

# OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

## I. UVODNE ODREDBE

### Član 1.

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

## Pojmovi

### Član 2.

- 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; Platnim nalogom smatra se papirni nalog koji Korisnik ispostavlja u poslovnim jedinicama Banke, usmeni nalog koji je za pojedine Korisnike kao način ispostavljanja odobrila Banka, elektronski nalog koji je Banci Korisnik ispostavio elektronskim putem na način koji odobrava Banka (e-mail, fax) i, nalog ispostavljen korišćenjem aplikacije Banke za internet plaćanja tzv. elektronsko bankarstvo
- 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; 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 u smislu ovih Opštih pravila 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) poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;
- 11) 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 i instant transfer odobrenja;
- 12) 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;
- 13) 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;
- 14) 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;
- 15) 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;
- 16) 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;
- 17) 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;
- 18) 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;
- 19) 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;
- 20) platni sistem označava sistem za prenos novčanih sredstava između učesnika u ovom sistemu, s pisanim i standardizovanim procedurama i pravilima za obradu i netiranje i/ili poravnanje naloga za prenos u platnom sistemu koji se primenjuju na sve učesnike u tom sistemu.
- 21) 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.
- 22) poslovni subjekti - pravna lica, organi i organizacije državne vlasti, organi državne uprave, jedinice lokalne samouprave, udruženja i društva (sportska, kulturna, dobrotvorna, i sl.) te druga pravna lica.

- 23) akti Banke – u smislu odredbi Opštih uslova su svi dokumenti i odluke koje po propisanoj proceduri donose ovlašćeni organi Banke i koji su Korisniku dostupni putem pojedinih Distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze Korisnika, Korisnikovog Zastupnika i svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze za Korisnika prema Banci kao i same Banke (na primer: generalni Opšti uslovi poslovanja Banke, Cenovnici, odluke o naknadama i tome sl.)
- 24) Distributivni kanali – predstavljaju sve načine i sredstva putem kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje proizvoda ili usluge Banke. U samom tekstu Opštih uslova pojam „distributivni kanal“ može značiti jedno od navedenog: poslovnu jedinicu Banke (filijala, ekspozitura, šalter), internet prezentaciju Banke <http://www.erste-bank.rs> (dalje u tekstu: web stranica), internet bankarstvo, telefonsko bankarstvo, bankomate i ostalo za šta Banka utvrdi da će predstavljati distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu.
- 25) Račun – je svaki tekući i drugi platni račun otvoren u Banci, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe vezane za usluge platnog prometa.
- 26) promena platnog računa označava uslugu koju pružalac platnih usluga pruža Korisniku u skladu sa Zakonom o platnim uslugama.

## II PLATNE USLUGE

### Član 3.

Banka obavlja sledeće platne usluge:

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

### Otvaranje i vođenje računa

#### Član 4.

Banka otvara platni račun na osnovu popunjenog Zahteva za otvaranje računa, Izjave o vlasništvu i dokumentacije navedene u Listi neophodne dokumentacije za otvaranje računa, kao i druge dokumentacije za koju Banka u procesu prikupljanja dokumentacije zaključuje da je neophodna za identifikaciju Korisnika i krajnjeg vlasnika Korisnika.

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, odnosno, prekinuće već uspostavljeni odnos.

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

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.

Otvoreni račun prijavljuje se Narodnoj banci Srbije u registar računa.

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

Banka se obavezuje da Korisniku koji otvara platni račun kod novog pružaoca platnih usluga omogući promenu platnog računa u istoj valuti, isključivo na osnovu ovlašćenja Korisnika koje on dostavlja u pismenoj formi novom pružaocu usluga, pod uslovom da Korisnik nema neizmirenih obaveza po tom računu i da su ispunjeni drugi uslovi propisani Zakonom o platnim uslugama. Banka ima pravo da za ovu uslugu naplati naknadu, u skladu sa zakonom.

#### Član 5.

Prvi poslovni odnos Banke i Korisnika uspostavlja se isključivo u ličnom kontaktu zaposlenih Banke i zastupnika ili drugih za ove poslove ovlašćenih lica Korisnika.

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

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

Za lica koja imaju ovlašćenje za korišćenje elektronske banke Korisnik dostavlja Banci podatke o licima sa ovim ovlašćenjem u skladu sa pravilima korišćenja elektronske banke.

#### **Podaci Korisnika od značaja za bezbedno izvršenje platnih usluga**

#### Član 6.

Podaci Korisnika od značaja za bezbedno izvršenje platnih usluga su:

- podaci o zakonskom zastupniku
- podaci o licima ovlašćenim za raspolaganje novčanim sredstvima na računima Korisnika
- podaci o licima ovlašćenim za izdavanje elektronskih platnih naloga
- adresa kao i drugi kontakt podaci Korisnika
- imenovanje punomoćnika, prokuriste ili drugog lica za privremeno ili ograničeno zastupanje
- ostali podaci koji se registruju kod Agencije za privredne registre (APR)
- svaka promena gore navedenih podataka.

Sve podatke koji se odnose na fizička lica Korisnik je obavezan prijaviti uz dostavu na uvid važećeg ličnog dokumenta i kopije tog ličnog dokumenta za evidenciju Banke (za zakonskog zastupnika, prokuristu, ovlašćeno lice i drugog punomoćnika). Prijava podrazumeva i deponovanje potpisa fizickih lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima sa računa kao i zastupnika i prokuriste uz obavezno prisustvo navedenog lica u prostorijama Banke radi identifikacije i preuzimanja neophodnih podataka.

#### Član 7.

Korisnik je obavezan da prijavi sva lica i ograničenja tih lica za raspolaganje sredstvima na računima.

U slučaju da Banka Korisniku omogućuje ispostavljanje naloga pisanim ili elektronskim putem obavezno se prijavljuju i lica Korisnika sa ovim ovlašćenjima.

