom i plaćanje obaveza sa datumom unapred (uključujući tu i instant – hitne platne naloge).
- Erste eBiz usluga je veb korisnička aplikacija koja Korisniku omogućava sledeće: uvid u stanje na računima; pregled prometa na računima; pregled izvoda; izvršavanje platnih naloga za dinarski (uključujući tu i instant – hitne naloge) i devizni platni promet sa tekućim datumom i sa datumom unapred; aktivaciju Erste mBiz usluge mobilnog bankarstva. Banka omogućuje Korisniku korišćenje svih funkcionalnosti koje se nude Erste eBiz aplikacijom, a Korisnik samostalno prema sopstvenom izboru određuje koju od funkcionalnosti želi da koristi.
- Erste mBiz usluga je mobilna aplikacija koja Korisniku omogućava sledeće: uvid u stanje na računima; pregled prometa na računima; pregled izvoda; izvršavanje platnih naloga za dinarski (uključujući tu i instant – hitne naloge) i devizni platni promet sa tekućim datumom i sa datumom unapred. mBiz usluga omogućava logovanje u eBiz aplikaciju i potpisivanje naloga u eBiz aplikaciji generisanjem mtoken kodova kao drugog faktora autentifikacije. Banka omogućuje Korisniku korišćenje svih funkcionalnosti koje se nude Erste mBiz uslugom, a Korisnik samostalno prema sopstvenom izboru određuje koju od funkcionalnosti želi da koristi.

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

Korišćenje E-Bank i M-Bank usluga

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

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

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

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

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

Pismenu potvrdu o istovetnosti digitalne potvrde za ovlašćenog pojedinačnog korisnika.

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

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

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

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

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

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

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

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

Erste eBiz - Nakon odobrenja pristupnice od strane Banke, Banka Korisniku dostavlja korisničko ime na e-mail, a Korisnik generiše mtoken kod u mBiz aplikaciji. Erste eBiz aplikaciji Korisnik može da pristupi putem korisničkog imena i mtokena koda koji generiše u Erste mbiz aplikaciji. Erste eBiz aplikaciji Korisnik može da pristupi i pomoću Halcom elektronskog sertifikata i lozinke koju formira prilikom aktivacije nakon unosa PINa. Uputstvo za korišćenje funkcionalnosti Erste eBiz dostupno je na internet stranici za aktiviranje usluge.

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

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

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

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

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

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

Rok izvršenja platnog naloga definisan je Terminskim planom banke.

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

Zaštita podataka platnih instrumenata – elektronske i mobilne banke, blokada E-Bank/M-Bank i odgovornost za štetu

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

Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavestiti Banku o neautorizovanoj upotrebi njegove korisničke identifikacije, SMART kartice ili drugog sigurnosnog uređaja i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna i inicirati blokadu korišćenja E-Bank i M-Bank usluge ukoliko posumnja na neovlašćeno korišćenje/zloupotrebu korisničke identifikacije, na jedan od sledećih načina: iniciranjem blokade korišćenja e-bank usluge na način predviđen aplikacijom, lično u poslovnici banke, pozivom kontakt centra na br. 021/423-364 ili 0800-201-201 radnim danom 8h-17h i subotom 8h-13h ili slanjem e-maila sa zahtevom za blokadu usluge elektromske banke 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.

Banka može odbiti ili odložiti izvršenje transakcije i/ili blokirati korišćenje E-Bank i M-Bank usluge i onemogućiti 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 ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku.

Banka će obavestiti Korisnika o nameri i razlozima blokade, odnosno ukoliko nije u mogućnosti da ga obavesti pre blokade, obavestiće ga odmah nakon blokade, osim ukoliko je davanje takvog obaveštenja zabranjeno propisima ili za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

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

Ukoliko Banka, korišćenjem posebne aplikacije utvrdi da je operativni sistem koji Korisnik koristi za iniciranje platnih transakcija putem Officebanking-a/Novoklik-a/ Erste eBiz-a i Erste mBiz-a, zaražen virusom koji omogućava neovlašćenom licu pristup sigurnosnim elementima platnog instrumenta i neovlašćeno korišćenje istih, usled čega je sigurnost platnog instrumenta ugrožena, Banka će onemogućiti dalje korišćenje Netbanking/ Officebanking/ Novoklik/ Erste eBiz i Erste mBiz usluge, i naložiti Korisniku da preduzme mere radi otklanjanja virusa.

