

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

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

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 poslovnicu 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 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

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, token 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 ispunji 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