

PREDLOG IZMENA OKVIRNOG UGOVORA O PLATNIM USLUGAMA

Menjaju se Opšti uslovi pružanja platnih usluga za fizička lica i RPG koji čine sastavni deo Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

Izmene i dopune izvršene su u Prilogu 1 - Pregled izmena i dopuna Opštih uslova pružanja platnih usluga za fizička lica i RPG i Prilogu 2 - Izmene Cenovnika.

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

Ako niste saglasni sa predloženim izmenama i dopunama, u skladu sa odredbama zaključenog Okvirnog ugovora i Opštih uslova pružanja platnih usluga za stanovništvo i RPG, imate pravo da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna (18.04.2026. godine) raskinete Okvirni ugovor, kao i da utvrdite dan pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo, bez plaćanja naknade i drugih troškova osim onih koji su dospeli do dana raskida ugovora, čime prestajete da koristite sve račune i usluge obuhvaćene Okvirnim ugovorom.

PRILOG 1 – Pregled izmena i dopuna Opštih uslova pružanja platnih usluga za fizička lica i RPG

POGLAVLJE/PODNASLOV/ČLAN/STAV/TAČKA/PODTAČKA OPŠTIH USLOVA PRUŽANJA PLATNIH USLUGA KOJI SE MENJA

2 POJMOVI

Dodaju se novi pojmovi, tako da glase:

42. Elektronska banka predstavlja aplikacije mobilnog i elektronskog bankarstva: NetBanking, mBanking, George mobilna aplikacija i George Web aplikacija koje Banka nudi Korisnicima

5.2 Izdavanje kartice i zaštita podataka kartice, u podtački 5.2.1 menjaju se stavovi 2 i 3, a dodaju se novi stavovi 5, 6, i 7 tako da glasi:

5.2.1 Korisniku se reizdate kartice dostavljaju na poštansku adresu koja mora biti registrovana u sistemu Banke. Novoizdata Kartica i PIN (lični identifikacioni broj) se dostavljaju u filijalu Banke i aktiviraju se automatski prilikom uručjenja Korisniku.

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

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

Promena PIN-a je moguća na svim bankomatima Banke.

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

5.3 Korišćenje debitne kartice

Menja se podtačka 5.3.5, tako da glasi:

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

Menja se stav 2 podtačke 5.3.9, tako da glasi:

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

Menja se podtačka 5.3.11, tako što se menja drugi stav koji glasi:

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

5.5 Reklamacije - u tački 5.5 menja naslov koji glasi Prigovori po kartičnim transakcijama, a reč reklamacija menja se u prigovor.

5.6 Ukradena/izgubljena/zloupotrebljena kartica – u podtački 5.6.1 dodaje se novi stav 2 tako da glasi:
Korisnik karticu može blokirati i putem elektronske banke čime kartica dobija status privremeno blokirana.

6A Digitalizovana kartica i digitalni novčanik

6A.2 Postupak digitalizacije platne kartice – menjaju se poslednja alineja u stavu 1 i stav 3, tako da glase:

- prilikom dodavanja Kartice u Digitalni novčanik u odgovarajuća polja unese podatke neophodne za digitalizaciju Kartice (broj kartice, datum isteka i trocifreni CVV kod) ili pokrene zahtev za dodavanje kartice u Digitalni novčanik iz George mobilne aplikacije

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

7 DIREKTNO ZADUŽENJE – u tački 7 navedena je sledeća napomena:

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

Od 01.06. odredbe glave 7 ovih Opštih uslova prestaju da važe.

8 PLATNI INSTRUMENT - KREDITNA KARTICA

8.2 Izdavanje kartice i zaštita podataka kartice – menjaju se 1, 2 i 3. stav u podtački 8.2.1, tako da glase:

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

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

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

8.3 Korišćenje Kreditne kartice – menja se podtačka 8.3.5 tako da glasi:

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

Menja se stav 2 i dodaje novi stav 3 podtačke 8.3.9 tako da glase:

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

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

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

8.4 Kurs zamene valuta – menja se stav 1 podtačke 8.4.1, tako da glasi:

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

8.5 Reklamacije – menja se naslov podtačke 8.5 u Prigovori po kartičnim transakcijama, a reč reklamacija u tekstu se zamenjuje rečju prigovor.