Banka ne odgovara za štetu nastalu izvršenjem neodobrenih transakcija iz razloga navedenih u prethodnom stavu.

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

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.

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.

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.

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.

Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka platnih naloga i snosi rizik unosa netačnih podataka i zloupotrebe E-Bank i M-Bank usluga u sopstvenom okruženju.

Posebne mere bezbednosti koje sprovodi Banka

Radi zaštite bezbednosti Korisnika platnih usluga Banka sprovodi monitoring platnih transakcija i na osnovu indikatora i stručne procene utvrđuje da li postoje bezbednosne ili sigurnosne pretnje, rizik neovlašćenog korišćenja platnih instrumenata, rizici izvršavanja neodobrenih platnih transakcija, prisustvo malware-a na uređajima preko kojih Korisnik izvršava platne transakcije putem elektronskog bankarstva, sumnja na

prevaru i zloupotrebu i bilo koje druge indicije koje mogu ukazati da su novčana sredstva Korisnika ugrožena ili je Korisnik već oštećen.

Ukoliko proceni da je radi zaštite sredstava Korisnika potrebno preduzeti mere radi otklanjanja uočenih rizika i bezbednosnih pretnji, Banka ima pravo:

- blokirati račun Korisnika, kako bi sprečila odliv sredstava usled kompromitovanja kartice, aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva, ili sprečila zloupotrebu ili prevaru trećih lica čiji su predmet sredstva na računu Korisnika,
- blokirati platne instrumente (kartice, elektronsko i mobilno bankarstvo),
- odbiti izvršenje platnih transakcija za koje smatra da su rizične ili odložiti izvršenje istih dok sa Korisnikom ne proveri da li se radi o neodobrenoj platnoj transakciji, ili tražiti dodatnu autentifikaciju kod ovih transakcija,
- preduzeti druge mere za koje smatra da su neophodne sa ciljem zaštite Korisnika.

Banka će Korisnika obavestiti o nameri ili o već preduzetim bezbednosnim merama i o razlozima za njihovo preduzimanje. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre preduzimanja mera, Banka je dužna da to učini odmah nakon što ih je preduzela, osim ukoliko je davanje takvog obaveštenja zabranjeno propisima ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Banka će ukoliko je u konkretnom slučaju moguće, dati određene instrukcije Korisniku kako bi određeni rizici bili otklonjeni, a Korisnik je dužan da dostavi dodatne podatke o transakciji i okolnostima od značaja za procenu i otklanjanje rizika na zahtev Banke.

Banka će nakon prestanka razloga za preduzimanje mera, omogućiti Korisniku da raspolaže sredstvima na računu, odnosno da koristi platne instrumente i obavestiti ga o tome.

Zaštitne mere

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

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

Korisnik koji putem 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 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.

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

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

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

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

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

Obaveštavanje i prigovori

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

Korisnik može podneti prigovor/ na neodobrenu, neizvršenu i nepravilno izvršenu transakciju zadatu putem E-Banke i M-Banke, odmah po saznanju, a najkasnije 15 dana od dana zaduženja, odnosno od dana roka za izvršenje transakcije u slučaju da se radi o neizvršenoj/nepravilno izvršenoj transakciji. Prigovor se može uputiti slanjem poruke u okviru E-Banke i M-Banke, elektronskom poštom na **info@erstebank.rs** ili telefonom na br. **0800 201201** (uz dostavljanje prigovora u pismenoj formi u najkraćem roku) uz navođenje broja naloga, datuma izvršenja naloga, i sa tačnim i jasnim opisom transakcije koja se reklamira. Danom saznanja, smatra se prijem izvoda o stanju i promenama na računu dostavljen od strane Banke.

Rok iz stava 2 ovog podnaslova ne primenjuje se na transakcije definisane podnaslovom Prava i obaveze pružalaca platnih usluga kod platne transakcije koja je posledica prevare ili zloupotrebe, ovih Opštih uslova.

