

# OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA STANOVNIŠTVO I RPG

## 1. UVODNE ODREDBE

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

Osnovni podaci o Banci izdavaocu ovih Opštih uslova:

Poslovno ime: ERSTE BANK A.D. NOVI SAD;  
Sedište: Bulevar oslobođenja br. 5, 21000 Novi Sad;  
PIB: 101626723;  
MB: 08063818;  
Žiro račun: 908-0000000034001-19;  
Internet stranica [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs);  
e-mail adresa: [info@erstebank.rs](mailto:info@erstebank.rs)  
Telefon za korisnike: 080 0201 201  
+38160/ 4848 000

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

## 2. POJMOVI

- 1) platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira 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) platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga. Platni račun može biti tekući račun ili drugi platni račun
- 5) tekući račun je platni račun koji se vodi kod banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje banke pružaju korisnicima platnih usluga
- 6) platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga
- 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 označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti
- 11) preduzetnik označava fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonom
- 12) registrovano poljoprivredno gazdinstvo – fizičko lice koje je nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj
- 13) novčana sredstva označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac
- 14) gotov novac označava novčanice i kovani novac
- 15) elektronski novac označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko i/ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca
- 16) primalac elektronskog novca označava fizičko ili pravno lice kome se izdaje ili je izdat elektronski novac, odnosno fizičko ili pravno lice koje se obratilo izdavaocu elektronskog novca radi izdavanja tog novca, kao i svako drugo fizičko ili pravno lice koje ima novčano potraživanje iz tačke 14
- 17) poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogućiti izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga
- 18) transfer odobrenja je platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga
- 19) instant transfer odobrenja je domaća platna transakcija u dinarima koju Platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini a čiji prenos se izvršava trenutno ili gotovo trenutno kroz IPS platni sistem Narodne banke Srbije. Uslugu instant transfera odobrenja Banka pruža od 1.04.2019. godine

- 20) IPS NBS sistem je sistem čiji je operator Narodna banka Srbije a koji obezbeđuje pružaocima platnih usluga izvršavanje pojedinačnih instant transfera odobrenja (instant plaćanja) 24 časa dnevno, sedam dana u nedelji, 365 dana u godini (24/7/365) i to skoro trenutno, odnosno u roku od svega nekoliko sekundi
- 21) direktno zaduženje je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa. Platilac može ovu saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja
- 22) trajni nalog je instrukcija koju platilac daje pružaocu platnih usluga kod koga ima otvoren platni račun za izvršavanje transfera odobrenja, u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume
- 23) datum valute je referentni datum, odnosno referentno vreme koje pružalac platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu
- 24) referentni kurs je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinio pružalac platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnog izvora
- 25) referentna kamatna stopa je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i korisnika platnih usluga koji su zaključili ugovor o platnim uslugama
- 26) jedinstvena identifikaciona oznaka označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa
- 27) sredstvo za komunikaciju na daljinu je svako sredstvo koje pružalac i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni
- 28) trajni nosač podataka označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja
- 29) domaća platna transakcija označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije
- 30) zakonit boravak u Republici Srbiji označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu s propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora
- 31) promena platnog računa označava uslugu koju pružalac platnih usluga pruža korisniku u skladu sa Zakonom o platnim uslugama

### 3. PLATNE USLUGE

#### 3.1. Banka obavlja sledeće platne usluge:

- 1) usluge otvaranja, vođenja i gašenja/platnih računa
- 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na tekući/platni račun, usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa
- 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s tekućeg/platnog računa
- 4) usluge prenosa novčanih sredstava s tekućeg/platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
  - (1) transferom odobrenja
  - (2) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje
  - (3) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva
- 5) usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to:
  - (1) transferom odobrenja
  - (2) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje
  - (3) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva
- 6) usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg pružalac platnih usluga primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta
- 7) usluge izvršavanja novčane doznake kod koje pružalac platnih usluga prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja

### 4. OTVARANJE I VOĐENJE TEKUĆEG/PLATNOG RAČUNA

#### 4.1. Otvaranje i vođenje tekućeg/platnog računa

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

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

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

4.1.4. 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 fizičkih lica koji vodi NBS i koji nije javan

4.1.5. Osim podataka iz prethodnog stava Banka može od Korisnika zahtevati i druge podatke. U slučaju da Korisnik ne dostavi podatke koji bi Banci omogućili sprovođenje analize Korisnika u skladu sa odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Banka neće uspostaviti poslovni odnos ili izvršiti transakciju, odnosno, prekinuće već uspostavljeni odnos

4.1.6. U slučaju zahteva potrošača koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji za otvaranjem dinarskog platnog računa sa osnovnim uslugama, Banka može odbiti takav zahtev i u slučaju da potrošač kod druge banke već ima otvoren platni račun koji mu omogućava korišćenje usluga iz člana 73 Zakona o platnim uslugama, osim ako potrošač da izjavu u pismenoj formi i dostavi obaveštenje druge banke o tome da će platni račun biti ugašen