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.

#### Član 8.

Korisnik je obavezan prijaviti adresu svog sedišta, a ako je ova adresa različita od adrese za poštansku dostavu obaveštenja, Korisnik je obavezan prijaviti adresu dostave obaveštenja i to obavezno poštansku adresu i, ako istom raspolaže, elektronsku tj. e-mail adresu, kao i kontakt telefone i lica za kontakt.

Banka će načine i rokove dostave redovnih obaveštenja, poput izvoda stanja računa, obaveštenja o izvršenju naloga i sl. definisati ovim Opštim uslovima i smatrati da je ispunila svoju obavezu obaveštavanja kada obaveštenja dostavi na Zatevu za otvaranje računa prijavljenu kontakt adresu Korisnika, poštansku ili elektronsku.

U slučajevima prijavljene elektronske adrese Banka će obaveštenja, osim ako nije drugačije definisano ugovorom, isključivo dostavljati elektronskim putem.

Generalna obaveštenja koja se odnose na ugovorni odnos Korisnika i Banke, Banka Korisniku dostavlja takođe na prijavljene kontakt adrese i obavezno na adresu u APRu upisanog sedišta.

#### Član 9.

Prijavu svih promena Korisnik Banci podnosi na obrascu: Zahtev za promenu podataka. Radi efikasnosti prijave promene, Banka prihvata privremeno i prijavu promene podataka dostavljenu elektronskim putem i smatra je samo upozorenjem za neizvršavanje naloga ili drugih zahteva Korisnika do momenta dok se prijava ne izvrši lično na propisanom obrascu i uz podnošenje dokumentacije kojom se prijavljena promena dokazuje. Zahtev za promenu podataka, Korisnik može preuzeti na web stranicama i u prodajnim jedinicama Banke.

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

Blagovremenom prijavom promene podrazumeva se prijava promene odmah po nastanku promene, bez odlaganja odnosno u roku od 3 dana od kada je promena nastala, odnosno registrovana u APR-u ili drugom zvaničnom registru.

#### *Član 10.*

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

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

Banka ima pravo da uskrati usluge Korisniku te blokira račun Korisnika u slučaju da ima saznanje o promenama definisanim čl. 6. do 9. koje Korisnik nije prijavio Banci.

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

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

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

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

### **III PRUŽANJE PLATNIH USLUGA**

#### **Način ispostavljanja platnog naloga**

#### *Član 11.*

Banka prima platne naloge putem svojih kanala distribucije, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju računa, i odredbama posebnih ugovora za usluge (Netbanking/Office banking/Novoklik/platne kartice) koje Banka vezano za te račune pruža.

Banka platni nalog može primiti:

- ličnim podnošenjem u poslovnici Banke, u pisanom obliku;
- u elektronskom obliku putem Netbanking/Novoklik/Officebanking aplikacije;
- e-mailom ili fax-om za određene Korisnike

ili

- posredno preko primaoca plaćanja (direktno zaduženje, podnošenje menice na naplatu, korišćenjem platne kartice)

Banka se obavezuje da omogući Korisniku predaju i obradu platnog naloga direktnom predajom na realizaciju na blagajni, dok je u slučaju predaja bezgotovinskih naloga platnog prometa moguća i predajom na posebnom obeleženom mestu u okviru prodajnih jedinica.

Banka na osnovu iskustva rada, pojedinim Korisnicima omogućava predaju naloga i elektronskim putem (e-mailom ili fax-om) na za to posebno predviđene e-mail adrese Banke odnosno brojeve fax-a. Kod ovakvog načina predaje naloga, Banka ima pravo da iste ne izvrši u slučaju i najmanje sumnje u ispravnost ili verodostojnost naloga kao i da ovu mogućnost opozove u bilo kom momentu.

Korisnik može sa Bankom ugovoriti uslugu elektronskog bankarstva, koja predstavlja aplikaciju Banke koja Korisniku omogućava uvid u stanje računa i iniciranje platnih transakcija.

Elektronski platni nalog ispostavljen u okviru Erste Netbanking/Officebanking i Novoklik aplikacije ima snagu svojeručno potpisanog naloga.

U prodajnim jedinicama Banke, kao i u okviru ovih Opštih uslova data su Pravila predaje i popunjavanja naloga, kojih je Korisnik obavezan da se pridržava.

#### **Vreme prijema naloga**

#### *Član 12.*

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

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.

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

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

Platne naloge u iznosu do 300.000 RSD, inicirane u elektronskom obliku putem Netbanking/Officebanking/Novoklik-a, 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.

Za platne transakcije inicirane karticom nakon što je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka sprovela postupak autentifikacije, vreme prijema je vreme kada Banka od pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja primi nalog za zaduženje Korisnikovog računa.

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

#### *Član 13.*

Nalozi koji se obrađuju na način naveden u članu 12. su:

- svi interni nalozi (kada izdavalac i primalac naloga imaju račune u Banci),
- eksterni nalozi (kada primalac naloga ima račun u drugoj Banci) do iznosa od 300.000,00 dinara.
- eksterni nalozi sa oznakom hitno (kada primalac naloga ima račun u drugoj Banci) do iznosa od 300.000,00 dinara.

Nalozi se predaju na propisanom obrascu, uz obaveznu dokumentaciju ako je ista predviđena propisima kao obavezna uz nalog, složeni prema redosledu vremena izvršenja koje određuje Korisnik.

Korisnik može predati nalog u bilo kojoj poslovnoj jedinici Banke u kojoj se vrše platne usluge.

U slučaju izmene lica na kartonu deponovanih potpisa, platne usluge se mogu obavljati tek nakon predaje novog kartona deponovanih potpisa u Banku.

#### *Član 14.*

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 potpisima lica ovlašćenih za potpisivanje naloga.