Otkaz usluge

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

Banka zadržava pravo da odbije Zahtev Korisnika za korišćenje E-Bank i M-Bank usluga i može u bilo kom trenutku povući sva prava za korišćenje E-Bank i M-Bank usluga, ukoliko Korisnik ne obavlja poslovanje

preko Banke više od 6 meseci, redovno i o dospeću ne izmiruje obaveze, ne pridržava se Opštih uslova, važećih propisa i uputstava Banke, te ukoliko postoje razlozi zaštite bezbednosti usled sumnje na zloupotrebu korisničke identifikacije .

DIREKTNO ZADUŽENJE

Napomena: Banka prestaje sa pružanjem usluge direktnog zaduženja, zaključno sa 01.06.2026., kada dole navedene odredbe prestaju da važe.

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.

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

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

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.

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.

Direktno zaduženje za plaćanje obaveza koje nisu u svrhu izmirivanja kredita prema Banci, Korisnik može ugovoriti sa Bankom nakon obezbeđenja tehničkih uslova od strane Banke.

Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije

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.

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.

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

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. 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.

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.

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.

IV PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

Saglasnost za platnu transakciju

Platna transakcija smatra se autorizovanom ako je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je platilac dao saglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je deo ta platna transakcija. Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i kanala prijema naloga.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- u poslovnicama Banke - potpisom platnog naloga(i overom pečatom ukoliko je ugovoreno njegovo korišćenje),
- putem elektronskog i mobilnog bankarstva upotrebom jednokratnog koda,-mtokena, smart kartice, 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 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 proverilo 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 ili putem push notifikacije u okviru George mobilne aplikacije i unosom PIN-a ili biometrijskih podataka za korisnike George mobilnog bankarstva.
- 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),- digitalizovanom platnom karticom, prinošenjem odgovarajućeg uređaja POS terminalu, odnosno odabirom opcije plaćanja Digitalnim novčanikom na internet prodajnom mestu i unošenjem personalizovanih sigurnosnih elemenata koje sam odredi ili ugovori sa Pružaocem usluge,
- skeniranjem QR koda na mesečnim računima ili skeniranjem ili prezentovanjem QR koda na prodajnom mestu trgovca,
- korišćenjem deep link tehnologije. (kada budu ispunjeni tehnički uslovi za ovu funkcionalnost),
- preko primaoca plaćanja i pružaoca usluga iniciranja plaćanja
- kvalifikovanim elektronskim potpisom u klauđu-ConsentID prilikom potpisivanja naloga za prenos radi naplate elektronske menice u Centralnom registru elektronskim menica koji vodi Narodna banka Srbije.

Vrste platnih naloga

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

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

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

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

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

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.

Prijem platnog naloga

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 (Erste NetBanking /Office banking/Novoklik/ Erste eBiz i Erste mBiz, izdavanje platnih kartica i sl.) koje Banka vezano za te račune pruža.

Banka platni nalog može primiti:

- ličnim podnošenjem u poslovnici Banke, u pisanom obliku;
- u elektronskom obliku putem Officebanking-a/ Novoklik-a/ Erste eBiz-a i Erste m-Biz-a ili skeniranjem ili prezentovanjem QR koda;
- posredno preko primaoca plaćanja (korišćenjem platne kartice ili putem direktnog zaduženja i preko pružaoca usluga iniciranja plaćanja).

Postupanje Banke po prijemu naloga

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.

Nalozi koji glase na iznos veći od iznosa određenog Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma 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.

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.

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 prizvoda odnosno kanala komunikacije sa Bankom.

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

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

Šifra plaćanja se mora uneti u skladu sa šifrnikom plaćanja na način da šifra korespondira prirodi plaćanja. Plaćanja po modelu 97 se unose samo ako je takav model unapred predvideo primalac uplate.

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

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

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

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

Vreme prijema naloga

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

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

Ako Korisnik platnih usluga i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada 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.

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.

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

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

Izvršenje platnih naloga

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, pripadajućih naknada i provizija ili ako korisnik koji vrši uplatu gotovine na svoj tekući račun preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje naloga i plaćanje pripadajućih naknada i provizija,
- ako je za platni nalog data saglasnost na ugovoreni način

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.