4.1.7. Prilikom otvaranja tekućeg računa Banka dostavlja Korisniku podatke o broju računa koji služi kao jedinstvena identifikaciona oznaka Korisnika u platnom prometu, koju je potrebno navesti pri vršenju platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleno identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa

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

4.1.9. Korisnik raspolaže sredstvima na računu u okviru raspoloživih sredstava putem instrumenata raspolaganja. Raspolaganje sredstvima na računu na bankomatu, prihvatnom uređaju, odnosno na drugi način koji podrazumeva upotrebu kartice, obavlja se upotrebom kartice i potpisom i/ili upotrebom PIN-a Korisnika kartice, odnosno na drugi način koji Banka omogući Korisnicima. Banka može odrediti maksimalni broj transakcija i ukupni iznos transakcija koje se dnevno provode putem kartice prilikom isplate gotovine i pri kupovini robe i usluga, o čemu Banka obaveštava Korisnika kartice na internet stranici Banke [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs) i u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje sa klijentima

4.1.10. Banka se obavezuje da korisniku platnih usluga koji otvara platni račun kod novog pružaoca platnih usluga omogući promenu platnog računa u istoj valuti, isključivo na osnovu ovlašćenja korisnika platnih usluga koje on dostavlja u pismenoj formi novom pružaocu usluga, pod uslovom da korisnik platnih usluga nema neizmirenih obaveza po tom računu i da su ispunjeni drugi uslovi propisani Zakonom o platnim uslugama

## **4.2. Punomoć**

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

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

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

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

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

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

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

#### **4.3. Zastupanje**

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

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

4.3.3. Zakonski zastupnik ne može ugovoriti dozvoljeno prekoračenje po računu, niti može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje računom

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

### **5. PLATNI INSTRUMENT - DEBITNA KARTICA**

#### **5.1. Platni instrument – debitna kartica**

5.1.1. Nakon otvaranja tekućeg/platnog računa Banka Korisniku izdaje debitnu platnu karticu koja predstavlja platni instrument na osnovu kojeg Korisnik 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 Dinacard debitnu platnu karticu

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

Banka je dužna da, imaocima debitnih platnih kartica nakon isteka važenja prethodno izdate kartice, prilikom reizdavanja postojeće izda i DinaCard debitnu karticu (osim ukoliko im je prethodno bila izdata DinaCard debitna platna kartica)

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

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

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

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

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

#### **5.2. Izdavanje kartice i zaštita podataka kartice**

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

5.2.2. Korisnik ne sme saopštavati PIN drugim licima (uključujući, ali ne i ograničavajući se, na članove porodice, trgovca, bankarskog službenika). U suprotnom snosiće u potpunosti materijalnu odgovornost za sve transakcije nastale usled nepoštovanja ove obaveze

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

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

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

### **5.3. Korišćenje debitne kartice**

5.3.1. Korisnik debitne kartice daje saglasnost za izvršenje određene platne transakcije, odnosno, prilikom korišćenja Kartice na bankomatu dužan je da ukuca svoj PIN, a ukoliko Karticu koristi na EFTPOS terminalu dužan je da potpiše slip ili da unese PIN. Ukoliko je u pitanju Kartica kojom je omogućeno plaćanje putem Interneta, Korisnik je dužan da prilikom plaćanja na Internetu unese pun broj kartice (PAN) i CVV2 vrednost (trocifreni broj otisnut na poleđini kartice)

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

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

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

5.3.5. 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

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

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

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

5.3.9. Banka iz bezbednosnih razloga utvrđuje limit iznosa gotovine i iznosa plaćanja roba i usluga koji se dnevno može koristiti putem bankomata i EFTPOS terminala. Dnevni limit po izdatoj debitnoj kartici iznosi 350.000,00 RSD, za vršenje transakcija putem EFTPOS terminala i 50.000,00 RSD za podizanje gotovine na bankomatu. Limit broja dnevnih transakcija izvršenih karticom putem EFTPOS-a je 15 transakcija. Korisnik kartice ima pravo da zahteva da se promeni visina dnevnog limita, podnošenjem zahteva za promenu limita, bez obaveze sačinjavanja Aneksa Okvirnog ugovora

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

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

### **5.4. Kurs zamene valuta**

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

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

5.4.3. U slučaju da je Debitna kartica vezana za devizni račun, za transakcije sprovedene u dinarima, Banka će obaviti konverziju dinara u valutu koja je dostupna na Računu po kupovnom kursu Banke važećem na datum zaduženja. Redosled terećenja valuta je: EUR, USD, CHF, GBP i dalje po redosledu kursne liste Banke

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

5.4.5. Ukoliko na računu nisu raspoloživa sredstva u originalnoj valuti, račun se tereti u valutama po redosledu: EUR, USD, CHF, GBP i dalje po redosledu kursne liste Banke po prodajnom kursu Banke za originalnu valutu i kupovnom kursu Banke za valutu na računu