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

Šifra plaćanja se mora uneti u skladu sa šifrnikom plaćanja na način da šifra korespondira prirodni plaćanja.

Plaćanja po modelu 97 se unose samo ako je takav model unapred predvideo primalac uplate.

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

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

### **Saglasnost za platnu transakciju**

#### *Član 15.*

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

Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i kanala prijema naloga.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- u poslovnicama Banke - potpisom platnog naloga,
- putem elektronskog bankarstva upotrebom lozinke, korisničkog imena i TAN tablice, tokena, smart kartice ili drugog sigurnosnog obeležja, i i konačnom potvrdom transakcije na način definisan aplikacijom za tu uslugu,
- platnom karticom, uručanjem 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 podstredstvom interneta, umetanjem ili prinošenjem kartice samouslužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način kojim samouslužni uređaj uslovljava autorizaciju.

- ako je sa Bankom ili s primaocem plaćanja ugovorio i potpisao Pristupnicu/Ugovor za izvršavanje pojedinačne i/ili niza platnih transakcija (trajni nalog i direktno zaduženje).

## **Izvršenje naloga**

### *Član 16.*

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 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.

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.

Ako Banka izvrši platni nalog u skladu s navedenom jedinstvenom identifikacionom oznakom, smatra se da je nalog za plaćanje izvršen uredno u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene pružaocu platnih usluga.

Ako Korisnik banci pruži pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku ili bilo koji drugi neispravan ili netačan bitan deo platnog naloga, Banka nije odgovorna Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Ako je na platnom nalogu navedena jedinstvena identifikaciona oznaka bez drugih propisanih podataka ili ako se drugi navedeni podaci ne podudaraju s jedinstvenom identifikacionom oznakom, Banka će izvršiti nalog prema jedinstvenoj identifikacionoj oznaci, ako su ispunjeni drugi ugovoreni uslovi za njegovo izvršenje.

### *Član 17.*

Platni nalog može biti platni nalog za uplatu, za isplatu, i platni nalog za prenos. Banka izvršava naloge, ako su ispunjeni svi uslovi traženi članom 11. do 16, prema vremenu prijema, ako je za njihovo izvršenje osigurano pokriće na računu Korisnika i ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga.

Vreme realizacije naloga postavljeno je u skladu sa terminskim planom RTGS i Kliring sistemom Narodne banke Srbije. Banka izvršava naloge istog radnog dana i to:

- za sve eksterne naloge predate do 16h
- za sve interne naloge predate do 18h.

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.

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

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

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 na uvid Banci a Banka zadržava kopiju dokumentacije.

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

### *Član 18.*

Ukoliko u trenutku izvršenja naloga na računu Korisnika ne postoje novčana sredstva ili ne postoji dovoljno novčanih sredstava za realizaciju naloga, Banka će pokušati izvršenje u naredna 3 dana, a ukoliko ni u tom periodu ne bude moguće izvršenje zbog nedostatka sredstava, nalog će se automatski brisati iz evidencije izvršenja nakon isteka trećeg radnog dana. O brisanju naloga iz evidencije iz razloga navedenog u ovom članu Banka ne obaveštava Korisnika. U slučajevima kada je u pitanju instant transfer odobrenja, važe posebna pravila u skladu sa podzakonskim aktom Narodne banke Srbije.

U slučajevima kada Korisnik ispostavi više naloga za koje zbirno ne postoji dovoljno sredstava na računu Korisnika, osim ako Korisnik to nije posebno naglasio (hitni ili prioritetni nalozi), Banka će naloge izvršavati prema redosledu koji je odredio Korisnik u skladu sa stavom 2. člana 13. do iskorišćenja sredstava na računu Korisnika. Preostali neizvršeni nalozi tretiraju se u skladu sa prethodnim stavom.



## Odbijanje naloga

### Član 19.

Banka će odbiti izvršenje svakog naloga koji nije predat i popunjen u skladu sa ovim Opštim uslovima i Pravilima predaje i popunjavanja naloga.

Ukoliko u postupku obrade naloga Banka utvrdi da je nalog neispravno popunjen, ili da je izvršenje nemoguće usled blokade, Banka će o tome odmah obavestiti Korisnika.

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

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.

Ukoliko se Korisnik ne odazove na kontakt prilikom obaveštenja Banke o neispravnom nalogu ili ne dostavi novi korigovani nalog u roku od 3 dana, nalog će se automatski brisati iz evidencije izvršenja.

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

## Opoziv naloga za plaćanje

### Član 20.

Platilac, može opozvati platni nalog - dostavljanjem Banci zahteva za opoziv u pisanoj ili elektronskoj formi u zavisnosti od načina ispostavljanja platnih naloga, u vreme i na način koji omogućavaju da se opoziv inicira pre izvršenja instrukcija sadržanih u tom nalogu, pod uslovom da Banka nije izvršila platni nalog.

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

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

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.

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

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

Po isteku rokova za opoziv, korisnik platnih usluga platni nalog može opozvati samo na osnovu dogovora sa Bankom. 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.

## Obaveštavanje Korisnika o platnim transakcijama

### Član 21.

Obaveza je Banke da na zahtev Korisnika izda potvrdu o prijemu naloga kao i potvrdu o izvršenju naloga.

Ovaj zahtev Korisnik mora uputiti Banci po predaji naloga. Za izdavanje ove potvrde Banka naplaćuje naknadu predviđenu aktima Banke, potvrda se izdaje odmah po izvršenju naloga, a najkasnije narednog dana.

Banka dostavlja Korisniku izveštaj o svim promenama po računu, na način koji je u Zahtevu u otvaranju računa ili način o kojem je naknadno Korisnik pisanim putem obavestio Banku, nakon svake promene po računu najkasnije dva dana od izvršene promene.