Platni nalog može biti platni nalog za uplatu, za isplatu, i platni nalog za prenos. Banka izvršava naloge, ako su ispunjeni svi gore navedeni uslovi, prema vremenu prijema, ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga.

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

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

Nalozi koji glase na iznos veći od iznosa određenog Zakonom o sprecavanju pranja novca i finansiranja terorizma obavezno se predaju uz dokumentaciju koja potvrđuje osnov plaćanja. Dokumentacija se predaje u originalu na uvid Banci, a Banka zadržava kopiju dokumentacije.

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

Ukoliko je Korisnik izdao više platnih naloga, a nema dovoljno sredstava za izvršenje naloga koji je po redosledu u toku dana primljen ranije, Banka će izvršiti onaj platni nalog za koji postoji pokriće na računu.

Odbijanje naloga za plaćanje

Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uslovi za izvršenje naloga predviđeni prethodnom tačkom ovih Opštih uslova 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.

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 ili internim aktima Banke donesenim na osnovu tih propisa.

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

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

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.

Opoziv naloga za plaćanje

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.

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

Ako je transakcija inicirana od strane primaoca plaćanja direktnim zaduženjem, platilac može opozvati nalog najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje platiočevog računa.

Kada je platnu transakciju inicirao pružalac usluge iniciranja plaćanja ili primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja - platilac ne može opozvati platni nalog nakon davanja saglasnosti pružaocu usluge iniciranja plaćanja da inicira platnu transakciju ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

Kod platnih transakcija iniciranih karticom, platilac ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je transakcija autorizovana, odnosno nakon što je uneo PIN i tako odobrio transakciju.

U slučaju instant transfera platilac može od Banke tražiti da inicira povraćaj instant transfera od platiočevog 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.).

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

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

Po isteku rokova za opoziv, korisnik platnih usluga platni nalog može opozvati samo na osnovu dogovora sa Bankom 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. ove tačke ne može se izvršiti bez saglasnosti primaoca plaćanja.

Rok izvršenja platne transakcije za platiočevog pružaoca platnih usluga

Platne naloge Banka izvršava s obzirom na vreme prijema naloga u skladu sa Terminskim planom.

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

Platni nalozi se izvršavaju prema vremenu prijema i datumu izvršenja.

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka je dužna da obezbedi da je datum valute zaduženja Korisnikovog platnog računa u vezi sa izvršenjem platne transakcije isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije.

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.

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.

Izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da bez odlaganja primaocu plaćanja odobri sredstva na njegovom platnom računu ili, ako primalac plaćanja nema platni račun kod tog pružaoca platnih usluga, da mu ta sredstva stavi na raspolaganje:

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

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da primaocu plaćanja omogućiti raspolaganje sredstvima odmah nakon odobravanja tih sredstava na platnom računu ovog primaoca.

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

Ako korisnik platnih usluga koji nije pravno lice 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. Ako su sredstva na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobrena na dan koji nije poslovni dan tog pružaoca, smatra se da je taj pružalac novčana sredstva za primaoca plaćanja primio narednog poslovnog dana.

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

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 stava 4 prethodnog člana.

Potvrda raspoloživosti novčanih sredstava

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

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

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

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

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

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

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

Pravila o pristupu platnom računu u slučaju usluge iniciranja plaćanja

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

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

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

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

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

2) da odmah nakon prijema platnog naloga od pružaoca usluge iniciranja plaćanja - tom pružaocu dostavi ili učini dostupnim sve informacije o iniciranju platne transakcije i sve dostupne informacije u vezi sa izvršenjem platne transakcije;

3) da platne naloge primljene preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja ni na koji način ne diskriminiše u odnosu na platne naloge koje je izdao direktno platilac, i to posebno u pogledu vremenskog rasporeda i brzine postupanja, prioriteta ili naknada, osim iz objektivnih razloga.