5.4.6. U slučaju da originalna valuta transakcije nije na kursnoj listi Banke, 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 valutama po redosledu: EUR, USD, CHF, GBP i dalje po redosledu kursne liste Banke

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

## 5.5. Reklamacije

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

5.5.2. Dan prijema izvoda Banke smatra se danom saznanja o izvršenoj transakciji

5.5.3. Reklamacije koje nisu dostavljene u propisanom roku i formi Banka ne prihvata, a finansijski gubitak snosi korisnik Debitne kartice

5.5.4. U slučaju neopravdane reklamacije, stvarne troškove snosi korisnik. Banka će zadužiti račun korisnika ili naplatiti troškove u efektivu. U suprotnom Korisnik se oslobađa svih troškova, a račun za koji je Debitna kartica vezana se odobrava za reklamirani iznos transakcije po okončanju postupka

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

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

## 5.6. Ukradena / izgubljena/zloupotrebljena kartica

5.6.1. Korisnik je dužan da odmah prijavi gubitak / krađu/zloupotrebu Debitne kartice najbližoj ekspozituri Banke ili na broj 021/67 72 116. Korisnik kredita dužan je da navede broj Debitne kartice ili svoj JMBG, kako bi Banka onemogućila njeno dalje korišćenje. Korisnik je dužan da u roku od 2 radna dana, u pisanoj formi potvrdi prijavu gubitka/krađe Kartice

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

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

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

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

## 5.7. Odgovornost za štetu

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

5.7.2. Korisnik Debitne kartice snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz ovih Opštih uslova, da bez odlaganja obavesti banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platne kartice



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

Ukoliko je u pitanju Debitna kartica kojom je omogućeno plaćanje putem Interneta, ukoliko sajt na kojem se vrši plaćanje karticom ne podržava 3-D Secure mehanizam zaštite, Korisnik takvim plaćanjem preuzima sav rizik mogućnosti zloupotrebe podataka sa Debitne kartice

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

5.7.5. Korisnik ograničeno odgovara do iznosa od 3.000 dinara, ukoliko su neodobrene platne transakcije izvršene usled korišćenja izgubljene ili ukradene Kartice, ili Kartice koja je bila zloupotrebljena jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njene personalizovane sigurnosne elemente

## **5.8. Zaštitne i druge mere**

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

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

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

## **5.9. Blokada platne kartice**

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

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

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

## **6. DEPOZITI PO VIĐENJU**

6.1. Banka za Korisnika vodi depozite po viđenju, koji mogu biti dinarski i devizni

6.2. Sredstva depozita polažu se uplatom gotovine ili prenosom sa tekućeg računa u korist partije depozita

6.3. Sredstva depozita ne mogu se prenositi na druge račune transferom odobrenja

6.4. Deponent slobodno raspolaže sredstvima depozita

6.5. Ugovorom o depozitu po viđenju definišu se prava i obaveze Banke i Deponenta i utvrđuje da li se na sredstva depozita obračunava i plaća kamata

## **7. TRAJNI NALOG**

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

7.2. Banka sa korisnicima ugovara dve vrste trajnih naloga:

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

7.3. Banka će izvršavati trajne naloge u skladu sa uslovima definisanim od strane Korisnika. Ako dan za plaćanje trajnog naloga nije radni dan Banke, plaćanje će se sprovesti prvi sledeći radni dan. Korisnik je dužan da obezbedi sredstva na računu najkasnije do vremena definisanog u Terminskom planu. Banka izvršava trajni nalog samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće celokupnog definisanog iznosa plaćanja i pripadajuće naknade, osim ukoliko se radi o plaćanju po osnovu kreditnih obaveza prema Banci

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

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

## **8. DIREKTNO ZADUŽENJE**

### **8.1. Uvodne odredbe**

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

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

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

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

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

### **8.2. Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije**

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

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

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

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

8.2.4. Platiočev pružalac platnih usluga dužan je da platiocu izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva iz stava 1. ovog člana, u roku od deset poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva

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

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

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



8.2.7. Platilac i njegov pružalac platnih usluga odredbama okvirnog ugovora kojima se uređuje izvršavanje direktnih zaduženja mogu utvrditi da platilac može zahtevati povraćaj iznosa odobrene platne transakcije izvršene putem 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

## **9. PLATNI INSTRUMENT - KREDITNA KARTICA**

### **9.1. Platni instrument – kreditna kartica**

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

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

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

9.1.4. Banka za izdavanje i korišćenje kreditne kartice naplaćuje naknade i troškove, navedene u Cenovniku. Banka naplatu naknada i drugih troškova vrši zaduženjem računa za koji je Kartica vezana

Korisnik kreditne kartice je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci prilikom izdavanja Kartice i obavezan je da svaku promenu podataka prijavi Banci. Sve troškove nastale zbog neprijavlivanja promena snosi Korisnik kreditne kartice