Izveštaj o promenama po računu sadrži vidno sve realizovane i nerealizovane naloge.

## Odgovornost za neodobrenu platnu transakciju

### Član 22.

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

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 trans-

akcija 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 naplatio platiocu, odnosno platiti iznos svih kamata na koje bi platilac imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

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

#### *Član 23.*

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

Ako je Banka kao platiočev pružalac platnih usluga odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna 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.

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

Pružalac platnih usluga 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.

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

#### *Član 24.*

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

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

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

Ako 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.

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.

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

#### *Član 25.*

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

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Korisnik popunio na nalogu netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U tom slučaju, Korisnik ima pravo da od Banke 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 Banka tu uslugu posebno tarifira.

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

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

#### *Član 26.*

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.



## Reklamacije Korisnika

### Član 27.

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.

Rok u kome Korisnik može da reklamira transakcije ističe petog dana od dana koji je Korisnik u nalogu zadao kao dan izvršenja transakcije.

Korisnik može da uputi reklamaciju ako se radi o grešci Banke nastaloj prilikom izvršenja naloga koji je Korisnik u potpunosti popunio i podneo Banci na izvršenje u skladu sa propisima i ovim Opštim uslovima. Reklamacije Korisnik upućuje Banci u pisanoj formi, elektronskim putem ili poštom, sa overom i potpisom od strane ovlašćenog lica Korisnika uz navođenje broja naloga, datuma izvršenja naloga, i sa tačnim i jasnim opisom podatka koji reklamira.

Banka će uzeti reklamacije u postupak rešavanja odmah po prijemu i o ishodu reklamacije, u slučaju da Korisnik nije imao osnova za reklamaciju, obavestiti Korisnika najkasnije narednog radnog dana.

Ako se utvrdi da je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna 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.

Troškove neopravdane reklamacije, u potpunosti snosi Korisnik.

## Naknade i provizije za usluge platnog prometa

### Član 28.

U sklopu platnih usluga Banka naplaćuje:

- naknadu za vođenje tekućeg računa
- naknadu za izdavanje potvrde o prijemu i izvršenju naloga
- naknadu za dostavljanje izveštaja o promenama po računu
- naknadu za overu izveštaja o promenama po računu
- proviziju za platne transakcije
- druge naknade i provizije definisane Cenovnicima Banke.

Sve naknade i provizije definisane su Cenovnikom za plasmene, Cenovnikom platnih usluga i i Cenovnikom proizvoda i usluga za pravna lica Direkcije za mala preduzeća i preduzetnike.

Naknade su definisane u apsolutnom iznosu i promenljive su, odnosno Banka ih može menjati shodno kretanju troškova i drugih parametara koji utiču na visinu naknada u skladu sa aktima Banke.

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

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

### Član 29.

Naknade se naplaćuju preko poslovnog računa Korisnika i to zaduženjem računa Korisnika jednom mesečno i jasno su vidljive na Izveštaju o promenama po računu.

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

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

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

Banka zadržava pravo promene visine i metoda obračuna naknada i provizija.

Sva akta Banke kojima su definisana visina i metod obračuna naknada i provizija dostupna su u svim prodajnim jedinicama i na internet prezentaciji Banke. Svaka promena ovih akata Banke objavljuje se 15 dana pre primene.

### Član 30.

Korisnik sa Bankom može ugovoriti korišćenje ostalih platnih usluga u vezi s računom kao što su:

- usluge elektronskog bankarstva: Netbanking/mBanking/Officebanking/Novoklik
- debitna/kreditna kartica
- ostale usluge propisane aktima Banke.

Glavne karakteristike kao i uslovi korišćenja navedenih platnih usluga definišu se ovim Opštim uslovima, posebnim ugovorima ili pristupnicama i opštim uslovima korišćenja za te usluge.

### Platna kartica

#### Član 31.

Nakon otvaranja računa Banka Korisniku, na njegov zahtev, izdaje platnu karticu koja predstavlja platni instrument na osnovu kojeg Korisnik raspolaže sredstvima na računu, odnosno inicira platne transakcije.

Banka je dužna da, u skladu sa članom 9. stav 1. Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica („Sl. glasnik RS”, br. 44/2018), Korisniku koji želi poslovnu debitnu platnu karticu, prvo izda DinaCard poslovnu debitnu karticu.

Po izdavanju DinaCard poslovne kartice, Banka će, na zahtev Korisnika, tom Korisniku izdati i poslovnu debitnu platnu karticu drugog platnog brenda (Visa, MasterCard i sl.).

Banka je dužna da, nakon isteka važenja prethodno izdate debitne platne kartice drugog platnog brenda, na zahtev Korisnika, tom Korisniku reizda poslovnu debitnu platnu karticu drugog platnog brenda a, prilikom reizdavanja, tom Korisniku će izdati i DinaCard poslovnu karticu (osim ukoliko mu je prethodno već izdata DinaCard poslovna kartica).

Nakon otvaranja tekućeg računa Banka Korisniku izdaje debitne platne kartice na način opisan u ovom članu, a Korisniku se može, na njegov zahtev izdati i kreditna kartica ukoliko ispunjava uslove za izdavanje iste.

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

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

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

### Izdavanje kartice i zaštita podataka kartice

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

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

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

U slučaju 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.

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

### Korišćenje kartice

Korisnik 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 CV2 vrednost (broj otisnut na poleđini kartice).

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Kurs zamene valuta**

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

U slučaju da je platna kartica vezana uz dinarski račun, 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.

U slučaju da je 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.

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

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.

U slučaju da originalna valuta transakcije nije na kursnoj listi Banke, MasterCard International ili Visa International po Referentnom tečaju preračunavaju originalni iznos u EUR, a iz tog iznosa Banka po prodajnom kursu Banke važećem na datum zaduženja izračunava dinarsku protivrednost, te iz tog iznosa po kupovnom kursu Banke izračunava protivrednost u valutama po redosledu: EUR, USD, CHF, GBP, i dalje po redosledu kursne liste Banke.

