

IZVOD IZ OPŠTIH USLOVA PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA STANOVNIŠTVO I RPG ZA UGOVORENE PROIZVODE/USLUGE

10. PLATNI INSTRUMENT – USLUGA mBANKING

10.1 Uvodne odredbe

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

10.2 Ugovaranje korišćenja mBanking usluge

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

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

10.2.3 Korisnik ugovara korišćenje mBanking usluge potpisom Pristupnice koja ujedno predstavlja Zahtev za korišćenjem mBanking usluga. 10.2.4 Korisnik svojim potpisom potvrđuje tačnost navedenih podataka.

10.3 Vrsta usluga

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

10.3.2 Usluge mbankinga Korisniku omogućavaju:

- pregled stanja i prometa po svim računima
- obavljanje platnih transakcija:
 - a. interni prenos sredstava između sopstvenih računa i računa po kojima je Korisnik ovlašćen
 - b. nalog za plaćanje transferom odobrenja, uključujući tu i instant transfere odobrenja
 - c. kupoprodaja deviza
 - d. devizni platni nalog
- ugoveranje trajnih naloga i Ugovornih trajnih naloga
- preuzimanje izvoda u aplikaciji
- podnošenje zahteva za kreditne proizvode

- upravljanje karticama – promena iznosa limita po kartici, administracija kanala potrošnje (ATM i POS), privremena blokada i deblokada kartice

- dvosmerna komunikacija sa Korisnikom u okviru aplikacije .

10.3.3 mBanking uslugama obuhvaćene su usluge mobilnog bankarstva navedene i opisane u uputstvima o korišćenju mBanking usluga. Banka omogućuje Korisniku korišćenje svih usluga koje se nude mBankingom, a Korisnik samostalno prema vlastitom izboru određuje koju od usluga želi koristiti. Banka 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.

10.4 Korišćenje mBanking usluge

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

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

10.4.2 Korisnik započinje korišćenje mBanking usluge nakon preuzimanja korisničke identifikacije i nakon definisanja četvorocifrenog PIN koda. Svi oblici korišćenja mBanking usluga obavljeni elektronskim putem uz primenu propisane korisničke identifikacije izjednačeni su sa svojeručnim potpisivanjem.

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

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

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

10.4.6 Rok izvršenja platnog naloga definisan je Terminskim planom banke.

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

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

10.5 Zaštita podataka i odgovornost za štetu

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

10.5.2 Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavestiti Banku o neautorizovanoj upotrebi njegove mBanking korisničke identifikacije ili drugog sigurnosnog uređaja i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna, na jedan od sledećih načina:iniciranjem blokade korišćenja mBanking usluge na način predviđen aplikacijom, lično u poslovniči 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.

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

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

10.5.5 Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene usled prevarnih radnji Korisnika ili neispunjerenja njegove obaveze da preduzme sve

razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata korisničke identifikacije usled njegove namere ili krajnje napažnje.

10.5.6 Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebotom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz ovih Opštih pravila, kao i usled propuštanja da bez odlaganja obavesti banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platnog instrumenta odn. korisničke identifikacije.

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

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

10.6 Zaštitne i druge mere

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

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

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

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

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

Preporuke za bezbedno korišćenje M-Banke:

- da Korisnik aktivira bezbednosne funkcionalnosti koje nudi mobilni uređaj (na primer, zaključavanje ekrana uređaja nakon određenog perioda neaktivnosti, biometrijsko otključavanje ekrana i sl.).
- upotreba programa za zaštitu od zlonamernog softvera i virusa.
- da Korisnik pažljivo postupa prilikom bluetooth povezivanja sa drugim uređajima i da onemogući Bluetooth konekciju kada mu nije potrebna. Prilikom povezivanja drugog uređaja sa mobilnim telefonom, preporuka je da se koristiti bezbedan način povezivanja koji zahteva generisanje PIN-a za utvrđivanje izvornog uređaja koji inicira konekciju. Potrebno je ignorisati pokušaje konekcije koji su nepoznati Korisniku.
- da Korisnik bude obazriv kada svoj mobilni uređaj povezuje na napajanje drugih lica (kao što su tuđi desktop ili notebook računari ili stанице за dopunu mobilnih uređaja na javnim mestima). Povezivanjem mobilnog uređaja na port za napajanje može se pod određenim uslovima i bez znanja Korisnika pristupiti podacima i aplikacijama na uređaju.
- na uređajima sa kojih će se koristiti usluge mobilnog bankarstva ne smeju se onemogućiti bezbednosne mere koje je ugradio proizvođač (kao što je postupak „jail break“- a ili „root“-ovanje).- Korisnik ne sme ostavljati uključenu aplikaciju mobilnog bankarstva, i odgovara za štetu nastalu zloupotrebotom od strane lica iz njegovog okruženja.

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

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

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

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

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

0.7 Blokada mBanking-a

10.7.1 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 ispunji svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku.

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

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

10.8 Obaveštavanje

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

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

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

17.6 Primena Opštih uslova

17.6.1 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.

17.6.2 Opšti uslovi primenjuju se od **03.05.2023.** godine. .