### **9.2. Izdavanje kartice i zaštita podataka kartice**

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

9.2.2. Korisnik Kreditne kartice ne sme saopštavati PIN drugim licima (uključujući, ali ne i ograničavajući se, na članove porodice, trgovca, bankarskog službenika). U suprotnom snosiće u potpunosti materijalnu odgovornost za sve transakcije nastale usled nepoštovanja ove obaveze

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

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

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

### **9.3. Korišćenje Kreditne kartice**

9.3.1. Korisnik Kreditne kartice daje saglasnost za izvršenje određene platne transakcije, odnosno, prilikom korišćenja kartice na bankomatu dužan je da ukuca svoj PIN, a ukoliko Karticu koristi na EFTPOS terminalu dužan je da potpiše slip ili da unese PIN. Ukoliko je u pitanju Kartica kojom je omogućeno plaćanje putem Interneta, Korisnik je dužan da prilikom plaćanja na Internetu unese pun broj kartice (PAN) i CVV2 vrednost (broj otisnut na poledini kartice)

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

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

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

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

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

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

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

9.3.9. Banka iz bezbednosnih razloga utvrđuje limit iznosa gotovine i iznosa plaćanja roba i usluga koji se dnevno može koristiti putem bankomata i EFTPOS terminala. Korisnik ima pravo da zahteva da se promeni visina dnevnog limita, podnošenjem zahteva za promenu limita, bez obaveze sačinjavanja Aneksa Okvirnog ugovora

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

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

#### **9.4. Kurs zamene valuta**

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

9.4.2. Za troškove učinjene karticom u inostranstvu, Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u dinare na sledeći način: Mastercard International ili Visa International će po Referentnom kursu preračunati originalni iznos u EUR, a iz tog iznosa dinarska protivrednost se izračunava po prodajnom kursu za devize Banke za EUR, važećem na datum zaduženja

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

#### **9.5. Reklamacije**

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

9.5.2. Dan prijema izvoda Banke smatra se danom saznanja o izvršenoj transakciji

9.5.3. Reklamacije koje nisu dostavljene u propisanom roku i formi Banka ne prihvata, a finansijski gubitak snosi Vlasnik računa

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

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

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

#### **9.6. Ukradena / izgubljena/zloupotrebljena kartica**

9.6.1. Korisnik je dužan da odmah prijavi gubitak / krađu/zloupotrebu Kreditne kartice najbližoj ekspozituri Banke ili na broj 021/67 72 116. Korisnik Kreditne kartice dužan je da navede broj Kreditne kartice ili svoj JMBG, kako bi Banka onemogućila njeno dalje korišćenje. Korisnik je dužan da u roku od 2 radna dana, u pisanoj formi potvrdi prijavu gubitka/krađe Kartice

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

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

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

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

## **9.7. Odgovornost za štetu**

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

9.7.2. Korisnik Kreditne kartice snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz ovih Opštih uslova da bez odlaganja obavesti banku o gubitku, krađi i zloupotrebi Kreditne kartice

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

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

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

9.7.5. Korisnik Kreditne kartice ograničeno odgovara do iznosa od 3.000 dinara, ukoliko su neodobrene platne transakcije izvršene usled korišćenja izgubljene ili ukradene Kreditne kartice, ili Kreditne kartice koja je bila zloupotrebljena jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njene personalizovane sigurnosne elemente

## **9.8. Zaštitne i druge mere**

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

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

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

## **9.9. Blokada Kreditne kartice**

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

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

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

## **10. PLATNI INSTRUMENT – USLUGA NETBANKING**

### **10.1. NetBanking**

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

10.1.2. Korisnikom usluge elektronskog bankarstva usluge može postati fizičko lice koji u Banci ima otvoren tekući/platni račun (u daljnjem tekstu: Korisnik). Korisnik ugovara korišćenje usluge elektronskog bankarstva NetBanking usluge potpisom Pristupnice koja ujedno predstavlja Zahtev za korišćenjem NetBanking usluga

### **10.2. Vrsta usluga**

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

10.2.2. Usluge Erste Netbankinga Korisniku omogućavaju:

- pregled stanja i prometa po svim računima
- obavljanje platnih transakcija:
  - a. prenos sredstava između računa koji se vode u Banci
  - b. nalog za plaćanje transferom odobrenja, uključujući tu i instant transfere odobrenja
  - c. kupoprodaja deviza
  - d. devizni platni nalog
- oročavanje sredstava
- ugovaranje trajnih naloga i Ugovornih trajnih naloga
- ugovaranje drugih usluga
- pregled čekova
- naručivanje izvoda
- podnošenje zahteva za kreditne proizvode
- funkcionalnost finansijskog savetnika koja omogućava: grafički prikaz, praćenje i kontrolu prihoda i troškova, automatsku kategorizaciju transakcija, podešavanja budžeta, pregled budućih troškova

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

### **10.3. Korišćenje Erste NetBanking usluge**

10.3.1. Nakon odobrenja zahteva od strane Banke, Banka Korisniku dostavlja na e-mail korisničko ime i lozinku i lično uručuje TAN tablicu ili neki drugi sigurnosni uređaj koji su nužni za identifikaciju i korišćenje NetBanking usluge (u daljnjem tekstu: korisnička identifikacija)