MasterCard i Visa 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.

## **Reklamacije**

Korisnik je dužan da čuva kopiju slipa/računa za potrebe eventualne reklamacije. Korisnik je dužan da reklamacije po zaključenim transakcijama dostavi pismenim putem na propisanom obrascu najbližem prodajnom punktu Banke, odmah po saznanju, a najkasnije 5 dana od prijema izvoda odnosno datuma zaduženja.

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

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

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

## **Ukradena/izgubljena/zloupotrebljena kartica**

Korisnik/Ovlašćeni korisnik je dužan da bez odlaganja prijavi Banci gubitak, odnosno krađu Kartice i da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe, a Banka je dužna da mu to u svakom trenutku omogući. Prijavu krađe/gubitka Kartice Korisnik vrši u u najbližoj ekspozituri Banke ili pozivom na broj 021/67 72 116 koji je dostupan 24h. Korisnik/Ovlašćeni korisnik je dužan da prilikom prijave krađe/gubitka kartice navede broj Kartice ili JMBG Ovlašćenog korisnika, kako bi Banka onemogućila njeno dalje korišćenje. Korisnik/Ovlašćeni korisnik je dužan da u roku od naredna 2 radna dana, u pisanoj formi, potvrdi prijavu gubitka/krađe Kartice.

Kartica pronađena posle prijave nestanka ne sme se koristiti i mora se vratiti Banci kako bi bila uništena.

U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja Kartice, odnosno podataka sa Kartice, Korisnik/Ovlašćeni korisnik je dužan da, odmah prijavi Banci svaku transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Kartice, odnosno podataka s Kartice.

Dan prijema Izvoda, smatra se danom saznanja o nastupanju okolnosti iz prethodnog stava.

Ukoliko se vrši plaćanje Karticom putem Interneta, a internet-sajt preko kojeg se vrši plaćanje ne podržava 3-D Secure mehanizam zaštite, Korisnik takvim plaćanjem preuzima sav rizik.

Ukoliko Korisnik/Ovlašćeni korisnik podatke sa kartice koristi u cilju obavljanja telefonske, e-mail ili poštanske kupovine, Korisnik takvim plaćanjem preuzima sav rizik.

Korisnik/Ovlašćeni korisnik je dužan da Banci bez odlaganja prijavi oštećenje i tehničku neispravnost Kartice na način predviđen u st. 1 ovog člana.

Korisnik potpisivanjem ovog ugovora, 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.

## **Zaštitne i druge mere**

Korisnik je dužan da koristi platnu karticu u skladu s ovim Opštim uslovima.

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

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

## **Blokada platnog instrumenta**

Banka će izvršiti blokadu daljeg korišćenja platnog instrumenta-platne kartice ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili 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 (blokiran račun za koji je kartica vezana i sl.).

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

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

## Elektronsko bankarstvo

### Član 32.

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, i iniciranje platnih transakcija.

NovoKlik, Office Banking i NetBanking (u daljnjem tekstu: E-Bank usluge) su usluge elektronskog bankarstva koje pruža Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljnjem tekstu: Banka). Ovim opštim uslovima se detaljno definišu mogućnosti svake od E-Bank usluga i regulišu se prava i obaveze u korišćenju istih.

- Pametna kartica je sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuva elektronski sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje usluge elektronskog bankarstva. Smart kartica služi za elektronsku identifikaciju u roku važnosti kartice.
- Čitač smart kartice je uređaj koji omogućava čitanje podataka sa smart kartice.
- Lični broj (PIN) je kombinacija znakova koja je dodeljena Korisniku od strane Banke koji zajedno sa pametnom karticom omogućava upotrebu usluge elektronskog bankarstva.
- TAN tablica je kartica sa 32 osmociifrena broja. Koristi se za identifikaciju Korisnika prilikom prijave na Netbanking uslugu zajedno sa korisničkim imenom i Lozinkom.
- Korisnička identifikacija je skup elemenata neophodan za identifikaciju i korišćenje E-bank usluge

### Ugovaranje korišćenja E-Bank usluga

Korisnik E-Bank usluga može da postane pravno lice koje u Banci ima otvoren tekući račun (u daljnjem tekstu: Korisnik), koje Banci dostavi pravilno ispunjenu i potpisanu Pristupnicu i propratnu dokumentaciju za odobrenje korišćenja usluga E-banke, koja čini sastavni deo Ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa, a kojim je predviđena mogućnost korišćenja ovih usluga.

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

Zakonski zastupnik može izvršiti opoziv datih ovlašćenja, dostavljanjem odgovarajućeg obaveštenja banci.

### Usluge E-Bank

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

- NovoKlik
- NetBanking
- Office Banking

### Opseg E-Bank usluga

- NetBanking** usluga je Web korisnička aplikacija koja Korisniku omogućava sledeće: uvid u stanje na računima; pregled prometa na računima; pregled izvoda; ugovaranje SMS usluga; izvršavanje platnih naloga za dinarski (uključujući tu i instant – hitne naloge) i devizni platni promet sa tekućim datumom i sa datumom unapred. Banka omogućuje Korisniku korišćenje svih funkcionalnosti koje se nude NetBankingom, a Korisnik samostalno prema sopstvenom izboru određuje koju od funkcionalnosti želi da koristi.
- Novoklik** usluga je Desktop korisnička aplikacija koja Korisniku omogućava uvid u stanje na računima; pregled prometa na računima; izvod po računima; plaćanje dinarskim (uključujući tu i instant - hitne) i deviznim platnim nalogima sa tekućim datumom i sa datumom unapred; prijem i slanje ličnih i opštih poruka. NovoKlik usluga u okviru svojih funkcionalnosti omogućava Korisniku prijem i slanje E-faktura. Upotreba funkcionalnosti E-faktura moguća je isključivo uz korišćenje kvalifikovane pametne kartice.
- Office Banking** usluga je Desktop korisnička aplikacija koja Korisniku omogućava uvid u stanje na računima; pregled prometa na računima; izvod po računima; plaćanje dinarskim platnim nalogima sa tekućim datumom i plaćanje obaveza sa datumom unapred (uključujući tu i instant – hitne platne naloge).

