

PRILOG 2

POSEBNI USLOVI POSLOVANJA ZA PLATNE RAČUNE, PLATNE USLUGE I DEBITNE KARTICE ZA FIZIČKA LICA

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Sadržina Priloga opštih uslova poslovanja Banke

Ovim Posebnim uslovima Opštih uslova poslovanja AikBank a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), uređuju se međusobna prava i obaveze Banke i korisnika platnih usluga fizičkih lica u vezi sa obavljanjem platnih usluga u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (u daljem tekstu: Zakon), kao i uslove otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa u dinarima i u stranoj valuti, uslove za korišćenje platnih usluga, kao i uslovi po kojima Banka pruža usluge izdavanja i korišćenja debitnih kartica, informacije o naknadama, kamatnim stopama, kursu zamene valuta, informacije o načinu i sredstvima komunikacije između fizičkih lica (u daljem tekstu: Korisnik) i Banke, uslove za izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora, kao i druga pitanja od značaja za pružanje platnih usluga od strane Banke.

Pojmovi korišćeni u ovim Posebnim uslovima (u daljem tekstu: Posebni uslovi) imaju sledeće značenje:

Pod **fizičkim licima** u smislu ovih Posebnih uslova poslovanja podrazumevaju se:

- **Potrošač** označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;
- **Registrovano poljoprivredno gazdinstvo** jeste fizičko lice-poljoprivrednik, koje obavlja poljoprivrednu proizvodnju, koje je upisano u Registar poljoprivrednih gazdinstava kao nosilac gazdinstva, a nije Potrošač.

Platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira Korisnik kao platilac ili kao primalac plaćanja, ili se inicira u ime platioca, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

Platna transakcija na daljinu je platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;

Platni nalog označava instrukciju Korisnika kao platioca ili kao primaoca plaćanja Banci kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

Izvršavanje novčane doznake je platna usluga kod koje pružalac platnih usluga prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaocu pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.

Platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji se upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno za iniciranje platne transakcije;

Iniciranje platne transakcije označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije.

Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i

Banke, a koji se upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno za iniciranje platne transakcije;

Platni instrument zasnovan na platnoj kartici je svaki platni instrument, uključujući i platnu karticu, računar, mobilni telefon ili bilo koje drugo tehničko sredstvo koje sadrži platnu aplikaciju, koji omogućava platiocu da inicira platnu transakciju na osnovu platne kartice.

Izdavanje platnih instrumenata je platna usluga kod koje pružalac platnih usluga na osnovu ugovora izdaje platiocu platni instrument za iniciranje i obradu platnih transakcija platioca kod tog pružaoca platnih usluga.

Platni brend je svaki materijalni ili digitalni naziv, izraz, oznaka, simbol ili njihova kombinacija kojima se označava kartični sistem plaćanja u okviru kojeg se izvršava platna transakcija na osnovu platne kartice.

Kobrendiranje platnog instrumenta (eng. co-branding) jeste uključivanje najmanje jednog platnog brenda i najmanje jednog brenda koji nije platni brend na istom platnom instrumentu zasnovanom na platnoj kartici.

Prihvatanje platnih transakcija je platna usluga kod koje se na osnovu ugovora pružaoca platnih usluga s primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija vrši prenos novčanih sredstava primaocu plaćanja.

Iniciranje plaćanja je usluga kod koje se na zahtev korisnika platnih usluga izdaje platni nalog na teret platnog računa platioca koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga.

Pružanje informacija o računu je usluga koja se pruža preko interneta i kojom se pružaju grupisane informacije o jednom ili više platnih računa koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga

Pružalac platnih usluga koji vodi račun jeste pružalac platnih usluga koji platiocu otvara i vodi platni račun, odnosno Banka;

Pružalac usluge iniciranja plaćanja je pružalac platnih usluga koji obavlja uslugu kod koje se na zahtev korisnika platnih usluga izdaje platni nalog na teret platnog računa platioca koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga;

Pružalac usluge pružanja informacija o računu je pružalac platnih usluga koji obavlja uslugu koja se pruža preko interneta i kojom se pružaju grupisane informacije o jednom ili više platnih računa koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga;

Autentifikacija označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;

Pouzdana autentifikacija korisnika označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posedovanja (nešto što samo korisnik poseduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jeste) koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih, a koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji;

Personalizovani sigurnosni elementi označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;

Osetljivi podaci o plaćanju označavaju svaki podatak, uključujući personalizovane sigurnosne elemente, koji se može iskoristiti za izvršenje prevarnih radnji, pri čemu u slučaju aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i

pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osetljive podatke o plaćanju;

Platni račun sa osnovnim uslugama – označava platni račun koji se koristi za izvršenje platnih transakcija u dinarima, a osnovne usluge obuhvataju: usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa; usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun; usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa na šalterima ili na bankomatima i drugim sličnim uređajima; usluge izvršavanja platnih transakcija, tj. prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:

- (1) direktnim zaduženjem,
- (2) korišćenjem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta,
- (3) transferom odobrenja, uključujući trajni nalog, na odgovarajućim uređajima, šalterima banaka i korišćenjem interneta.

Banka je dužna da ponudi osnovne usluge pri otvaranju računa iz prethodnog stava samo do onog obima u kojoj te usluge već nudi potrošačima u vezi s drugim platnim računima.

Transfer odobrenja je platna usluga kod koje Korisnik kao platilac kod Banke inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija na teret svog platnog računa, uključujući i izdavanje trajnog naloga, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos platne transakcije.

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.

IPS platni sistem označava platni sistem čiji je operator Narodna banka Srbije i koji se koristi za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja;

Instant transfer odobrenja označava domaću platnu transakciju do 300.000 RSD, označenu kao hitnu, iniciranu platnim nalogom u papirnoj formi ili drugim platnim instrumentom u bilo koje doba dana, tokom svakog dana u godini, kod koje se prenos novčanih sredstava izvršava u realnom ili skoro realnom vremenu;

Korisnik platnih usluga - Korisnik označava fizičko lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioća i/ili primaoca plaćanja ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga;

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;

Primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

Novčana sredstva označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;

Gotov novac označava novčanice i kovani novac;

Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje tako da omogućiti izvršenje platne transakcije svom Korisniku kao korisniku platnih usluga;

Datum valute je referentni datum, odnosno referentno vreme koje Banka koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu; Odnosi se i na datum izvršenja transakcije odnosno na datum priliva novčanih sredstava i odliva novčanih sredstava.

Referentni kurs je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinila Banka ili koji potiče iz javno dostupnog izvora (npr. srednji kurs NBS);

Referentna kamatna stopa je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje Korisnika i Banke koji su zaključili ugovor (npr. referentna kamatna stopa NBS, vrednost euribora i sl.);

Jedinstvena identifikaciona oznaka označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje Korisniku i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju Korisnika i/ili njegovog platnog računa (npr. broj tekućeg računa Korisnika, broj kartice, IBAN broj koji se koristi u međunarodnom i prekograničnom platnom prometu je obavezan identifikator primaoca plaćanja kod SEPA kreditnih transfera, BBAN broj koji se koristi u platnom prometu u zemlji i sl.);

Sredstvo za komunikaciju na daljinu je svako sredstvo koje Korisnik i Banka mogu da koriste za zaključenje Ugovora kada nisu istovremeno fizički prisutni;

Trajni nosač podataka označava svako sredstvo koje Korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;

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;

Međunarodna platna transakcija označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države; Transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama;

Za potrebe ovih Opštih uslova međunarodnom transakcijom se smatra i domaća platna transakcija koja se izvršava u valuti trećih država.

Banka ne izvršava međunarodne platne transakcije u vezi kupovine, prodaje, razmene virtuelnih valuta.