10.3.2. Korisnik započinje korišćenje Erste NetBanking usluge nakon preuzimanja korisničke identifikacije te se obavezuje prilikom prvog pristupa Erste NetBanking usluzi promeniti lozinku. Korisnik je dužan, odmah po prijemu korisničke identifikacije da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata korisničke identifikacije

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

10.3.4. Funkcionalnost finansijskog savetnika definisana je Opštim uslovima korišćenja finansijskog savetnika i Uputstvom. Korisnik Erste NetBanking-a aktivira funkcionalnost finansijskog savetnika, tako što elektronskim putem prihvata Opšte uslove korišćenja Finansijskog savetnika i daje Saglasnost o obradi podataka, s tim da mora obaviti minimum jednu transakciju priliva ili odliva da bi se aktivirala ova funkcionalnost

10.3.5. Uputstvo za korišćenje funkcionalnosti dostupno je na internet stranici Banke za aktiviranje usluge

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

10.3.7. 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

10.3.8. Rok izvršenja platnog naloga definisan je Terminskim planom Banke

10.3.9. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost Erste NetBanking usluge koja je nastupila kao posledica tehničkih problema na računarskoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema ili kao posledica više sile

#### **10.4. Zaštita podataka i odgovornost za štetu**

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

10.4.2. Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavestiti Banku o neautorizovanoj upotrebi njegove korisničke identifikacije, gubitku TAN tablice ili drugog sigurnosnog uređaja i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna, na jedan od sledećih načina: iniciranjem blokade korišćenja NetBanking usluge na način predviđen aplikacijom, lično u poslovnici banke, pozivom kontakta 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 NetBanking na e-mail adresu: [blokadaplatnoginstrumenta@erstebank.rs](mailto:blokadaplatnoginstrumenta@erstebank.rs)

10.4.3. Banka ima pravo da blokira korišćenje Erste NetBanking usluge 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

10.4.4. 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

10.4.5. 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

10.4.6. 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, da bez odlaganja obavesti banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platnog instrumenta odn. korisničke identifikacije

10.4.7. 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

10.4.8. 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 jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njene personalizovane sigurnosne elemente

#### **10.5. Zaštitne i druge mere**

10.5.1. Korisnik je dužan da koristi Erste NetBanking u skladu s odredbama ovih Opštih uslova kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta

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

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

#### **10.6. Blokada Erste NetBanking-a**

10.6.1. Banka će izvršiti blokadu daljeg korišćenja Erste NetBanking-a 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

10.6.2. Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade Erste NetBanking-a i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi Erste NetBanking-a, 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

10.6.3. Banka će ponovo omogućiti korišćenje Erste NetBanking-a – kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu

## 10.7. Obaveštavanje

10.7.1. O platno-prometnim transakcijama izvršenih putem Erste NetBanking usluge Korisnik se obaveštava putem Izvoda koji se dostavlja na e-mail adresu prijavljenu Banci, ili na drugi ugovoreni način. Korisnik je saglasan s primanjem dodatnih obaveštenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih kanala distribucije Banke

10.7.2. Korisnik može reklamirati transakciju zadatu putem Erste NetBanking-a, odmah po saznanju o neizvršenoj, nepravilno izvršenoj ili neodobrenoj transakciji, a najkasnije 13 meseci od dana zaduženja

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

## 11. PLATNI INSTRUMENT – USLUGA mBANKING

### 11.1. Uvodne odredbe

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

### 11.2. Ugovaranje korišćenja mBanking usluge

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

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

11.2.3. Korisnik ugovara korišćenje mBanking usluge potpisom Pristupnice koja ujedno predstavlja Zahtev za korišćenjem mBanking usluga. Korisnik koji ima otvoren Erste NetBanking može ugovoriti mBanking uslugu i preko svog NetBanking naloga. Odabir opcije prihvatanja mBankinga preko Erste NetBanking naloga, smatraće se Zahtevom za korišćenje mBanking usluga

11.2.4. Korisnik svojim potpisom potvrđuje tačnost navedenih podataka

### 11.3. Vrsta usluga

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

11.3.2. Usluge mBankinga Korisniku omogućavaju:

- pregled stanja i prometa po svim računima
- obavljanje platnih transakcija:
  - a. prenos sredstava između računa koji se vode u Banci
  - b. nalog za plaćanje transferom odobrenja uključujući tu i instant transfere odobrenja
  - c. kupoprodaja deviza
- oročavanje sredstava
- ugovaranje trajnih naloga i Ugovornih trajnih naloga
- ugovaranje drugih usluga

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

### 11.4. Korišćenje mBanking usluge

11.4.1. Nakon odobrenja zahteva od strane Banke, Banka Korisniku dostavlja na e-mail korisničko ime i lozinku i lično uručuje TAN tablicu ili neki drugi sigurnosni uređaj koji su nužni za identifikaciju i korišćenje mBanking usluge (u daljnjem tekstu: Korisnička identifikacija)