8.6 Ukradena/izgubljena/zloupotrebljena kartica – u podtački 8.6.1 dodaje se stav 2, tako da glasi:

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

8.9 Blokada Kreditne kartice – dodaje se podtačka 8.9.4, tako da glasi:

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

11 PLATNI INSTRUMENT – USLUGA GEORGE WEB APLIKACIJA - dodaje se nova tačka 11:

11.1 George web aplikacija

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

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

11.2 Vrsta usluga

11.2.1 Usluge George web aplikacije Korisniku omogućavaju:

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

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

11.3 Korišćenje George web aplikacije

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

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

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

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

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

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

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

11.3.8 Rok izvršenja platnog naloga definisan je Terminskim planom Banke.

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

11.4 Zaštita podataka i odgovornost za štetu

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

11.4.2 Korisnik je dužan da odmah i neizostavno obavesti Banku o zloupotrebi, neautorizovanoj upotrebi njegove korisničke identifikacije ili drugog sigurnosnog uređaja i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna, na jedan od sledećih načina: iniciranjem blokade korišćenja George web aplikacije na način predviđen tom aplikacijom, lično u poslovnici banke, pozivom kontakt centra na br. 021/423-364 ili 0800-201-201 radnim danom 8h-17h i subotom 8h-13h ili slanjem e-maila sa zahtevom za blokadu usluge George web aplikacije na e-mail adresu blokadaplatnoginstrumenta@erstebank.rs, kako bi banka onemogućila korišćenje platnog instrumenta, te da ako se

radi o neodobrenoj platnoj transakciji ili odobrenoj platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe, odmah preduzela sve razumne mere radi povraćaja novčanih sredstava.

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

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

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

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

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

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

11.5 Zaštitne i druge mere

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

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

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

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

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

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

Korisnik je dužan da se radi prevencije eventualnih zloupotreba upozna sa pravilima bezbednosti korišćenja platnih instrumenata na internet stranici Udruženja banaka Srbije:

www.ubs-asb.com/korisnici-finansijskih-usluga/bezbednost-bankarskih-klijenata.

11.6 Blokada George web aplikacije

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

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

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

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

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

11.7 Obaveštavanje

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

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

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

12. PLATNI INSTRUMENT – USLUGA George mobilna aplikacija – dodaje se nova tačka 12:

12.1 Ugovaranje korišćenja George mobilne aplikacije

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

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

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

12.3 Vrsta usluga

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

12.3.2 Usluge George mobilne aplikacije Korisniku omogućavaju:

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

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

12.4 Korišćenje George mobilne aplikacije

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

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

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

Korisnik se u okviru George mobilne aplikacije može opredeliti za uslugu Prenesi, kojom novac putem instant transfera

može uplaćivati, umesto unošejem broja računa primaoca, unošenjem broja mobilnog telefona primaoca plaćanja, odnosno može primati uplate na isti način.

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

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

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

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

12.4.6 Rok za izvršenje platnog naloga definisan je Terminskim planom Banke.

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

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

12.5 Zaštita podataka i odgovornost za štetu

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

12.5.2 Korisnik je dužan odmah i neizostavno da obavesti Banku o zloupotrebi, neautorizovanoj upotrebi svoje George korisničke identifikacije ili drugog sigurnosnog uređaja i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna, na jedan od sledećih načina: iniciranjem blokade korišćenja George mobilne aplikacije na način predviđen aplikacijom, lično u poslovnici banke, pozivom kontakt centra na br. 021/423-364 ili 0800-201-201 radnim danom 8h-17h i subotom 8h-13h ili slanjem e-maila sa zahtevom za blokadu usluge George mobilne aplikacije na e-mail adresu: blokadaplatnoginstrumenta@erstebank.rs, kako bi banka onemogućila dalje korišćenje platnog instrumenta, te ako se radi o neodobrenoj platnoj transakciji ili odobrenoj platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe, odmah preduzela sve razumne mere radi povraćaja novčanih sredstava.