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

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

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

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

1) da pruža usluge samo ako za to postoji izričita saglasnost korisnika platnih usluga;

2) da personalizovanim sigurnosnim elementima korisnika platnih usluga ne može da pristupi niko drugi sem tog korisnika i izdavaoca tih sigurnosnih elemenata i da te elemente pružalac usluge pružanja informacija o računu prenosi kroz sigurne i efikasne kanale;

3) da za svaku komunikacionu sesiju, u skladu s propisom NBS kojim se uređuju Tehnički standardi za autentifikaciju i komunikaciju, potvrdi svoj identitet ka pružaocu platnih usluga koji vodi račun korisnika platnih usluga, i da na bezbedan način razmenjuje poruke i podatke s tim pružaocem platnih usluga i korisnikom platnih usluga;

4) da pristupa samo platnim računima koje je za korišćenje ove usluge odredio korisnik platnih usluga i informacijama o platnim transakcijama koje se odnose na te račune;

5) da ne zahteva osetljive podatke o plaćanjima u vezi s platnim računom;

6) da podatke koristi, čuva ili im pristupa jedino radi pružanja usluge pružanja informacija o računu, u skladu sa izričitom saglasnošću korisnika platnih usluga.

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

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

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

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

Ograničen pristup pružalaca platnih usluga platnim računima

Pružalac platnih usluga koji vodi račun može 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.

Platne transakcije kod kojih iznos transakcije nije unapred poznat

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

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

Izvršenje platnih transakcija po osnovu menica

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

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

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

Odredbe o Povraćaju iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije iz ovih Opštih uslova ne primenjuju se na platne transakcije po osnovu menica.

Odredbe st. 1. do 4. ovog člana ne isključuju niti umanjuju prava koja izdavalac menice, imalac menice ili druga lica koja drže menice imaju na osnovu zakona kojim se uređuje menica, pri čemu kada se radi o elektronskoj menici, u cilju ostvarivanja tih prava, umesto originala elektronske menice mogu koristiti i zvaničan izvod o elektronskoj menici.

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

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

Poslovanje Korisnika sa elektronskim menicama

Elektronska menica predstavlja dematerijalizovanu sopstvenu menicu u smislu zakona kojim se uređuje menica, sa odredbom „bez protesta“, koja se, kao skup podataka u elektronskom obliku, vodi, čuva i koristi u Centralnom registru elektronskih menica (u daljem tekstu: Centralni registar).

Centralni registar je sastavni deo Registra menica i predstavlja posebno softversko rešenje kojim upravlja Narodna banka Srbije, u okviru koga se uređuje način vršenja prinudne naplate s računa Korisnika, a Uslovima korišćenja Centralnog registra (u daljem tekstu: Uslovi korišćenja) se definiše kako se elektronske menice izdaju, vrše menične radnje, registruju i evidentiraju u Registru, predaju poveriocima i koriste na druge načine, odnosno u kome se u elektronskom obliku centralizovano beleže i čuvaju podaci o elektronskim menicama i njihovom korišćenju.

Pristup Centralnom registru imaju klijenti Banke koji su korisnici NovoKlik i E-Biz mBiz (Halcom) aplikacije elektronskog bankarstva.

Narodna banka Srbije donosi Uslove korišćenja i objavljuje te uslove na svojoj internet prezentaciji, kao i u okviru Centralnog registra.

Korisnici se saglašavaju sa primenom Uslova korišćenja na njih pri pristupu Centralnom registru i korišćenju tog registra..

Lica koja se nalaze na KDP-u Korisnika, na dan stupanja na snagu ovih Opštih uslova, smatraju se licima ovlašćenim za obavljanje svih radnji u vezi sa elektronskim menicama, odnosno imaju pravo registracije menice, izdavanja menice, potpisivanja menice i obavljanje meničnih i drugih radnji u okviru Centralnog registra, s tim što Korisnik može inicirati izmenu obima ovlašćenja potpisivanjem propisanog obrasca Banke. Novi Korisnik se prilikom otvaranja računa opredeljuje da li želi da koristi elektronske menice i na propisanom obrascu banke određuje obim ovlašćena lica koja će preduzimati radnje u vezi sa elektronskim menicama.

Korisnik, u toku ugovornog odnosa može vršiti izmenu ovlašćenja ili ovlašćenih lica za rad sa elektronskim menicama, potpisivanjem propisanog obrazca Banke.