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

### Korišćenje E-Bank usluga

**NetBanking** - Nakon odobrenja pristupnice 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). Korisnik započinje korišćenje NetBanking usluge nakon primanja korisničke identifikacije i obavezuje se da prilikom prvog pristupa NetBanking usluzi promeni lozinku. Uputstvo za korišćenje funkcionalnosti NetBanking-a dostupno je na internet stranici za aktiviranje usluge.

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

Za odobrenje korišćenja NovoKlik usluge, Korisnik pored Pristupnice popunjava i potpisuje sledeća dokumenta: U slučaju da Korisnik ne poseduje izdat elektronski sertifikat za pojedinačnog korisnika, Korisnik dostavlja Banci i sledeća dokumenta:

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

U slučaju da Korisnik već poseduje izdat Halcom elektronski sertifikat, potrebno je da dostavi: Pismenu potvrdu o istovetnosti digitalne potvrde za ovlašćenog pojedinačnog korisnika.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Korisnik je upoznat da se mogu plaćati samo tekuće transakcije u inostranstvo (za E-Bank usluge koje podržavaju platni promet sa inostranstvom) s obaveznom unosom broja i datuma isprave na osnovu koje se obavlja plaćanje u inostranstvo (ugovor, faktura, proforma i sl.). Korisnik nije u obavezi da dostavlja Banci original naloga, niti isprave na temelju kojih se dokazuje osnov i obaveza plaćanja u inostranstvo, ali je dužan da čuva ove isprave, a u svrhu nesmetane kontrole od strane Banke i tela nadležnih za deviznu kontrolu, i dužan je da ih na zahtev Banke dostavi na uvid.

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

Rok izvršenja platnog naloga definisan je Terminskim planom banke.

Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost E-Bank 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, niti preuzima odgovornost za štetu nastalu zbog eventualnog gubitka ili uništenja bilo kojih podataka i opreme Korisnika zbog instalacije i korišćenja usluge E-Bank.

#### **Zaštita podataka platnog instrumenta i odgovornost za štetu**

Korisnik je dužan čuvati tajnost korisničke identifikacije i pametnu karticu i prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale pod atributima njegove korisničke identifikacije odnosno pametne kartice. Korisnik je dužan, odmah po prijemu



korisničke identifikacije da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata korisničke identifikacije.

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

Banka ima pravo da blokira korišćenje ErsteNetBanking 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.

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

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

Ukupan iznos štete nastao gubitkom/krađom/zloupotrebom korisničke identifikacije do momenta prijave snosi Korisnik.

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

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

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

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

### **Obaveštavanje**

O transakcijama u platnom prometu sprovedenim putem E-Bank usluga Korisnik se izveštava putem Izvoda koji se dostavlja na način ugovoren po svakom pojedinačnom računu. Korisnik je saglasan da prima dodatna obaveštenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih kanala distribucije Banke. Rok u kome Korisnik može reklamirati transakciju poslatu putem E-Bank usluga ističe osmog dana nakon realizacije transakcije. Zahtev za reklamaciju se može uputiti slanjem poruke u okviru E-Bank, elektronskom poštom, poštom i izuzetno putem telefona u kom slučaju je potrebno u najkraćem roku zahtev za reklamaciju proslediti Banci u pisanoj formi.

### **Naknade**

Naknade za korišćenje E-Bank usluga naplaćuju se preko računa Korisnika ili drugim oblikom naplate u skladu sa Cenovnikom.

Banka će naplatiti korišćenje E-Bank usluga odmah ili će ispostaviti fakturu. Korisnik je saglasan da Banka može za naplatu naknada zadužiti njegove račune bez pribavljanja posebnog potpisa i bez obaveze da ga prethodno o tome obavesti.

### **Otkaz usluge**

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

Banka zadržava pravo da odbije Zahtev Korisnika za korišćenje E-Bank usluga i može u bilo kom trenutku povući sva prava za korišćenje E-Bank usluga, ukoliko Korisnik ne obavlja poslovanje preko Banke više od 6 meseci, redovno i o dospeću ne izmiruje obaveze, ne pridržava se Opštih uslova, važećih propisa i uputstava Banke, te ukoliko postoje razlozi zaštite bezbednosti usled sumnje na zloupotrebu korisničke identifikacije.

### **Instrumenti obezbeđenja u platnom prometu**

#### *Član 33.*

Banka može obavezati Korisnika da prilikom otvaranja računa Banci preda određeni broj menica a u skladu sa internim

aktima i pojedinačnim zahtevom Banke radi naplate naknada i provizija vezanih za usluge platnog prometa u slučaju neophodnosti da se naplata izvrši prinudnim putem.

U slučaju da Banka iskoristi i menice iz prethodnog stava zahtevaće od Korisnika dostavu novih ugovornih ovlašćenja i menica. Banka neće izvršavati naloge Korisnika koji ne ispuni zahtev Banke.

U slučaju da se radi o Korisnicima koji imaju zaostale neizmirene obaveze po osnovu naknada i provizija iz platnog prometa, Banka neće izvršavati naloge i blokiraće račun Korisnika do ispunjenja zahteva Banke.