Jedinstveno područje za plaćanje u evrima – SEPA označava teritorijalnu oblast koja obuhvata države članice Evropske unije i druge države ili teritorije koje su ispunile kriterijume za pristup SEPA području, kao i propise Evropske unije, odnosno pravila, prakse, standarde i smernice sadržane u SEPA pravilima za izvršenje platnih transakcija, pri čemu se u okviru te oblasti u skladu sa tim aktima na međusobno usklađen način, pod jednakim uslovima i s jednakim pravima i obavezama izvršavaju platne transakcije.

SEPA pravila za izvršavanje platnih transakcija (SEPA platna šema) označavaju jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i/ili operativnih smernica za izvršavanje platnih transakcija- koje su dogovorili pružaoci platnih usluga radi izveštavanja platnih transakcija.

SEPA transfer odobrenja (SEPA Credit transfer) označava domaću i međunarodnu platnu transakciju koja se izvršava putem transfera odobrenja u evrima u okviru SEPA područja. Transfer odobrenja označava platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršnje jedne ili više platnih transakcija za zaduženje svog platnog računa, nakon čega se platni račun primaoca

plaćanja odobrava za iznos te platne transakcije ili tih platnih transakcija.

Virtuelna valuta je vrsta digitalne imovine koju nije izdala i za čiju vrednost ne garantuje centralna banka, niti drugi organ javne vlasti, koja nije nužno vezana za zakonsko sredstvo plaćanja i nema pravni status novca ili valute, ali je fizička ili pravna lica prihvataju kao sredstvo razmene i može se kupovati, prodavati, razmenjivati, prenositi i čuvati elektronski;

Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija označava poseban Akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija;

Lista reprezentativnih usluga označava listu od najmanje deset a najviše dvadeset reprezentativnih usluga koje propisuje Narodna banka Srbije, povezanih s platnim računom za koje korisnici platnih usluga plaćaju naknade, a koje nudi najmanje jedan pružalac platnih usluga u Republici Srbiji;

Pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom označava dokument koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga koje pružalac platnih usluga ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu.

Matična država označava državu u kojoj se nalazi sedište pravnog lica;

Sedište označava mesto koje je registrovano kao sedište pravnog lica, a ako pravno lice u skladu s propisima njegove države nema registrovano sedište - mesto iz kog se upravlja njegovim poslovanjem;

Država domaćin označava državu koja nije matična država, a u kojoj pravno lice pruža usluge preko ogranka ili drugog lica ili u kojoj neposredno pruža usluge;

Zakonit boravak u Republici Srbiji označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu sa propisima kojima se uređuje prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice, ili na osnovu međunarodnog ugovora;

Dozvoljeno i nedozvoljeno prekoračenje računa imaju značenje utvrđeno zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga;

Pasivna kamatna stopa označava stopu po kojoj se plaća kamata korisniku platnih usluga za novčana sredstva koja se drže na platnom računu (u daljem tekstu: kamata);

Promena platnog računa označava uslugu koju pružalac usluga pruža korisniku platnih usluga, koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga, u istoj valuti.

3D Secure zaštita je međunarodni bezbednosni protokol podržan od strane Mastercard-a (Mastercard Secure Code) i Visa (Verified by Visa) kartičnih institucija, koji korisniku platne kartice pruža dodatnu sigurnost prilikom korišćenja platne kartice na internetu.

mTOKEN označava program koji je sa mobilnim uređajem Korisnika povezan preko aplikacije mobilnog bankarstva i koji omogućava autorizaciju i autentifikaciju.

Digitalni novčanik označava aplikativno rešenje mobilnog plaćanja koje nudi pružalac usluge digitalnog novčanika, a koje Korisniku omogućava da unutar aplikacije registruje podatke vezane za jednu ili više platnih kartica i tako tokenizuje karticu/kartice u svrhu iniciranja platnih transakcija. Pored ugovornog odnosa sa Bankom, uslove i način korišćenja digitalnog novčanika, Korisnik ugovara s pružaocem usluge, što se posebno odnosi na

vrstu i karakteristike mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju digitalni novčanik. Korisnik se na internet stranici Banke može informisati u kojim digitalnim novčanicima može jednu ili više debitnih kartica koje mu je izdala Banka dodati u aplikaciju digitalni novčanik;

Digitalizovana kartica označava digitalni prikaz debitne kartice u Digitalnom novčaniku i/ili aplikacijama elektronskog i mobilnog bankarstva Banke koja Korisniku omogućava beskontaktno platne transakcije na prodajnim i isplatnim mestima i bankomatima koja omogućavaju bežični prenos podataka na malim udaljenostima između dva uređaja i/ili na internet prodajnim mestima koja omogućavaju takav vid plaćanja. Banka, kao izdavalac kartice, određuje vrste kartica koje je moguće digitalizovati;

Mobilni uređaj označava uređaj na kom je instaliran Digitalni novčanik koji je Korisnik ugovorio s Pružaocem usluge digitalnog novčanika;

Pružalac usluge digitalnog novčanika (Pružalac usluge) označava pravno lice koje pruža uslugu Digitalnog novčanika u kom Banka, na osnovu sporazuma o saradnji sa pružaocem usluge, Korisniku omogućava da registruje jednu ili više debitnih kartica koje Banka izdaje;

2. Platni računi

2.1.1. Osnovne odredbe

Pri otvaranju računa Korisniku - Potrošaču koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji zabranjena je svaka diskriminacija, neposredna ili posredna, po bilo kom osnovu, a naročito po osnovu rase, pola, genetskih osobenosti, nacionalne pripadnosti, društvenog porekla, rođenja, veroispovesti, političkog ili drugog uverenja, imovnog stanja, mesta boravka, kulture, jezika, starosti, seksualnog opredeljenja ili invaliditeta.

Korisnik na čije ime je otvoren račun i čiji potpis je deponovan u Banci, jedino je ovlašćeno lice da upravlja računom.

Korisnik može ovlastiti druga lica (punomoćnik) da raspolaže sredstvima sa njegovog računa. Potpis punomoćnika mora biti deponovan kod Banke.

Korisnik je obavezan da upozna sva lica koja je ovlastio za raspolaganje sredstvima sa svog računa sa ovim Prilogom. Punomoćnik ili punomoćnici iz prethodnog stava nisu ovlašćeni da izdaju nova ili povlače druga postojeća ovlašćenja niti su ovlašćeni da ugase račun Korisnika, izuzev kada su posebno ovlašćeni za navedene radnje. Deponovani potpisi punomoćnika važeći su sve do opoziva istih u pisanoj formi, zadovoljavajućoj za Banku.

Račun za maloletna, poslovno nesposobna lica i lica pod starateljstvom Banka će otvoriti na zahtev zakonskog zastupnika tog lica uz obaveznu identifikaciju zakonskog zastupnika i preuzimanjem isprava kojima se dokazuje status maloletništva i starateljstva (izvod iz matične knjige rođenih, pravosnažno rešenje Centra za socijalni rad).

U slučaju kada se račun otvara maloletnom licu, kao zakonski zastupnik maloletnog lica otvaranje i vođenje računa može ugovoriti jedan roditelj ili oba roditelja maloletnog lica. Ako je otvaranje i vođenje računa ugovorio samo jedan roditelj kao zakonski zastupnik, i drugi roditelj ima pravo uvida u poslovanje po računu, odnosno može tražiti od Banke da se evidentira kao zakonski zastupnik maloletnog lica radi raspolaganja sredstvima na računu. U tom slučaju saglasnost drugog roditelja nije potrebna.

Račun za maloletna poslovno sposobna lica Banka će otvoriti na zahtev maloletnog poslovno sposobnog lica uz obaveznu identifikaciju i preuzimanjem isprava kojima se dokazuje status poslovne sposobnosti (npr. odluka suda o sticanju poslovne sposobnosti, dokaz o sklapanju braka, za starije od 16 godina dokaz o roditeljstvu, za starije od 15 godina ugovor o radu).

Banka otvara i vodi platne račune, u valutama koje su regulisane Ugovorom i račune štednje po viđenju u valutama koje su regulisane Ugovorom.

Platni račun se koristi za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene.