11.4.2. Korisnik započinje korišćenje mBanking usluge nakon preuzimanja korisničke identifikacije te se obavezuje prilikom



prvog pristupa mBanking usluzi promeniti lozinku. Svi oblici korišćenja mBanking usluga obavljani elektronskim putem uz primenu propisane korisničke identifikacije izjednačeni su sa svojeručnim potpisivanjem

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

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

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

11.4.6. Rok izvršenja platnog naloga definisan je Terminskim planom banke

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

11.4.8. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost mBanking usluge koja je nastupila kao posledica tehničkih problema na računarskoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema ili kao posledica više sile

## **11.5. Zaštita podataka i odgovornost za štetu**

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

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

11.5.3. Banka ima pravo da blokira korišćenje mBanking 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

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

11.5.5. 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

11.5.6. 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, da bez odlaganja obavesti banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platnog instrumenta odn. korisničke identifikacije

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

11.5.8. Korisnik ograničeno odgovara do iznosa od 3.000 dinara, ukoliko su neodobrene platne transakcije izvršene putem mBanking-a, usled korišćenja izgubljene ili ukradene korisničke identifikacije, ili ukoliko je mBanking korisnička identifikacija bila zloupotrebljena jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njene personalizovane sigurnosne elemente

## **11.6. Zaštitne i druge mere**

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

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

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

### **11.7. Blokada mBanking-a**

11.7.1. Banka će izvršiti blokadu daljeg korišćenja mBanking-a ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost ovog platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju mBanking-a ili njegovom korišćenju radi prevare ili 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

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

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

### **11.8. Obaveštavanje**

11.8.1. O platno-prometnim transakcijama izvršenih putem mBanking usluge Korisnik se obaveštava putem Izvoda koji se dostavlja na e-mail adresu prijavljenu Banci. Korisnik je saglasan s primanjem dodatnih obaveštenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih kanala distribucije Banke

11.8.2. Korisnik može reklamirati transakciju zadatu putem mBanking, odmah po saznanju o neizvršenoj, nepravilno izvršenoj ili neodobrenoj transakciji, a najkasnije 13 meseci od dana zaduženja

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

## **12. PRUŽANJE PLATNIH USLUGA**

### **12.1. Saglasnost za platnu transakciju**

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

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

12.1.3. Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- u poslovnica Banke - potpisom platnog naloga
- putem elektronskog i mobilnog bankarstva upotrebom lozinke, korisničkog imena i TAN tablice, tokena, smart kartice ili drugog sigurnosnog obeležja i konačnom potvrdom transakcije na način definisan aplikacijom za tu uslugu
- platnom karticom, uručenjem kartice trgovcu i unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem slipa generisanog iz POS uređaja, prinošenjem kartice beskontaktnom uređaju, umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat, unošenjem podataka o platnoj kartici, roku važenja i sigurnosnom kodu prilikom trgovine posredstvom interneta, umetanjem ili prinošenjem kartice samouslužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način kojim samouslužni uređaj uslovljava autorizaciju
- na lokaciji trgovca - prezentovanjem ili očitavanjem QR koda u slučaju instant plaćanja
- 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)

### **12.2. Vrste platnih naloga**

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

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

12.2.3. Nalog za uplatu sadrži sledeće osnovne elemente:

- 1) naziv platioca
- 2) naziv primaoca plaćanja

- 3) broj tekućeg/platnog računa primaoca plaćanja
- 4) oznaku valute
- 5) iznos
- 6) svrhu uplate
- 7) šifru plaćanja
- 8) broj modela poziva na broj odobrenja
- 9) poziv na broj odobrenja
- 10) mesto i datum prijema
- 11) datum izvršenja
- 12) potpis, odnosno saglasnost platioca
- 13) način izvršenja naloga-hitno

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

12.2.5. Nalog za isplatu sadrži sledeće osnovne elemente:

- 1) naziv platioca
- 2) naziv primaoca plaćanja
- 3) broj tekućeg/platnog računa
- 4) oznaku valute
- 5) iznos
- 6) svrha plaćanja
- 7) šifru plaćanja
- 8) broj modela poziva na broj zaduženja
- 9) poziv na broj zaduženja
- 10) mesto i datum prijema
- 11) datum izvršenja
- 12) potpis odnosno saglasnost platioca

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

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

12.2.8. Nalog za prenos sadrži sledeće osnovne elemente:

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

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

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

12.3. Prijem platnog naloga

12.3.1. 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 (Erste NetBanking /mBanking/ izdavanje platnih kartica i sl.) koje Banka vezano za te račune pruža

12.3.2. Banka platni nalog može primiti:

- ličnim podnošenjem u poslovnici Banke, u pisanom obliku
- u elektronskom obliku putem Netbanking/Mbanking ili
- posredno preko primaoca plaćanja (korišćenjem platne kartice ili putem direktnog zaduženja)