### **Otkaz usluge, jednostrani raskid ugovora, gašenje računa i uskraćivanje platne usluge**

#### *Član 34.*

Ukoliko Korisnik želi da prekine korišćenje platnih usluga kod Banke, odnosno ukoliko želi da jednostrano raskine ugovor o računu, dužan je podneti Zahtev za gašenje računa Banci na propisanom obrascu Banke. U zahtevu je obavezan uneti podatak o računu kod druge banke na koji će Banka preneti eventualna sredstva koja se nalaze na računu Korisnika, kao i datum prestanka važenja ugovora o računu koji ne može biti kraći od 15 dana od dana podnošenja Zahteva.

Pre podnošenja zahteva za gašenje računa obaveza je Korisnika da izmiri sve obaveze po osnovu vođenja računa, kao i sve eventualne zaostale naknade i provizije odnosno, obaveza je Korisnika da na računu pre gašenja obezbedi dovoljno sredstava iz kojih će Banka izvršiti naplatu zaostalih naknada i provizija.

Ako je Korisnik ispunio obaveze iz prethodnog stava Banka će postupiti po Zahtevu Korisnika te izvršiti gašenje računa u sistemu Banke kao i u registru računa Narodne banke Srbije. U suprotnom Banka neće postupiti po zahtevu Korisnika.

#### *Član 35.*

Banka ima pravo na jednostrani raskid ugovora o tekućem računu odnosno pravo da prestane da pruža platne usluge Korisniku u sledećim slučajevima:

- ukoliko Korisnik učestalo (više od 3 puta mesečno ili tri puta u kontinuitetu) podnosi naloge koji nisu popunjeni u skladu sa ovim Opštim uslovima
- ukoliko Banka zaključi da se kod Korisnika primenjuju nedozvoljene radnje kojima se ugrožava poslovanje kako Korisnika tako i Banke (npr. zloupotreba potpisa, pečata, neovlašćeno popunjavanje i predaja naloga i tsl.)
- ukoliko Korisnik ne prijavi tačne podatke kao i promene podataka u skladu sa propisima i u skladu sa čl. 3 i čl. 6 do 9. ovih Opštih uslova, čak i nakon pisanog zahteva Banke u roku od 15 dana od dostavljanja zahteva
- ukoliko Korisnik ne dostavi dokumentaciju kojom dokazuje prijavljene podatke i promenu podataka u skladu sa propisima ili na zahtev Banke čak i na pisani zahtev Banke u roku od 15 dana od dostavljanja zahteva
- ukoliko Banka zaključi da Korisnik koristi usluge Banke za radnje koje se smatraju pranjem novca i finansiranjem terorizma u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma
- u drugim slučajevima propisanim Zakonom o platnim uslugama i Zakonom o deviznom poslovanju (odredbe gašenja računa navedene odlukama o otvaranju, vođenju i gašenju računa)
- u drugim slučajevima ponašanja i postupaka Korisnika koji za Banku predstavljaju znatan reputacioni rizik.

U slučajevima navedenim u prethodnom stavu, alineje 1 do 5, Banka će dostaviti obaveštenje Korisniku o gašenju računa ili o uskraćivanju usluga platnog prometa uz navođenje razloga gašenja odnosno uskraćivanja usluga platnog prometa.

Obaveza je Korisnika da po prijemu ovog obaveštenja dostavi Banci račun koji ima u drugoj banci na koji će mu Banka preneti eventualna sredstva koja se nalaze na računu Korisnika kod Banke.

U slučaju da Korisnik ne dostavi račun koji ima u drugoj banci, eventualna sredstva na računu Korisnika kod Banke, biće usmerena na poseban račun Banke do momenta zahteva Korisnika za prenos ili isplatu, a račun Korisnika će biti ugašen.

Banka gasi račune Korisnika 15 dana od dostave obaveštenja Korisniku iz stava 2 ovog člana. Gašenje računa evidentira se odmah i u registru računa kod Narodne banke Srbije.

#### *Član 36.*

Banka će privremeno uskratiti pružanje platnih usluga Korisniku:

- ukoliko Banka posumnja da se kod Korisnika primenjuju nedozvoljene radnje kojima se ugrožava poslovanje kako Korisnika tako i Banke (npr. zloupotreba potpisa, pečata, neovlašćeno popunjavanje i predaja naloga i tsl.)
- ukoliko Korisnik ne prijavi tačne podatke kao i promene podataka u skladu sa propisima i u skladu sa čl. 4 i čl. 6 do 9. ovih Opštih uslova do momenta dok Korisnik na izvrši prijavu odnosno promenu
- ukoliko Korisnik ne dostavi dokumentaciju kojom dokazuje prijavljene podatke i promenu podataka u skladu sa propisima ili na zahtev Banke do momenta dok Korisnik ne dostavi dokumentaciju
- ukoliko Banka posumnja da Korisnik koristi usluge Banke za radnje koje se smatraju pranjem novca i finansiranjem terorizma u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma
- ukoliko Banka dobije nalog regulatronih tela (Ministarstvo finansija, Ministarstvo unutrašnjih poslova i druga regulatorna tela i organi) za privremeno uskraćivanje usluga platnog prometa Korisniku.

O privremenom uskraćivanju pružanja platnih usluga Banka obaveštava Korisnika pisanim putem, osim u slučaju uskraćivanja usluga navedenog u alineji 5 prethodnog stava, i zahteva dokaze odnosno dokumentaciju kojom Korisnik potvrđuje ispunjenost uslova za prekid uskraćivanja platnih usluga.

Banka će obustaviti uskraćivanje platnih usluga tek nakon što Korisnik dostavi tražene dokaze iz prethodnog stava.

### **Zaštitne i druge mere**

#### *Član 37.*

Korisnik je dužan da koristi platni instrument u skladu s ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta.

Korisnik je dužan da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. PIN. lozinka i korisničko ime, TAN tablica, token, smart kartica i sl.).