Prilikom vršenja radnji sa elektronskim menicama od strane Korisnika, uloga Banke je da proverom obima ovlašćenja i ovlašćenih lica koja preduzimaju te radnje, Centralnom registru potvrdi da te radnje preduzimaju lica sa ovlašćenjima, kako bi iste bile sprovedene u Centralnom registru.

V INFORMISANJE I NAČIN KOMUNIKACIJE IZMEĐU BANKE I KORISNIKA

Informisanje u predugovornoj fazi

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.

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.

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

Informisanje platioca pre i nakon izvršenja platne transakcije

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.

Banka je dužna je da, odmah nakon zaduženja platiočevog platnog računa ili nakon prijema platnog naloga ako platilac ne koristi platni račun, platiocu dostavi sledeće informacije: referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja; iznos platne transakcije u valuti u kojoj je platiočev platni račun zadužen ili u valuti koju je platilac naveo u platnom nalogu; iznos bilo koje naknade koja se platiocu naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje ove naknade – i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu; iznos kamate koju plaća platilac, ako se ta kamata plaća; ako se vrši zamena valute – kurs zamene valuta koji je pri izvršavanju platne transakcije koristio platiočev pružalac platnih usluga, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute; datum valute zaduženja platnog računa, odnosno datum prijema platnog naloga.

Banka informacije iz prethodnog stava Korisniku pruža periodično, i to jednom mesečno, putem elektronske pošte na e-mail adresu Korisnika. Ukoliko Korisnik nema e-mail adresu, izvode sa informacijama iz prethodnog stava može preuzimati na šalteru Banke.

Banka je dužna da platiocu na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka dostavlja informacije iz stava 2. ovog člana o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama.

Informacije za primaoca plaćanja nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije

Banka je dužna da odmah nakon izvršenja transakcije primaocu plaćanja dostavi sledeće informacije: referentnu oznaku ili druge podatke koji primaocu plaćanja omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije, kao i informacije o platiocu i druge podatke koji su preneti uz tu platnu transakciju u skladu sa zakonom; iznos platne transakcije u valuti u kojoj je odobren platni račun primaoca plaćanja ili u valuti u kojoj su novčana sredstva stavljena na raspolaganje primaocu plaćanja; iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje primaocu plaćanja za izvršavanje pojedinačne platne transakcije, a ako pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje ove naknade – i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu; iznos kamate koju plaća primalac plaćanja, ako se ta kamata plaća; ako se vrši zamena valute – kurs zamene valuta koji je pri izvršavanju platne transakcije koristio pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, kao i iznos platne transakcije pre zamene valute; datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja, odnosno datum kada su sredstva stavljena na raspolaganje primaocu plaćanja.

Banka informacije iz prethodnog stava Korisniku pruža periodično, i to jednom mesečno, putem elektronske pošte na e-mail adresu Korisnika koju je prijavio banci ili na e-mail adresu koju je registrovao u APR. Ukoliko Korisnik nema e-mail adresu, izvode sa informacijama iz prethodnog stava može preuzimati na šalteru Banke.

Banka je dužna da platiocu na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka dostavlja informacije iz stava 1. ovog člana o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama.

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

Način komunikacije

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

Banka i Korisnik obavljaju komunikaciju na ugovoreni način i to: razmenom obaveštenja i drugih pismena putem pošte ili putem elektronske pošte, u okviru aplikacije elektronskog i mobilnog bankarstva, 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.

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.

Korisnik je obvezan 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.

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 sa Korisnicima koji su pogođeni ovim pretnjama, 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.

VI NAKNADE I KAMATNE STOPE

Naknade

Za obavljanje platnih usluga Banka naplaćuje naknade i provizije u skladu sa Cenovnikom.

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

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

Naknade se naplaćuju preko poslovnog računa Korisnika i to zaduženjem računa Korisnika jednom mesečno i jasno su vidljive na Izveštaju o promenama po računu. Provizije se naplaćuju po izvršenju svakog naloga, na dan koji je Korisnik označio kao dan izvršenja plaćanja sa naloga, zaduženjem računa Korisnika i jasno su vidljive u Izveštaju o promenama po računu.