#### **12.4. Postupanje Banke po prijemu naloga**

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

12.4.2. 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

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

12.4.4. Nalozi moraju biti popunjeni čitko, jasno i nedvosmisleno. U nalogu se moraju popuniti svi podaci koji se zahtevaju u obrascu naloga, uz navođenje datuma izvršenja i obaveznim potpisom, odnosno davanjem saglasnosti na drugi način u zavisnosti od proizvoda odnosno kanala komunikacije sa Bankom

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

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

#### **12.5. Vreme prijema naloga**

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

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

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

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

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

12.5.6. Ako vreme prijema platnog naloga nije poslovni dan Banke odnosno ako je Banka nalog primila nakon određenog krajnjeg vremena za primanje platnih naloga prema Terminskom planu, smatra se da je nalog primljen sledećeg radnog dana. Platne naloge u iznosu do 300.000 RSD, inicirane u elektronskom obliku putem Netbanking/Mbankinga, za koje je Klijent prilikom popunjavanja naloga odabrao opciju za instant plaćanje (hitno) Banka će, u slučaju ispostavljanja takvog naloga izvršiti trenutno ili gotovo trenutno u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini

#### **12.6. Izvršenje platnih naloga**

12.6.1. Banka će izvršiti platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- ako je nalog ispravan, odnosno sadrži minimum podataka potrebnih za njegovo izvršavanje
- ako na računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz naloga i pripadajuće naknade za platnu uslugu ili ako korisnik koji vrši uplatu gotovine na svoj tekući račun preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje naloga
- ako je za platni nalog data saglasnost na ugovoreni način

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

#### **12.7. Odbijanje naloga za plaćanje**

12.7.1. Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uslovi za izvršenje naloga propisani ovim Opštim uslovima

12.7.2. Banka obaveštava Korisnika o odbijanju i, ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupcima za ispravljanje grešaka koje su bile uzrok odbijanja osim ako to obaveštavanje nije zabranjeno propisom

12.7.3. Banka dostavlja Korisniku obaveštenje iz prethodnog stava bez odlaganja, a najkasnije u rokovima koji su određeni za izvršenje platnog naloga

12.7.4. Banka može Korisniku naplatiti naknadu za obaveštavanje o odbijanju naloga za plaćanje ako je razlog odbijanja objektivne prirode kao npr. nedovoljno stanje na računu ili nalog nije bio ispunjen u skladu s ovim Opštim uslovima, blokada računa i sl. Visina naknade određuje se Cenovnikom proizvoda i usluga za stanovništvo i RPG

12.7.5. 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

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

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

## **12.8. Opoziv naloga za plaćanje**

12.8.1. Platilac, može opozvati platni nalog - dostavljanjem Banci zahteva za opoziv u pisanoj ili elektronskoj formi u zavisnosti od načina ispostavljanja platnih naloga koji sadrži bitne elemente platnog naloga koji se opoziva (iznos, primalac, platilac, datum izvršenja i sl.), u vreme i na način koji omogućavaju da se opoziv inicira pre izvršenja instrukcija sadržanih u tom nalogu, pod uslovom da Banka nije izvršila platni nalog, odnosno da nije prosleđen u međubankarske platne tokove (DNS, RTGS) odnosno SWIFT mrežu

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

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

12.8.4. 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

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

12.8.6. U slučaju instant transfera Platilac može od Banke tražiti da inicira povraćaj instant transfera od primaocćevog 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.)

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

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

## **12.9. Rok izvršenja platne transakcije**

12.9.1. Platni naloz i se izvršavaju prema vremenu prijema i datumu izvršenja

12.9.2. Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka je u obavezi da iznos transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog Poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog. U slučaju domaće platne transakcije do 300.000 dinara inicirane kao instant transfer odobrenja, Banka je u obavezi da iznos transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja trenutno odnosno gotovo trenutno nakon prijema takvog naloga

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

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

## **13. INFORMISANJE I NAČIN KOMUNIKACIJE IZMEĐU BANKE I KORISNIKA**

### **13.1. Informisanje u predugovornoj fazi**

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

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

13.1.3. 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 okvirnog ugovora važi pet dana od datuma uručenja Korisniku

### **13.2. Informisanje platioca pre i nakon izvršenja platne transakcije**

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

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

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

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

13.2.5. Banka je dužna da platiocu, na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru dostavlja informacije o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama

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

### **13.3. Informacije za primaoca plaćanja nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije**

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

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

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

### **13.4. Način komunikacije**

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

13.4.2. Banka i Korisnik obavljaju komunikaciju na ugovoreni način i to: razmenom obaveštenja i drugih pismena putem pošte ili putem elektronske pošte, a na izričit zahtev Korisnika neposrednim preuzimanjem pismena u poslovnici Banke