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

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

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

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

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

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

12.6 Zaštitne i druge mere

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

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

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

12.6.4 Korisnik koji putem George mobilne aplikacije obavlja platne transakcije, dužan je da se pridržava sledećih bezbednosnih zahteva:

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

Preporuke za bezbedno korišćenje George aplikacije:

- da Korisnik aktivira bezbednosne funkcionalnosti koje nudi mobilni uređaj (na primer, zaključavanje ekrana uređaja nakon određenog perioda neaktivnosti, biometrijsko otključavanje ekrana i sl)
- upotreba programa za zaštitu od zlonamernog softvera i virusa
- da Korisnik pažljivo postupa prilikom bluetooth povezivanja sa drugim uređajima i da onemogući Bluetooth

konekciju kada mu nije potrebna. Prilikom povezivanja drugog uređaja sa mobilnim telefonom, preporuka je da se koristiti bezbedan način povezivanja koji zahteva generisanje PIN-a za utvrđivanje izvornog uređaja koji inicira konekciju. Potrebno je ignorisati 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“ ili „root“-ovanje). Korisnik ne sme ostavljati uključenu aplikaciju mobilnog bankarstva i odgovara za štetu nastalu zloupotrebom od strane lica iz njegovog okruženja.

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

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

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

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

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

12.7 Blokada George mobilne aplikacije

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

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

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

12.8 Obaveštavanje

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

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

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

13. PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

13.1 Saglasnost za platnu transakciju - u podtački 13.1.3 u stavu 1 dodaju se alineja 1 i 2, a menja se alineja 9, tako da glase:

- putem George web aplikacije – potvrdom transakcije uz primenu pouzdane autentifikacije korisnika, koja uključuje unos jednokratnog SMS OTP koda ili potvrdu putem push notifikacije u mobilnoj aplikaciji (uz unos PIN koda ili korišćenje biometrijskih podataka). Tokom potvrde transakcije, korisniku se jasno prikazuju iznos transakcije i primalac plaćanja, čime se obezbeđuje usklađenost sa bezbednosnim standardima i zaštita od neovlašćenih radnji

- putem George mobilne aplikacije – potvrdom transakcije uz primenu pouzdane autentifikacije korisnika, koja uključuje unos PIN koda ili korišćenje biometrijskih podataka (otisak prsta ili prepoznavanje lica). Tokom potvrde transakcije, korisniku se jasno prikazuju iznos transakcije i primalac plaćanja, čime se obezbeđuje usklađenost sa bezbednosnim standardima i zaštita od neovlašćenih radnji

korišćenjem deep link tehnologije kod mBanking-a.

13.3 Prijem platnog naloga - u podtački 11.3.1 menja se stav 1, tako da glasi:

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

U podtački 13.3.2 menja se alineja 3, tako da glasi:

13.3.2 Banka platni nalog može primiti:

- u elektronskom obliku putem aplikacija Elektronske banke,

17. ZADUŽENJE PLATNOG RAČUNA BEZ PLATNOG NALOGA - u tački 7.1, menja se alineja 4:

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

4) u slučaju iz tačke 16.9a.1,

16. ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA PLATNIH USLUGA

16.2 Pravo na prigovor – menja se podtačka 18.2.2, tako da glasi:

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

17 . ZAVRŠNE ODREDBE

17.6 Primena Opštih uslova – menja se stav 2 podtačke 17.6.1, tako da glasi:

Opšti uslovi stupaju na snagu 18.04.2026. godine.

PRILOG 2 - Izmene Cenovnika proizvoda i usluga za stanovništvo i RPG

Cenovnik proizvoda i usluga za stanovništvo i registrovana poljoprivredna gazdinstva se menja tako što se uvode sledeći tarifni stavovi u okviru Digitalnog bankarstva (George), pri čemu je visina naknada ista kao kod postojećih aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva.