Ukoliko uslugu otvaranja i vođenja platnog računa nudi u paketu sa drugim proizvodima ili uslugom koji nisu povezani sa platnim računom Banka će obavestiti Korisnika o mogućnosti otvaranja platnog računa odvojeno od tih proizvoda ili usluga i pružiti mu informacije u vezi sa troškovima i naknadama povezanim sa svakim od drugih proizvoda i usluga ponuđenih u paketu.

Banka otvara račun na zahtev Korisnika uz svu potrebnu dokumentaciju kojom se utvrđuje identitet i status Korisnika u skladu sa važećim propisima i ovim Posebnim uslovima.

Banka otvara određeni račun na osnovu Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste računa, u skladu sa odredbama tog ugovora i ovih Posebnih uslova. Banka će Korisniku, pre nego što se Korisnik obaveže ponudom ili Okvirnim ugovorom o platnom računu, prethodno dati informacije koje su mu potrebne da bi uporedio različite ponude, a naročito informacije o Banci kao pružaocu platnih usluga, uslovima korišćenja platnih usluga, svim naknadama, kamatnim stopama i kursu, o načinu međusobne komunikacije, zaštitnim i korektivnim merama, načinu izmena i otkaza okvirnog ugovora, te o pravnoj zaštiti, na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka, dovoljno unapred kako bi Korisnik imao vremena za donošenje odluke o zaključenju ugovora.

Ako je Okvirni ugovor na zahtev Korisnika zaključen korišćenjem sredstva za komunikaciju na daljinu kojim se Banci ne omogućava ispunjenje obaveze iz prethodnog stava ovog člana, Banka ispunjava tu obavezu odmah nakon zaključenja Okvirnog ugovora.

Banka je dužna da u primerenom roku pre zaključenja Okvirnog ugovora o platnim uslugama koje se odnose na platni račun, istovremeno s drugim informacijama utvrđenim Zakonom, dostavi korisniku platnih usluga i pregled usluga i naknada, bez naknade – na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, na način koji obezbeđuje dokaz o izvršenom dostavljanju.

Pregled usluga i naknada dostupni su Korisniku u poslovnim prostorijama Banke na šalterskim mestima i na internet sajtu Banke. Banka će na zahtev Korisnika, bez naknade, dostaviti pregled usluga i naknada na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Smatra se da je Banka ispunila svoju obavezu informisanja i uručanjem primerka nacrtu Okvirnog ugovora o platnom računu.

Ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa zaključuje se kao Okvirni ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa, kojim se uređuje izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija kao i uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa.

Okvirni ugovor o platnom računu (u daljem tekstu: Okvirni Ugovor/Ugovor) kojim se uređuju međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika platnih usluga po osnovu otvaranja i vođenja platnog računa čini skup sledećih dokumenata:

- Zahtev za otvaranje računa,

- Opšti uslovi poslovanja AikBank a.d. Beograd (u daljem tekstu: OUP),

- Posebni uslovi poslovanja za platne račune, platne usluge i debitne kartice za fizička lica AikBank a.d. Beograd (u daljem tekstu: Posebni uslovi),

Tarifa naknada za usluge Banke za fizička lica (u daljem tekstu: Izvod iz Tarife),

- Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija za fizička lica koji čini prilog ovih Posebnih uslova (u daljem tekstu: Terminski Plan),

Limiti za korišćenje platnih instrumenata.

Banka će zahtevati od Korisnika da podnese na uvid originale dokumenata kojima se dokazuju podaci neophodni za otvaranje računa.

Podatke o fizičkom licu Banka utvrđuje uvidom u identifikaciona dokumenta kojim se nesumnjivo može utvrditi identitet fizičkog lica, čiju kopiju u skladu sa propisima zadržava.

Banka zadržava pravo da ne otvori račun, bez obaveze da pruži objašnjenje za odbijanje bilo trećoj strani bilo samom podnosiocu zahteva, osim u slučaju da Banka odbije zahtev da Korisniku otvori platni račun sa osnovnim uslugama kada je dužna da bez odlaganja u pismenoj formi i bez naknade dostavi obaveštenje o odbijanju i razlozima odbijanja kao i informacije o pravu na prigovor i mogućnostima vanskudskog rešavanja spornog odnosa, osim ako je to obaveštenje zabranjeno propisom.

Na zahtev Korisnika u svrhu raspolaganja sredstvima po tekućem računu Banka može izdati čekove Korisniku.

Banka od Korisnika za obavljene usluge naplaćuje naknade po Tarifi naknada za usluge Banke (u daljem tekstu: Tarifa). Banka zadržava pravo da Korisniku odobri povoljnije naknade od onih definisanih u Tarifi na način i u skladu sa važećim propisima.

2.1.2. Posebne odredbe koje se odnose na platne račune Korisnika

Korisnik ima pravo da bez naplate posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog dinarskog ili deviznog računa kod Banke.

Korisnik ima pravo da bez naplate posebne naknade sredstva sa svog računa podigne odmah posle evidentiranog priliva sredstava. Ako su sredstva na računu Banke odobrena na dan koji nije poslovni dan Banke, smatra se da je Banka sredstva primila narednog poslovnog dana.

Izuzetno od stava 2. ove tačke, ako Korisnik podiže u gotovini sredstva čiji je iznos veći od 600.000 dinara dužan je najaviti nameravano podizanje sredstava, tj Banka mu ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana, bez naknade.

Odredba stava 3. ove tačke odnosi se i na devizna sredstva čiji je iznos u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu NBS veći od 600.000 dinara. Takođe, Banka može uputiti Korisnika u najbližu ekspozituru koja ima valutu koju Korisnik želi da podigne, a kako bi se ispoštovao napred navedeni rok.

Korisnik ima pravo na besplatno gašenje računa.

2.1.3. Vrste platnih računa koje Korisnik može otvoriti kod Banke

Banka može da otvori i vodi sledeće vrste računa:

- tekući račun (dinarski ili devizni),

- drugi platni račun.(dinarski ili devizni).

2.1.4. *Platni račun sa osnovnim uslugama (dinarski tekući račun)*

Platni račun sa osnovnim uslugama je platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima (dinarski tekući račun).

Banka je dužna da Korisniku koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji, a nema otvoren platni račun na njegov zahtev omogući otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama.

Osnovne usluge obuhvataju:

- 1) usluge otvaranja, vođenja i gašenja platnog računa,
- 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun,
- 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa platnog računa na šalterima i na bankomatima i drugim sličnim uredjajima banke,
- 4) usluge izvršavanja platnih transakcija tj. prenosa novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun i to:

- direktnim zaduženjem,
- korišćenjem platne kartice, uključujući i plaćanje putem interneta,
- transferom odobrenja uključujući trajni nalog i instant transfer odobrenja koji nije instant transfer odobrenja u smislu podtačke (2) ove odredbe, na osnovu platnog naloga izdatog na šalteru banke, u okviru elektronskog ili mobilnog bankarstva ili putem odgovarajućih uređaja bez obzira na to da li je reč o internim ili eksternim prenosima o prenosima na račune potrošača i preduzetnika ili pravnih lica i nezavisno od načina iniciranja ovih transfera (npr. korišćenje ugovorene oznake korisnika platnih usluga ili standardizovane dvodimenzionalne oznake – QR kod).

5) izdavanje i korišćenje debitne platne kartice

6) dostavljanje obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama u skladu sa načinom ugovorenim okvirnim ugovorom

Banka može Korisniku na njegov zahtev odobriti dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu sa osnovnim uslugama i korišćenje kreditne kartice, kao i uslugu izdavanja čekova.

Banka ne može uslovljavati otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama ugovaranjem dozvoljenog prekoračenja ili kreditne kartice.

2.1.5. *Otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama*

Banka je dužna da na zahtev Korisnika otvori platni račun sa osnovnim uslugama ili da taj zahtev odbije, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 10 (deset) poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva.