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

### **Blokada platnog instrumenta**

#### *Član 38.*

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

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

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

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

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

### **Zaduženje platnog računa bez platnog naloga**

#### *Član 39.*

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, ako je takav način naplate ugovoren;
- 3) u slučaju podnošenja na naplatu menice koju je izdao Korisnik, ukoliko ima dovoljno sredstava za naplatu menice;
- 4) u drugim slučajevima propisanim zakonom.

### **Zaštita korisnika platnih usluga**

Ako se Banka ne pridržava odredaba zakona o platnim uslugama, drugih propisa ili opštih uslova poslovanja kojima se uređuju platne usluge ili elektronski novac, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora o platnim uslugama, odnosno ugovora koji se odnosi na elektronski novac - korisnik platnih usluga, odnosno imalac elektronskog novca imaju pravo na zaštitu svojih prava i interesa putem podnošenja prigovora ili pritužbe NBS.

Prigovor na rad banke klijent može podneti u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama banke, poštom, preko internet prezentacije banke, odnosno elektronskom poštom (e-mail-om).

Banka je dužna da razmotri prigovor i da klijentu dostavi pismeni odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Ako je nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, klijent može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti predlog za posredovanje ili pritužbu u pismenoj formi.

Način podnošenja prigovora Banci i pritužbe NBS, objavljen je na sajtu Banke.

## Završne odredbe

### Član 40.

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.

Zaključenjem Ugovora o otvaranju i vođenju računa/izdavanju platne kartice/korišćenju elektronske banke Korisnik prihvata odredbe ovih Opštih uslova i Cenovnika Banke kojim se tarifiraju platne usluge. Opšti uslovi smatraju se sastavnim delom ugovorenih platnih usluga.

Korisnik ima obavezu da se upozna sa sadržajem Opštih uslova pre potpisivanja ugovora, kao i obavezu da se informiše o svakoj izmeni Opštih uslova.

Obaveza je Banke da istakne sve izmene koje se odnose na platne usluge, bilo da su sadržane u ovim Opštim uslovima ili u drugim aktima Banke, u prodajnim jedinicama Banke i na internet prezentaciji Banke 15 dana pre početka primene.

Ukoliko Korisnik u roku 5 dana pre stupanja na snagu objavljenih izmena i dopuna ne otkaže platne usluge smatraće se da Korisnik prihvata izmene i dopune.

Korisnik ima pravo da se informiše o svim uslovima vršenja platnih usluga u svakom momentu ličnim upitom u prodajnim jedinicama Banke, telefonskim putem pozivom Call Centra Banke na broj 0800201 201 ili 060 48 48 000, kao i dostavom pisanog pitanja Banci na adresu [ebank.kontakt@erstebank.rs](mailto:ebank.kontakt@erstebank.rs)

### Član 41.

Korisnik je saglasan sa primanjem dodatnih obaveštenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih Distributivnih kanala Banke.

Klijent je saglasan i ovim ovlašćuje Banku da sve podatke koje je prezentovao Banci prilikom zaključenja ugovora, kao i podatke do kojih Banka dođe u toku realizacije ovog Ugovora, a koji se u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti smatraju ličnim podacima, a u smislu Zakona o bankama poslovnom tajnom, može koristiti, obrađivati i čuvati u svrhu realizacije ovog Ugovora, unapređenja poslovne saradnje sa klijentima, razvoja svojih usluga i proizvoda, kao i u svrhu sprovođenja istraživanja i analiza za potrebe Banke.

Klijent je saglasan i ovim ovlašćuje Banku da podatke iz prethodnog stava, može proslediti i obradu podataka poveriti članicama Erste Grupe, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima, ili trećem pravnom licu, a sa ciljem postizanja kvalitetnije i efikasnije obrade podataka, izveštavanja na nivou Erste Grupe, kao i za ostale poslovne potrebe Banke, pod uslovom da je Banka ugovornim odnosom sa navedenim pravnim licima kojima vrši prenos podataka i poverava obradu tih podataka obezbedila isti ili viši nivo zaštite poverljivosti, poslovne tajne i čuvanja integriteta podataka koji primenjuje i prema svojim klijentima, kao i da je obezbedila da podaci budu odgovarajuće zaštićeni od zloupotreba, uništenja, gubitka, neovlašćenih promena ili pristupa, i da lica koja su angažovana na obradi, budu obavezana da čuvaju tajnost podataka.

### Član 42.

Opšti uslovi zajedno sa ugovorom ili pristupnicom za pojedine platne usluge, Terminskim planom, Cenovnikom i opštim uslovima korišćenja za pojedine platne usluge predstavljaju sastavni deo okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga.

Korisnik potpisom Ugovora/Pristupnice potvrđuje da je upoznat sa odredbama Opštih uslova i da pristaje na njihovu primenu.

Za sve što nije utvrđeno ovim Opštim uslovima primenjuju se Opšti uslovi poslovanja Banke, zakonski propisi, i drugi akti Banke kojima je regulisano poslovanje sa Korisnicima.

Na ove Opšte uslove ne primenjuju se odredbe glave II Zakona o platnim uslugama osim članova 14. i 15, člana 16. st. 3. i 4. i člana 32. ovog zakona, kao ni odredbe čl. 51, 58, 60. i 63. ovog zakona.

### Član 43.

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.

Ukoliko su odredbe ugovora kojima su Banka i Korisnik do stupanja na snagu ovih Opštih uslova uređivali ugovorne odnose u vezi platnim uslugama, u suprotnosti sa odredbama Zakona o platnim uslugama i/ili odredbama ovih Opštih uslova, te odredbe ranije zaključenih ugovora neće se primenjivati, već će iste biti zamenjene odredbama ovih Opštih uslova i drugim dokumentima koji u skladu sa stavom 1. člana 42. čine Okvirni ugovor.

Opšti uslovi stupaju na snagu **17.03.2019.** godine.