Opis naknade		Visina naknade
5.	ELEKTRONSKO BANKARSTVO, MOBILNO BANKARSTVO I SMS OBAVEŠTENJA	
5.3.	DIGITALNO BANKARSTVO (George)	
5.3.1.	Korišćenje usluge	Bez naknade
5.3.2.	Elektronski nalog između računa fizičkih lica u Erste Bank	Bez naknade
5.3.3.	Elektronski nalog u korist računa pravnog lica u Erste Bank - za Platni račun sa osnovnim uslugama	0,17%, min 10 RSD, max 1.000 RSD
5.3.4.	Elektronski nalog u korist računa pravnog lica u Erste Bank - za Dinarski tekući račun za mlade	Bez naknade
5.3.5.	Elektronski nalog u korist računa pravnog lica u Erste Bank	0,25%, min 15 RSD, max 1.500 RSD
5.3.6.	Elektronski nalog u korist računa van Erste Bank - za Platni račun sa osnovnim uslugama	0,17%, min 10 RSD, max 1.000 RSD
5.3.7.	Elektronski nalog u korist računa van Erste Bank - za Dinarski tekući račun za mlade	Bez naknade
5.3.8.	Elektronski nalog u korist računa van Erste Bank	0,25%, min 15 RSD, max 1.500 RSD
5.3.9.	Elektronski nalog u korist računa van Erste Bank do 300.000 RSD - Instant plaćanje (za Platni račun sa osnovnim uslugama) ²	0,17%, min 10 RSD
5.3.10.	Elektronski nalog u korist računa van Erste Bank do 300.000 RSD - Instant plaćanje (za Dinarski tekući račun za mlade) ²	Bez naknade
5.3.11.	Elektronski nalog u korist računa van Erste Bank do 300.000 RSD - Instant plaćanje ²	0,25%, min 15 RSD
5.3.12.	Plaćanje na prodajnom mestu putem IPS QR koda	Bez naknade
5.3.13.	Doznaka u zemlji u stranoj valuti	0,40%, min 600 RSD, max 20.000 RSD
5.3.14.	Doznaka prema inostranstvu u stranoj valuti	0,40%, min 600 RSD, max 20.000 RSD
5.3.15.	Doznaka prema inostranstvu u EUR i USD u okviru Erste Grupe ¹ do 10.000 EUR	500 RSD
5.3.16.	Doznaka prema inostranstvu u EUR i USD u okviru Erste Grupe ¹ preko 10.000 EUR	0,30%, max 15.000 RSD
5.3.17.	Doznaka prema inostranstvu u EUR i USD u okviru Erste Grupe ¹ za Premium klijente bez obzira na iznos doznake	500 RSD
5.3.18.	Naknada troškova ino banke za doznake u okviru Erste Grupe ¹	Bez naknade
5.3.19.	Naknada troškova ino banke za doznake van okvira Erste Grupe ¹	U skladu sa tarifom 2.1.4.1. *

¹ Erste Grupa - uključujući i Kärnter/Steiermärkische Sparkasse, Sparkasse Bank d.d. BIH (Bosna i Hercegovina), Česka Sporitelna, Erste Bank Croatia, Erste Bank Hungary Zrt., Sparkasse Bank Makedonija a.d., Erste bank AD Podgorica (Crna Gora), Banca Comerciala Romana (Rumunija), Slovenska sporitel'na a.s (Slovačka), Banka Sparkasse d.d. (Slovenija)
Erste bank AD Podgorica (Crna Gora) je izuzeta od oslobođanja naknade ino troškova banke i naplaćuje se skladu sa u skladu sa tarifom 2.1.4.1.*

² Odnosi se i na instant nalog do 300.000 RSD korišćenjem usluge mobilnog bankarstva i na instant nalog ispostavljen korišćenjem usluge „Prenesi“.

* Navedene naknade se nalaze u postojećem Cenovniku i nisu predmet izmene.