Banka može odbiti zahtev za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama ako Korisnik kod druge Banke već ima otvoren platni račun koji mu omogućava korišćenje usluga iz tačke 2.1.4. ovog Priloga.

U slučaju iz stava 2. ove tačke, Banka je dužna da prethodno proveri da li Korisnik ima otvoren platni račun kod druge banke ili, ako ne izvrši ovu proveru, da od Korisnika pribavi izjavu u pisanoj formi o tome da li kod druge banke ima otvoren račun koji mu omogućava korišćenje usluga navedenih u tački 2.1.4. ovog Priloga. Banka može odbiti zahtev Korisnika za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama najkasnije u roku od deset poslovnih dana od dana prijema Zahteva za otvaranje ukoliko Korisnik kod druge banke već ima otvoren platni račun, osim ako Korisnik da izjavu u pismenoj formi i dostavi obaveštenje druge banke o tome da će platni račun biti ugašen.

3. **Poslovi platnog prometa**

3.1.1. *Vrste i opis osnovnih karakteristika platnih usluga i platnih računa*

Banka pruža platne usluge u skladu sa odredbama Zakona koje se odnose na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima, kao i međunarodne platne transakcije bez obzira na valutu plaćanja, Međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u pogledu pružanja platnih i ostalih usluga po i u vezi sa platnim računom uređuju se Ugovorom i ovim Prilogom i Opštim uslovima poslovanja.

Platne usluge obuhvataju:

- 1) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 2) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 3) usluge prenosa novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun Korisnika, kao i usluge izvršavanja platnih transakcija iz sredstava koja su Korisniku odobrena kreditom, uključujući:
 - (1) transfer odobrenja,
 - (2) direktno zaduženje, uključujući jednokratno direktno zaduženje;
 - (3) korišćenje platne kartice ili sličnog sredstva;
 - (4) usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja platnih transakcija;
 - (5) usluga promene platnog računa.
- 6) usluga izvršavanja novčane doznake.
- 7) SEPA transfer odobrenja (SEPA Credit Transfer).

3.1.2. *Uplate na račun Korisnika*

Banka je neopozivo ovlašćena da prihvati uplate na račun Korisnika, u skladu sa zakonom.

U zavisnosti od vrste računa, uplate se mogu primati na:

- a) dinarske račune – u gotovini u dinarima (na šalterima Banke) ili bezgotovinskim prenosom sa drugih računa u Banci ili po nalogu drugih učesnika u platnom prometu čiji se računi vode u Banci, u drugim bankama ili Upravi za trezor;
- b) devizne račune – u efektivnom stranom novcu (na šalterima Banke), ili devizama (priliv po osnovu doznake iz inostranstva, plaćanja sa nerezidentnog računa u Banci ili drugim bankama, naplata čeka iz inostranstva ili bezgotovinskim prenosom sa deviznog tekućeg računa koji se vodi u drugoj banci).

U slučaju da međunarodna platna transakcija naplate u Banku stigne sa opcijom troškova SHA ili BEN na račun klijenta korisnika naplate će biti proknjižen iznos odobrenja

na računu Banke, koji je umanjnjen za provizije svih korespondentnih banaka

Banka će prilikom knjiženja ovakve transakcije naplate zadužiti klijentov račun za iznos provizije u skladu sa važećom Tarifom naknada za usluge Banke, u valuti transakcije naplate obračunatom po zvaničnom srednjem kursu NBS.

U slučaju da je uplata greškom Banke proknjižena na račun Korisnika, Banka to knjiženje može stornirati bez posebnog naloga i saglasnosti Korisnika.

Povraćaj sredstava iz prethodnog stava ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su greškom preneti sredstva.

3.1.3. *Raspolaganje sredstvima na računu Korisnika*

Korisnik računa raspolaže sredstvima na računu u okviru raspoloživih sredstava putem instrumenata raspolaganja.

Raspolaganje sredstvima može biti:

- 1) u dinarima – u gotovini ili bezgotovinskim prenosom sredstava;
- 2) u devizama – plaćanje, naplaćivanje i bezgotovinski prenos, u skladu sa zakonom;
- 3) u efektivnom stranom novcu – plaćanje, naplaćivanje, uplate i isplate, u skladu sa zakonom.

Banka će od Korisnika uvek zahtevati jasne i izričite instrukcije (naloge) za vršenje plaćanja u zemlji ili inostranstvu, u pisanoj formi i uz naznaku svrhe plaćanja, odnosno osnova naplate, plaćanja i prenosa, kao i dostavljanje dokumentacije ukoliko je to propisano.

Banka ne odgovara za štetu prouzrokovanu Korisniku ili trećem licu koja je rezultat pogrešnih, nejasnih ili na drugi način nepreciznih instrukcija.

U slučaju SEPA transfera odobrenja, transakcija mora da sadrži podatak da je valuta u kojoj se obavlja EUR, da je reč o transakciji sa podeljenim troškovima (SHA), i da je datum izvršenja transakcije u skladu sa Termanskim planom, kao i podatke o banci primaoca iz SEPA područja. U slučaju izmene instrukcije za plaćanje prema inostranstvu kao i eventualnog povraćaja sredstava nastalih usled neispravnih podataka o korisniku (naziv, račun ili IBAN, SWIFT kod Banke primaoca plaćanja) na račun korisnika biće proknjižen iznos odobrenja na računu Banke koji je umanjnjen za provizije svih korespondentskih banaka.

Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji ne sadrži podatke o izdavaocu i primaocu naloga i njihovim bankama, iznosu, kao i druge propisane podatke, odnosno ako postoji neusklađenost podataka koji onemogućavaju izvršenje naloga.

Instrumente gotovinskog i bezgotovinskog platnog prometa Banka može izvršiti i kada isti ne sadrže sve propisane elemente, ako utvrdi da su elementi koji su navedeni u nalogu dovoljni za njegovo izvršenje.

Banka izvršava naloge za plaćanje nakon detaljnog sagledavanja verodostojnosti naloga Korisnika (kontrola pokrića sredstava za izvršenje naloga, potpisa nalogodavca, provere da li nalog za plaćanje sadrži podatke o izdavaocu i primaocu naloga i njihovim bankama, svrsi plaćanja i svrsi uplate, odnosno isplate, kao i provere priložene dokumentacije koja se dostavlja u skladu sa relevantnim propisima, itd).

Ako Banka bezgotovinski prenese manji iznos od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu ili sredstva prenese nekom drugom primaocu plaćanja a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka može u toku istog poslovnog dana preneti razliku, odnosno pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika.

Banka nije odgovorna za gubitak, odnosno štetu prouzrokovanu kašnjenjem ili pogrešnim upućivanjem naloga, odnosno radnji ili propusta Korisnika.

U slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog Korisnika platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Banka za postupanje u skladu sa prethodnim stavom ovog člana ne može od Korisnika da naplati naknadu.

U slučaju bilo koje promene podataka kod Korisnika ili punomoćnika (npr. promena prezimena zbog stupanja u brak), promena prebivališta, identifikacionog dokumenta ili promena bilo koje druge činjenice od značaja za odnos Korisnika sa Bankom, Korisnik mora Banku bez odlaganja i izričito obavestiti pisanim putem o takvoj izmeni.

Izmene i dopune iz prethodnog stava će biti pravno obavezujuće za Banku odmah nakon prispeća istih u vidu pisanog obaveštenja u prostorije Banke.

Momentom dostavljanja Banci pisanog obaveštenja sa odgovarajućim dokazom o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi račun, ili dostavljanjem pouzdane i proverljive informacije o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi račun, ovlašćenje i eventualno data punomoćja za upravljanje računom prestaju da važe.

Do ovog momenta Banka, postupajući sa dužnom pažnjom i savesno, pouzda se u važeća punomoćja i ne odgovara za štetu koja do tog trenutka može da nastane za treća lica zbog upravljanja i raspolaganja sredstvima sa računa Korisnika od strane punomoćnika.