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

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

## **14. NAKNADE I KAMATNE STOPE**

### **14.1. Naknade**

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

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

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

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

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

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

### **14.2. Kamatne stope**

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

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

## **15. ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

### **15.1. Odgovornost za neodobrenu platnu transakciju**

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

15.1.2. Ako Korisnik platne usluge osporava da je dao saglasnost za izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije uredno ili na vreme izvršena, a Banka ne dokaže da je autentifikacija platne transakcije bila sprovedena i da je platna transakcija bila pravilno evidentirana i proknjižena, Banka će izvršiti povraćaj iznosa te transakcije platiocu, odnosno vratiće platiočev platni račun u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena i izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila platiocu, odnosno platiti iznos svih kamata na koje bi platilac ima pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena

### **15.2. Odgovornost platioca za neodobrenu transakciju**

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

- 1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili
- 2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer platilac nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente

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

15.2.3. Platilac neće snositi gubitke iz ovog člana ako mu pružalac platnih usluga nije obezbedio odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca

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

### **15.3. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao platilac**

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

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

15.3.3. Ako platiočev pružalac platnih usluga platiocu, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju

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

### **15.4. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja**

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

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

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

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

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

### **15.5. Prava i obaveze pružalaca platnih usluga kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije**

15.5.1. Pružaoci platnih usluga imaju sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

- 1) ako platiočev pružalac platnih usluga pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog –pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je ovu grešku učinio, dužan je da mu takva sredstva bez odlaganja vrati

- 2) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može, u rokovima propisanim Zakonom o platnim uslugama, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem platne transakcije
- 3) ako su sredstva prenet nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može, u rokovima propisanim Zakonom o platnim uslugama, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno prenet 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

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

## **15.6. Odgovornost posrednika za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju**

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

## **15.7. Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije**

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

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

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

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

15.8.3. U slučaju iz stava 2. ovog člana, korisnik platnih usluga ima pravo da od svog pružaoca platnih usluga zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja) a u cilju vraćanja iznosa platne transakcije

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

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

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

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

## **15.10. Reklamacije korisnika**

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

15.10.2. Korisnik je dužan da obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja računa

15.10.4. 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

## **15.11. Korekcije na računu**

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

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

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

## **16. ZADUŽENJE PLATNOG RAČUNA BEZ PLATNOG NALOGA**

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

- 1) u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate koji se vodi nad tim korisnikom, u skladu sa zakonom
- 2) radi naplate dospelih naknada za usluge Banke, dospelih potraživanja po osnovu kredita koji je Banka odobrila Korisniku ili drugih dospelih potraživanja Banke prema Korisniku
- 3) u slučaju podnošenja na naplatu menice koju je izdao Korisnik, ukoliko ima dovoljno sredstava za naplatu menice
- 4) u drugim slučajevima propisanim zakonom

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

## **17. ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA PLATNIH USLUGA**

### **17.1. Uvodne odredbe**

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

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

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

### **17.2. Pravo na prigovor**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **17.4. Vansudsko rešavanje spornog odnosa**

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

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

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

17.4.4. Postupak posredovanja je poverljiv i hitan

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

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

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

## **18. ZAVRŠNE ODREDBE**

### **18.1. Opšti deo**

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

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

### **18.2. Izmene ugovora**

18.2.1. Banka je dužna da o svim izmenama Opštih uslova /Okvirnog ugovora obavesti Korisnika najkasnije 60 dana pre stupanja na snagu predloženih izmena

Banka će izmene i dopune dostaviti elektronskim putem ukoliko je e-mail adresa dostupna Banci, u suprotnom dostava će se izvršiti putem pošte

18.2.2. Smatraće se da se Korisnik saglasio sa predloženim izmenama, ukoliko do dana početka primene istih, nije obavestio banku da nije saglasan

18.2.3. Korisnik ima pravo da, pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako nije saglasan sa tim izmenama

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

### **18.3. Otkaz platne usluge**

18.3.1. Korisnik može jednostrano otkazati Okvirni ugovor, uz otkazni rok od 30 dana koji počinje teći od dana slanja pismenog obaveštenja o otkazu drugoj ugovornoj strani

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

18.3.3. Banka može jednostrano raskinuti Okvirni Ugovor sa otkaznim rokom od 60 dana koji počinje teći od dana slanja pismenog obaveštenja o otkazu drugoj ugovornoj strani

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

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

#### **18.4. Primena propisa**

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

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

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

#### **18.5. Rešavanje spora**

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

#### **18.6. Primena Opštih uslova**

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

18.6.2. Ukoliko su odredbe ugovora kojima su Banka i Korisnik do stupanja na snagu ovih Opštih uslova uređivali ugovorne odnose u vezi s platnim uslugama, u suprotnosti sa odredbama Zakona o platnim uslugama i/ili odredbama ovih Opštih uslova, te odredbe ranije sklopljenih ugovora neće se primjenjivati, već će se na iste primenjivati odredbe ovih Opštih uslova i druga dokumenta koja čine Okvirni ugovor, i smatraće se izmenom postojećeg ugovora bez obaveze zaključenja aneksa ugovora

18.6.3. Opšti uslovi primenjuju se od **17.03.2019.** godine.