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

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

Naknada za vođenje dinarskog računa se naplaćuje ukoliko je Korisnik imao najmanje jednu transakciju na mesečnom nivou, osim kod klijenata koji imaju odobrene posebne tarife, 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.).

Naplata naknada za devizna plaćanja i pokrića za devizna plaćanja vrši se zaduženjem računa Korisnika.

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

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.

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.

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.

Kamatne stope

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

Na sredstva nedozvoljenog prekoračenja računa, kao i na iznos negativnog salda po osnovu dospelih, a neizmirenih obaveza prema banci, Banka obračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu u visini i na način propisan Zakonom o zateznoj kamati.

VII ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

Odgovornost za neodobrenu platnu transakciju

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

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

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

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

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

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

Odgovornost platioca za neodobrenu transakciju

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

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.

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.

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.

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

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

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.

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.

Ako je platna transakcija izvršena nakon vremena utvrđenog rokom za izvršenje platne transakcije 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.

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.

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.

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

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.

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.

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.

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.

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.

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

Pružaoци 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 pružaocu 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.

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

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

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. ovog člana omogućio raspolaganje novčanim sredstvima a u odgovarajućem postupku se utvrdi da je primalac plaćanja izvršio prevaru ili zloupotrebu ili da je učestvovao u izvršenju prevare ili zloupotrebe.

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

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

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

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

Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake

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

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

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

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

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.

Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona

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.

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

Isključenje odgovornosti za postupke banke posrednika

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

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

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

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

Odredbe ovih Opštih koje definišu odgovornost pružaoca platnih usluga, 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.

Teret dokazivanja izvršenja platne transakcije

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.

Izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti trećih država

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 novčana 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).

SEPA kreditni transfer (SCT)

SEPA kreditni transfer (SCT) predstavlja standardizovani način realizacije platnih transakcija u eurima u okviru Jedinog područja plaćanja u eurima (SEPA), kojim se obezbeđuje efikasan, siguran i pouzdan prenos novčanih sredstava između platnih računa korisnika u državama članicama SEPA zone, uz primenu jedinstvenih tehničkih i poslovnih pravila. Ključne karakteristike SEPA kreditnog transfera su:

- Transakcije se izvršavaju isključivo u valuti euro (EUR);
- Platilac je dužan da obezbedi tačan IBAN (International Bank Account Number) broj primaoca;
- Primalac mora imati račun u finansijskoj instituciji koja je član SEPA sistema;
- Plaćanja se vrše za puni prvobitni iznos;
- Transakcije se realizuju po troškovnom modelu "SHA" – gde svaka strana snosi troškove svoje platne institucije;
- Rok za izvršenje naloga je najkasnije naredni radni dan Banke od dana prijema potpunog i ispravno popunjenog platnog naloga (D+1). Klijent može zahtevati izvršavanje naloga na drugi datum valute (traženi datum izvršenja koji može biti isti dan ili datum u budućnosti);

Prilikom ispostavljanja platnog naloga za izvršenje SCT, Banka je dužna da od Korisnika pribavi sledeće podatke:

- 1) ime i prezime, odnosno naziv platioca;
- 2) broj platiočevog računa u IBAN formatu;
- 3) podatak o iznosu transfera odobrenja;
- 4) broj platnog računa primaoca plaćanja u IBAN formatu;
- 5) ime i prezime, odnosno naziv primaoca plaćanja;
- 6) druge informacije u vezi s platnom transakcijom.

Kada izvršava transfer odobrenja, Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužna je da dostavi ili učini dostupnim primaocu plaćanja sledeće podatke:

- 1) ime i prezime, odnosno naziv platioca;
- 2) podatak o iznosu platne transakcije;
- 3) opis platne transakcije.

Vreme prijema i izvršenja SEPA SCT naloga regulisano je Terminskim planom Banke.