Po prispeću obaveštenja/informacije iz prethodnog stava, Banka će dozvoliti upravljanje računom samo na osnovu pravnosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog organa ili punovažne i obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa, a u skladu sa važećim zakonskim propisima.

U toku trajanja poslovnog odnosa, Banka je ovlašćena da, po svom diskrecionom pravu, izvršava instrukcije Korisnika preko mreže svojih korespondentskih banaka za čije uredno izvršavanje datih instrukcija i/ili eventualnog zadržavanja novčanih sredstava, i/ili neizvršenja platne transakcije, Banka ne snosi odgovornost osim u slučajevima sopstvene krajnje nepažnje ili namere.

Banka će izvršavati naloge u okviru SEPA transfera odobrenja (SEPA Credit Transfer) i skladu sa propisima koji uređuju platne usluge, devizno poslovanje i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma ukoliko su ispunjeni sledeći uslovi; Primalac plaćanja je iz zemlje SEPA područja Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je registrovan kao učesnik u SEPA platnoj šemi (SEPA Credit Transfer), plaćanje je u valuti EUR i Korisnik je dostavio ispravan IBAN broj.

3.1.4. *Usluga promene platnog računa*

Banka Korisniku koji otvara ili ima otvoren platni račun kod druge banke, omogućava promenu platnog računa u istoj valuti.

Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu primljenog ovlašćenja Korisnika, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodne banke. U slučaju zajedničkog platnog računa, promena platnog računa započinje po prijemu ovlašćenja svih imalaca tog računa. Ovlašćenje se sastavlja u pismenoj formi, na osnovu kojeg Korisnik daje saglasnost prethodnom i novom pružaocu platnih usluga da preduzmu sve ili pojedine radnje kod promene računa.

Ovlašćenjem Korisnik može odrediti trajne naloge, saglasnosti za direktna zaduženja, prijemne transfere odobrenja, kao i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, pod uslovom da novi pružalac usluge pruža te usluge.

Ovlašćenjem Korisnik određuje dan početka izvršavanja trajnih naloga i direktnih zaduženja s novog platnog računa, pri čemu ovaj rok ne može biti kraći od 6 (šest) poslovnih dana od dana kada je novi pružalac platnih usluga primio dokumentaciju od prethodnog pružaoca usluge.

Novi pružalac platnih usluga je dužan da u roku od 2 (dva) poslovna dana od dana prijema ovlašćenja za promenu platnog računa, podnese zahtev za dostavu svih relevantnih informacija prethodnom pružaocu platnih usluga u skladu sa ovlašćenjem, po kome je prethodni pružalac platnih usluga dužan da postupi na način i u rokovima u smislu Zakona.

Prethodni pružalac platnih usluga gasi račun ako Korisnik nema neizmirenih obaveza po tom računu, i ako su izvršene radnje u skladu sa važećim propisima. Ako nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa, prethodni pružalac platnih usluga bez odlaganja o tome obaveštava Korisnika. Prethodni pružalac platnih usluga ne može blokirati platni instrument pre dana utvrđenog u ovlašćenju, kako pružanje platnih usluga Korisnik ne bi bilo prekinuto tokom promene platnog računa.

Banka je dužna da Korisniku na njegov zahtev, bez naknade, dostavi ili učini lako dostupnim informacije o postojećim trajnim nalogima i direktnim zaduženjima koje Korisnik ima kod Banke.

Banka je dužna da bez odlaganja nadoknadi štetu koja je pričinjena Korisniku tokom promene platnog računa usled njenog nepostupanja u skladu sa ovim članom Priloga, izuzev u slučaju razloga nastanka više sile.

Banka će informacije u vezi sa promenom platnog računa Korisniku omogućiti lako dostupnim, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, kao i u svojim poslovnim prostorijama Banke, kao i na internet prezentaciji Banke. Banka je dužna da Korisniku na njegov zahtev, bez naknade, dostavi informacije u vezi sa promenom platnog računa, a u skladu sa važećim propisima.

3.1.5. *Dozvoljeno prekoračenje računa*

Banka može odobriti i staviti na raspolaganje Korisniku platnih usluga u određenom vremenskom periodu ugovoreni iznos sredstava po tekućem računu, u vidu dozvoljenog prekoračenja po računu.

Pre zaključenja ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, Banka je dužna da proceni kreditnu sposobnost Korisnika na osnovu podataka koje je Korisnik dostavio na

njen zahtev u skladu sa propisima kojima se utvrđuje neophodna dokumentacija, kao i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti tog Korisnika (Kreditni biro) na osnovu njegove potpisane saglasnosti.

Ako se ugovorne strane saglase da se kreditno zaduženje Korisnika poveća, Banka je dužna da ponovo proceni kreditnu sposobnost tog Korisnika.

Ako je zahtev za dozvoljeno prekoračenje računa odbijen na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti Korisnika, Banka je dužna da Korisnika bez naknade odmah pismeno obavesti o podacima iz te baze.

Obavezni elementi ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa definisani su zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Pri zaključenju ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, Banka uz ugovor uručuje Korisniku jedan primerak pregleda obaveznih elemenata dozvoljenog prekoračenja računa, koji sadrži osnovne podatke o prekoračenju računa. Drugi primerak ovog pregleda Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Posle zaključenja ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, Banka je dužna da i davaocu sredstva obezbeđenja dostavi kopiju tog ugovora sa pregledom obaveznih elemenata dozvoljenog prekoračenja računa, osim ako je Korisnik istovremeno i davalac sredstva obezbeđenja.

U slučaju dozvoljenog prekoračenja računa, Banka je dužna da najmanje jedanput mesečno dostavi Korisniku bez naknade, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, obaveštenje - izvod o svim promenama na njegovom računu, a na zahtev Korisnika dužna je da to obaveštenje dostavi bez odlaganja uz pravo na naplatu takvog obaveštenja u skladu sa važećom tarifom Banke. Ovo obaveštenje obavezno sadrži sledeće podatke: broj računa, period na koji se odnosi izvod, datum promene, opis promene, kao i iznos i vrstu promene (odobrenje ili zaduženje računa), prethodno i novo stanje računa, kao i datum slanja izvoda, primenjenu nominalnu kamatnu stopu kao i sve zaračunate troškove.

3.1.6. *Nedozvoljeno prekoračenje računa*

Nedozvoljeno prekoračenje računa je iznos sredstava koje Korisnik koristi mimo ugovornog odnosa sa Bankom.

U slučaju nedozvoljenog prekoračenja po dinarskom tekućem računu, a ukoliko po računu nije odobreno dozvoljeno prekoračenje, Banka obračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu, ukoliko nije drugačije ugovoreno.

Korisnik izričito ovlašćuje Banku da u slučaju nedozvoljenog prekoračenja računa iznos nedozvoljenog prekoračenja sa svim pripadajućim naknadama, troškovima i zateznim kamatama naplati iz svih Korisnikovih depozita, tekućih računa i svih drugih računa u Banci.

4. **Debitne kartice**

4.1.1. *Uslovi pod kojima Banka Izdaje debitne kartice*

Banka izdaje Korisniku debitnu platnu karticu koja je povezana sa platnim računom Korisnika u Banci. Banka izdaje sledeće debitne kartice: Dinacard, Visa, Mastercard,

pod uslovima utvrđenim Ugovorom, Opštim uslovima poslovanja i ovim Prilogom.

Izdatom debitnom platnom karticom Korisnik može plaćati robu i usluge i/ili podizati gotovinu na bankomatima i šalterima banaka sa vidno istaknutim znakom debitne kartice - Dina, Visa, Mastercard, do visine iznosa sredstava koja ima na računu, koji može da uključuje i dozvoljeno prekoračenje.

Banka bez naknade izdaje karticu kod koje se obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos domaćih platnih transakcija obavlja u platnom sistemu u Republici Srbiji. Pored navedene kartice, Banka na poseban zahtev Korisnika, može izdati i drugu debitnu karticu iz svoje ponude, a kod koje se obrada, netiranje i poravnanje naloga domaćih platnih transakcija obavlja van Republike Srbije.

Prava Korisnika u vezi s korišćenjem izdatih debitnih platnih kartica s povezanim platnim brendovima (eng. *co-branded payment instruments*), regulisana su u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju međubankarske naknade i posebna pravila poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica.

Kartica važi i može se koristiti do roka naznačenom na kartici odnosno zaključno sa poslednjim danom meseca u godini navedenoj na kartici.

Izdate debitne kartice su vlasništvo Banke, glase na ime Korisnika i neprenosive su. Banka izdaje debitnu karticu isključivo Korisnicima koji imaju otvoren tekući račun kod Banke. Debitna kartica se može koristiti na svim prodajnim mestima i bankomatima na kojima je istaknut znak kartičarske organizacije - Dina, Visa, Mastercard, kao i kod daljinske trgovine na malo koja je omogućena upotrebom debitne kartice. U slučaju kupovine putem interneta, Korisniku se ukoliko je moguće, debitna kartica prijavljuje na sistem 3D Secure.

Dostavljanje debitne kartice Korisniku Banka može vršiti u ekspozituri Banke ili dostaviti poštom na adresu Korisnika. Uz debitnu karticu, Banka uručuje Korisniku personalizovan sigurnosni element (lični identifikacioni broj) koja predstavlja kombinaciju brojeva (u daljem tekstu: PIN) koji služi za autentifikaciju Korisnika pri upotrebi debitne kartice u cilju obavljanja transakcija. PIN kod, koji se smatra elektronskim potpisom Korisnika, sačinjen je u uslovima potpune zaštite tajnosti podataka.

Debitna kartica je vlasništvo Banke i jedino je Korisnik ovlašćen da je koristi dok je svaka upotreba od strane drugih lica zabranjena.

Korisnik je obavezan da karticu koristi u skladu sa zakonom i isključivo radi kupovine i plaćanja roba i usluga koji nisu zabranjeni važećim propisima.

Korišćenje debitne kartice posle isteka roka važenja ili posle proglašenja iste nevažećom, kao i posle raskida Ugovora između Banke i Korisnika je zabranjeno.

Banka na zahtev i na osnovu pisane saglasnosti Korisnika osnovne debitne kartice izdaje i dodatne kartice. Upotreba dodatnih kartica se uređuje Ugovorom, Opštim uslovima poslovanja, i ovim Prilogom. Sve odredbe Ugovora, Opštih uslova poslovanja i ovog Priloga koje se odnose na debitnu karticu važe i za dodatnu karticu.

Korisnik će biti odgovoran za sve kupovine i podizanja gotovine odnosno korišćenje debitnih kartica, uključujući i sve naknade nastale korišćenjem dodatne(ih) kartice(a) kao i bilo koju povredu Ugovora, Opštih uslova poslovanja i ovog Priloga po osnovu korišćenja kartica.

Osnovna i dodatne kartice vezane su za isti tekući račun tj. za transakcije obavljene osnovnom i svim dodatnim

karticama zadužuje se tekući račun osnovnog Korisnika. Korisnik osnovne debitne kartice će biti odgovoran za sve obaveze i naknade u okviru korišćenja osnovne i dodatne kartice, bez obzira da li su iznosi korišćeni sa ili bez saznanja korisnika osnovne debitne kartice.

Banka na pisani zahtev Korisnika (ili na zahtev podnet na način kojim se neosporno može utvrditi identitet Korisnika), može da odobri i isporuči i druge prateće usluge uz izdavanje i korišćenje debitne kartice, a koje su u ponudi od strane Banke u trenutku potpisivanja Ugovora (npr. e-banking i sl.).

Rok važenja debitne kartice i izabranih pratećih usluga, automatski se produžava po reizdavanju iste. Svaka reizdata debitna kartica predstavlja produžetak roka važenja prethodne i na nju će biti primenjivani isti Ugovor, Opšti uslovi poslovanja, ovaj Prilog i prvobitno izabrane prateće usluge, koji su važili u trenutku izdavanja kartice, ukoliko na odgovarajući način nisu promenjeni i o tome Korisnik obavešten.

Ukoliko Korisnik ne želi da produži rok važenja debitne kartice i izabranih pratećih usluga, o tome će pisanim putem (ili na način kojim se neosporno može utvrditi identitet Korisnika) obavestiti Banku najkasnije mesec dana pre isteka roka važenja debitne kartice i istoj neće biti produžen rok važenja kao ni dodatnoj kartici.

U slučaju da u predviđenom roku ne obavesti Banku, Korisnik snosi troškove u skladu sa Tarifom naknada za usluge Banke.

Korisnik je saglasan da Banka može izvršiti zamenu debitne kartice, debitnom karticom drugog brenda, prilikom reizdavanja ili ranije u toku korišćenja. Banka je dužna da Korisnika pisanim putem obavesti o nameri da izvrši zamenu brenda debitne kartice, u roku i načinu na koji će mu kartica novog brenda biti uručena, odnosno do kog roka može koristiti prethodno izdatu debitnu karticu. U slučaju da Korisnik ne prihvata da koristi debitnu karticu drugog brenda, on može pisanim putem otkazati korišćenje debitne kartice, kao platnog instrumenta po tekućem računu, odnosno izmiriti obaveze po tekućem računu i podneti zahtev za gašenje računa.

Svaka upotreba debitne kartice suprotno zakonu, kao i plaćanje roba i/ili usluga zabranjenih zakonom je kažnjiva (korišćenje debitne kartice za prostituciju, trgovinu drogom i opojnim sredstvima, kao i za druge nezakonite radnje), a takođe korišćenje debitne kartice kao sredstvo osiguranja podmirjenja duga nije dozvoljeno, kao ni korišćenje debitne kartice za kockanje ili za kupovinu pornografskih sadržaja. Protivpravno korišćenje debitne kartice odnosno korišćenje iste suprotno zakonu ili odredbama Ugovora ima za posledicu prestanak prava korišćenja, oduzimanje debitne kartice i povlači odgovornost Korisnika za sve eventualne gubitke.

4.1.2. Obaveze Korisnika

Po prijemu debitne kartice, Korisnik je dužan da istu odmah potpiše na označenom mestu na poleđini debitne kartice. Potpis mora biti istovetan kao potpis na zahtevu.

Određene transakcije se vrše na osnovu potpisa Korisnika. Ukoliko Korisnik nije potpisao debitnu karticu u odgovarajućem prostoru, on/ona će se smatrati odgovornim za sve transakcije nastale tom debitnom karticom. Ukoliko Korisnik ne vrati Banci isteklu debitnu karticu, isti je u obavezi da isteklu karticu uništi (presecanjem ili drugim pogodnim načinom). Banka nije

odgovorna za štetu u slučaju da Korisnik postupi suprotno. Nepotpisana kartica je nevažeća.

Izdate debitne kartice su vlasništvo Banke. Debitna kartica je neprenosiva i može je koristiti isključivo Korisnik.

Korisnik je dužan da koristi platnu karticu u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje platne kartice i koji su objektivni, nediskriminatorni i proporcionalni.

Korisnik je dužan naročito da odmah po prijemu platne kartice preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata te platne kartice (npr. lični identifikacioni broj).

Korisnik je obavezan da po prijemu kartice proveri podatke na kartici i/ili PIN-u, odnosno odmah prijavi eventualno oštećenje pošiljke, čitljivost podataka na kartici i/ili PIN-u, te o eventualnim nedostacima bez odlaganja obavesti Banku.

Korisnik je u obavezi da čuva debitnu karticu na sigurnom mestu, kao i da ne ostavlja debitnu karticu na mestu gde je dostupna drugim licima kao što je npr. radno mesto, auto itd.

Korisnik je u obavezi da debitnu karticu koristi samo u svrhe za koje je ona namenjena.

Korisnik je u obavezi da PIN kod čuva tajnim. Zabranjeno je reći isti bilo kome, čak ni članovima porodice ili prijateljima ili drugim osobama. Niko nema prava da zna PIN kod Korisnika uključujući i Banku izdavaoca.