Banka će postupiti po svakom nalogu za SEPA SCT u slučaju:

- kada su popunjeni svi propisani obavezni elementi naloga,
- kada je nalog dostavljen u vreme kada Banka može postupiti po SCT nalogu s obzirom na datum izvršenja, odnosno najkasnije jedan međubankarski radni dan pre datuma izvršenja,
- kada platni nalog glasi na valutu EUR,
- kada je kao opcija troškova transfera odobrenja odabrana opcija SHA,

Opcija troškova SHA prilikom izvršenja SCT znači da Korisnik snosi naknadu za izvršenje transakcije u skladu sa Cenovnikom Banke, bez plaćanja troškova ino-korespondentskih banaka.

Banka je dužna da kada primi SCT od učesnika u SEPA području u korist primaoca plaćanja koji je njen Korisnik da obezbedi da, ako joj je na računu odobren iznos platne transakcije za primaoca plaćanja i ako je primila sve informacije neophodne za odobrenje platnog računa primaoca plaćanja, bez odlaganja primaocu plaćanja odobri sredstva na njegovom platnom računu.

Prigovori korisnika

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 prigovor Banci. 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 15 dana od dana zaduženja računa, odnosno od dana roka za izvršenje u slučaju neizvršene transakcije. Prigovor se može uputiti podnošenjem na prodajnom punktu Banke, slanjem poruke u okviru E-Bank i M-Bank, elektronskom poštom na info@erstebank.rs ili telefonom na br. 0800 201201 (uz dostavljanje zahteva za prigovora u najkraćem roku u pismenoj formi) uz navođenje broja naloga, datuma izvršenja naloga, i sa tačnim i jasnim opisom transakcije koja se reklamira.

Nakon isteka roka iz prethodnog stava 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.

Rok iz stava 2 ovog podnaslova ne primenjuje se na transakcije definisane podnaslovom Prava i obaveze pružalaca platnih usluga kod platne transakcije koja je posledica prevare ili zloupotrebe, ovih Opštih uslova.

Korekcije na računu

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

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

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

VIII ZADUŽENJE PLATNOG RAČUNA BEZ PLATNOG NALOGA

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 drugim slučajevima propisanim ovim Opštim uslovima, ugovorom zaključenim sa Korisnikom i zakonom.

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.

IX ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA PLATNIH USLUGA

Ako se pružalac platnih usluga ili izdavalac elektronskog novca ne pridržava odredaba, zakona, drugih propisa ili opštih uslova poslovanja kojima se uređuju platne usluge, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora o platnim uslugama, korisnik platnih usluga, odnosno imalac elektronskog novca imaju pravo na zaštitu svojih prava i interesa.

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

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

Pravo na prigovor

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

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

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

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

Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi. Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za davanje odgovora.

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

Vansudsko rešavanje spornog odnosa

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

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

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

Postupak posredovanja je poverljiv i hitan.

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

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

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

X . ZAVRŠNE ODREDBE

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

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.

Izmene ugovora

Banka je dužna da o svim izmenama i dopunama 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 okvirnog ugovora dostaviti elektronskim putem ukoliko je e-mail adresa prijavljena Banci, u suprotnom ukoliko Korisnik nije prijavio Banci elektronsku adresu, Banka može za slanje obaveštenja koristiti elektronsku adresu Korisnika registrovanu u APR i time će se smatrati da je Korisnik uredno obavešten.

Ukoliko Korisnik nema elektronsku adresu za prijem pošte, Banka će izmene i dopune Okvirnog ugovora dostaviti putem pošte, na poslednju poznatu adresu, čime će se smatrati da je korisnik uredno obavešten. Smatraće se da se Korisnik saglasio sa predloženim izmenama i dopunama, 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. .

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..

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.

Otkaz usluge

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.

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

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.

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

Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim pojedinačnim ugovorom, zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Primena propisa

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

Korisnik potpisivanjem Okvirnog ugovora potvrđuje da je upoznat i da u celosti prihvata Opšte uslove poslovanja Banke.

Korisnik potpisivanjem Okvirnog ugovora potvrđuje da je upoznat i da je primio Izvod iz Opštih uslova, Izvod iz Cenovnika i Terminski plan, koji čine sastavni deo Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

Rešavanje spora

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

Primena Opštih uslova

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 **20.05.2026.** godine, osim odrebi o SEPA kreditnom transferu koje stupaju na snagu **04.05.2026.** godine.