Korisnik je u obavezi da nigde ne zapisuje PIN kod, čak ni u formi koda, npr. maskirajući ga kao broj telefona.

Korisnik je u obavezi da na bankomatima kao i na POS terminalima gde je to obavezno, PIN kod ukucava uz svu moguću diskreciju. Korisnik se savetuje da se uveri da ga niko ne gleda, skrivajući tastaturu rukom. Korisnik se savetuje da ne dozvoli nikom da ga ometa prilikom ukucavanja PIN-a. Ukoliko Korisnik primeti neobične okolnosti, savetuje se da odmah informiše Banku i gde je moguće i trgovca.

Kod plaćanja na POS terminalima, Korisnik se savetuje da ne ispušta debitnu karticu iz vida. Korisnik treba da zahteva da mu se debitna kartica vrati odmah nakon plaćanja odnosno provlačenja debitne kartice kroz POS terminal.

Ukoliko Korisnik ima dobar razlog da veruje da njegov PIN kod nije više tajan, Korisnik se savetuje da odmah promeni PIN na bankomatu koji imaju ovu tehničku mogućnost. Ako Korisnik ne može da promeni PIN kod, on se savetuje da odmah kontaktira Banku.

Ukoliko nepoznata osoba pita Korisnika za PIN kod, Korisnik se obavezuje da neće dati informaciju o PIN kod-u i obavezuje da obavesti Banku odmah po tom događaju. Korisnik se savetuje da broj Korisničkog centra Banke drži uvek kod sebe da bi mogao da kontaktira Banku u bilo koje vreme.

Prilikom promene PIN kod-a Korisnik se savetuje da ne bira broj koji je previše očigledan (deo datuma rođenja, poštanski kod, prva 4 broj telefona, itd.) Korisnik se savetuje da redovno proverava prisutnost debitne kartice i odmah prijavi gubitak ili krađu.

U slučaju korišćenja debitne kartice za transakcije kod kojih se ne zahteva fizičko korišćenje debitne kartice, Korisnik je u obavezi da preuzme osnovne mere predostrožnosti koje obuhvataju i sledeće:

– Nikad ne slati osetljive informacije o debitnoj kartici i druge personalizovane sigurnosne elemente kartice putem mejla ili SMS poruka, telefona, faksa i svih ostalih kanala komunikacije.

– Za obavljanje ovih transakcija dovoljni su podaci - broj kartice, datum isteka i kontrolni broj, kao i jednokratna lozinka (OTP) koju će Vam Banka, ukoliko to bude neophodno radi sigurnosti obavljanja transakcije, dostaviti na odgovarajući način prema izboru Banke (SMS, e-mail, aplikacija mobilnog bankarstva ili drugi pogodan način). Preporučuje se korišćenje samo proverenih i pouzdanih sajtova.

Korisnik snosi odgovornost za neovlašćeno korišćenje osnovne i dodatnih debitnih kartica, u skladu sa pozitivno-pravnim propisima, a u slučaju da nije preduzeo sve razumne mere radi zaštite PIN-a, u potpunosti odgovara za štetu nastalu neovlašćenim korišćenjem kartica.

Odobrena platna transakcija u sistemu Banke se evidentira kao rezervacija sve do trenutka knjiženja transakcije, do maksimalnih 30 dana.

Korisnik ima pravo na besplatno gašenje debitne kartice. Korisnik je u obavezi da prati ostvarenu potrošnju debitnim karticama koja je ograničena raspoloživim sredstvima na tekućem računu.

Korisnik je dužan da vodi računa da sledećim transakcijama ne prekorači visinu raspoloživih sredstava na tekućem računu i to:

1) Transakcijama ispod limita za autorizaciju. Ove transakcije se odobravaju na prodajnom mestu bez provere raspoloživog stanja od strane Banke;

2) Transakcijama čiju autorizaciju u ime Banke obavlja kartičarska organizacija ili treća strana učesnica u procesu autorizacije, na osnovu Ugovora sa Bankom;

3) Za transakcije plaćanja robe i usluga preko interneta i putem MO/TO transakcija (Mail Order, Telephone order), Korisnik ne može opozvati saglasnost za izvršenje platne transakcije nastale karticom nakon što je dao svoju saglasnost za izvršenje te platne transakcije osim ukoliko prodajno mesto dostavi Banci pisanim putem, u formi i sadržaju zadovoljavajućem za Banku, svoju potvrdu za opoziv saglasnosti za izvršenje platne transakcije. Korisnik je dužan da obezbedi raspoloživa sredstva na računu u visini izvršenih platnih transakcija.

U slučaju da Korisnik transakcijom prekorači iznos raspoloživih sredstava, račun će biti u nedozvoljenom minusu za visinu razlike između izvršenih platnih transakcija i iznosa raspoloživih sredstava na računu.

U slučaju da Korisnik transakcijom iz prethodnog stava ovog člana prekorači iznos raspoloživih sredstava, dužan je da izmiri ovo prekoračenje uplatom odgovarajućeg iznosa dovoljnog za namirenje obaveza odmah po izvršenim transakcijama, a nakasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od dana prekoračenja.

Korisnik ne sme koristiti debitnu karticu protivpravno, uključujući nabavku roba ili usluga zabranjenih zakonom. Svaka upotreba poslovne debitne kartice suprotno zakonu, kao i plaćanje roba i/ili usluga zabranjenih zakonom je kažnjiva i ima za posledicu prestanak prava korišćenja, oduzimanje debitne kartice i povlači odgovornost Korisnika za sve eventualne gubitke. Zabranjan je svaki vid preinačenja poslovne debitne kartice i isto predstavlja krivično delo kažnjivo u skladu sa pozitivno-pravnim propisima Republike Srbije.

4.1.3. Upotreba debitne kartice

Transakcije koje su izvršene na prodajnim mestima

Zavisno od vrste kartice, Korisnik može da koristi debitnu karticu u zemlji i/ili inostranstvu za plaćanje roba i usluga na prodajnim mestima koji prihvataju debitne kartice.

Kao dokaz o izvršenju transakcije na prodajnim mestima, Korisnik unosi PIN kod ili potpisuje potvrdu o izvršenoj transakciji (u daljem tekstu: slip) na mestima gde prodajno mesto akceptanske mreže/Banke ne podržava to. Na posebno označenim POS terminalima, korisniku su omogućene beskontaktno transakcije karticom, bez obaveze unošenja PIN koda ili potpisivanja slip-a, tako što korisnik dotakne karticom POS terminal sa beskontaktnom tehnologijom. Podaci o transakciji i prodajnom mestu su navedeni na slipu i elektronski evidentirani, osim ukoliko Korisnik ne izabere da obavlja transakcije van prodajnog mesta (tj. telefonom, poštom, elektronskim porukama ili nekim drugim sredstvom komunikacije), kada su podaci o izvršenoj transakciji samo sistemski evidentirani. Banka vrši plaćanja u ime Korisnika prodavcu na prodajnom mestu za iznos naveden na slipu koji je potpisan od strane Korisnika ili samo sistemski evidentiran, s tim što dugovni iznosi moraju biti u okviru raspoloživog stanja po tekućem računu Banka neće biti odgovorna za obaveze koje nastanu u vezi sa bilo kojom transakcijom preko raspoloživog stanja na tekućem računu a na osnovu koje je slip izdat, kao ni za obaveze plaćanja iznosa nastalih kao posledica takvih transakcija.

Korisnik prima kopiju slipa koji se izdaje na osnovu navedenih transakcija.

Debitna kartica je samo tehničko sredstvo za obavljanje plaćanja. Banka neće biti ni u kom slučaju odgovorna za eventualne greške, propuste ili nepravilno obavljene transakcije od strane prodajnog mesta u pogledu transakcija Korisnika, kao ni za eventualne prigovore i/ili zahteve koji mogu nastati u odnosu na transakcije obavljene na prodajnim mestima.

Korisnik je dužan da čuva kopije slipova/računa za potrebe eventualne reklamacije.

Reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i usluga plaćenih karticom, Korisnik podnosi isključivo prodajnom mestu na kome je transakcija nastala (akceptantu). Banka nije odgovorna za ispravnost, kvalitet roba i usluga plaćenih karticom.

Potrošnja debitnih kartica u zemlji obračunava se u dinarima i zadužuje tekući račun Korisnika do visine pokriva na računu. U slučaju kada je debitna platna kartica vezana za devizni račun, postoji mogućnost da se potrošnja u zemlji obračuna u valuti i zaduži devizni račun korisnika ukoliko u momentu izvršenja transakcije nema dovoljno sredstava na dinarskom računu.

Potrošnja debitnih kartica u stranoj valuti obračunava se u valuti EUR i zadužuje dinarski račun korisnika. U slučaju kada je debitna platna kartica vezana i za devizni račun korisnika, prvo će se zadužiti devizni račun korisnika, pa potom dinarski račun, ukoliko na deviznom računu nema dovoljno sredstava.

Transakcije koje se obavljaju preko bankomata (automata za gotovinsku isplatu)

Korisnik podiže gotov novac korišćenjem debitne platne kartice na bankomatu i/ili šalteru Banke. Usluge Banke su Korisniku dostupne preko bankomata u zavisnosti od tehničkih mogućnosti bankomata. Ove usluge se sastoje prevashodno od podizanja gotovine i informacije o stanju na računu Korisnika.

Ubacivanjem platne kartice u bankomat i unosom ispravnog PIN-a ili drugog sigurnosnog elementa koje je

Banka učinila dostupnim, na način predviđen korisničkim uputstvom, dostupnim na zvaničnoj internet prezentaciji Banke, smatra se da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje transakcije/a.

Samo iznosi koji su sastavljeni od celih deljivih brojeva u dinarima (RSD) u zemlji ili u stranoj valuti u inostranstvu u apoenima koje podržava apoenska struktura bankomata mogu biti podignuti putem debitne kartice, do visine dozvoljenog limita odobrenog od strane Banke i visine raspoloživih sredstava na tekućem računu.

Isključivo na bankomatima Banke, u zavisnosti od tehničkih mogućnosti, Banka svojim Korisnicima može omogućiti korišćenje i sledećih usluga:

- Uplatu gotovine isključivo na svojim bankomatima, i to u dinarima (RSD), kao i u stranoj valuti EUR u apoenskoj strukturi prikazanoj na bankomatu. Prilikom uplata na bankomatu, određene novačnice, kao sumnjive, obojene ili oštećene mogu biti zadržane u bankomatu. Banka će sa navedenim novčanicama postupati u skladu sa važećim propisima.
- Isplatu gotovine isključivo na svojim bankomatima i u stranoj valuti EUR.

Uplata navedenih sredstava u RSD i EUR, odnosno isplata u EUR, vrši se u visini dozvoljenog limita od strane Banke, na, odnosno sa platnog računa za koji je vezana debitna kartica i u slučaju isplate do visine raspoloživih sredstava na povezanom računu.

Korisnik može da se izjasni o dodatnom povezanom računu za ovu uslugu, tako što Banku obaveštava na način na kojim se neosporno može utvrditi identitet Korisnika npr. slanjem maila sa registrovane mail adrese, pozivom Kontakt centru sa registrovanog broja telefona, dolaskom u ekspozituru.

Na bankomatima Banke u zemlji, u zavisnosti od tehničkih mogućnosti, Korisniku može biti dostupna:

- Isplata gotovog novca u dinarima zaduživanjem povezanog deviznog tekućeg i/ili štednog računa u valuti EUR. Banka isplatu gotovog novca u dinarima vrši zaduživanjem ovog računa po kupovnom kursu Banke za valutu EUR iz kursne liste važeće na dan knjiženja. Kursna lista Banke dostupna je u bančnim poslovnim prostorijama i na internet prezentaciji Banke - www.aikbank.rs
- Bezgotovinska prodaja ili otkup valute, konverzijom sa/na dinarske i devizne račune po kojima je Korisnik vlasnik, vrši se po kursu za efektivu iz zvanične kursne liste Banke dostupna je u bančnim poslovnim prostorijama i na internet prezentaciji Banke - www.aikbank.rs
- Promena PIN koda – prilikom izrade debitne kartice Korisniku se generiše PIN kod koji nakon uručenja i aktivacije kartice na bankomatu, može biti promenjen u četvorocifreni broj/PIN kod po svom izboru.
- Upit stanja po dinarskim i deviznim tekućim računima, dinarskim i deviznim računima depozita po viđenju.
- Bezgotovinski prenos novčanih sredstava sa računa Korisnika na partije kredita i kreditnih kartica koje ima kod Banke.
- Bezgotovinski prenos novčanih sredstava između dva računa vlasnika u istoj valuti (dinarskih, deviznih, dinarskih/deviznih računa depozita po viđenju).

Bankomat na zahtev Korisnika izdaje potvrdu za svaku izvršenu transakciju, kojom se potvrđuju nalozi koje je dao Korisnik. U slučaju da potvrda nije izdata zbog tehničke greške bankomata, Korisnik je dužan da kontaktira Korisnički centar Banke.

Banka može bez prethodnog obaveštenja, privremeno ili trajno prekinuti rad bilo kog bankomata.

U slučajevima koji su predviđeni prethodnim stavom, Banka neće biti odgovorna Korisniku za bilo koji gubitak ili štetu.

4.2. Uslovi za korišćenje platnih usluga

4.2.1. Jedinstvena identifikaciona oznaka

Banka Korisniku izdaje jedinstvenu identifikacionu oznaku (broj računa ili kartice) prilikom zaključenja Ugovora, koju je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izdavanja ili izvršenja platnog naloga i koji služi za identifikaciju vlasnika računa i debitne kartice (npr. broj računa ili kartice).

Tačnim navođenjem jedinstvene identifikacione oznake (broja računa) primaoca plaćanja u platnom nalogu, smatra se da je platni nalog pravilno izvršen u odnosu na primaoca plaćanja.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka (broj računa) koju je Korisnik dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ili ukoliko korisnik nije dostavio ispravan IBAN broj u slučaju SEPA transfera odobrenja.

U slučaju iz prethodnog stava Korisnik ima pravo da od Banke zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da pruži sve informacije koje su Korisniku potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja), uključujući tu i informacije koje je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan da pruži Banci u skladu sa ovim stavom.

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

4.2.2. Forma i način davanja saglasnosti i opozivanja saglasnosti za izdavanje platnog naloga ili izvršenje platnih transakcija

Banka će izvršiti platni nalog Korisnika, kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava:

1) ako je nalog dostavljen na propisanom obrascu u papiru – izuzetno na nekom drugom trajnom nosaču podataka kojeg Banka prethodno odobri (zadati obim podataka, po pravilu, utvrđuje se prinudnim propisom, a Banka je ovlašćena povećati obim podataka u platnom nalogu, odnosno zahtevati unošenje određenih dopunskih podataka);

2) ako je nalog na propisanom obrascu u papiru podnet u dva primerka. Nalog za prenos može da bude u samo jednom primerku, na zahtev korisnika platnih usluga, a uz saglasnost banke, i u tom slučaju je banka, kao pružalac platnih usluga dužna da korisniku platih usluga izda bez naknade potvrdu o prijemu platnog naloga.

3) ako je nalog ispravno popunjen – što podrazumeva čitljiv i potpun upis podataka na propisanom obrascu;

4) ukoliko je Korisnik obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom;

5) ukoliko je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platnog

naloga (koji ispunjava uslove iz prethodnih alineja). Korisnik saglasnost za izvršenje platne transakcije može dati i preko primaoca plaćanja i preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja

6) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima).

7) ako je platni nalog podnet kroz elektronske servise u skladu sa Ugovorom, Opstim uslovima poslovanja i Prilogom Opštih uslova poslovanja za elektronsko, mobilno bankarstvo za potrošače.

Kad se, prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Banka će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predloženi u propisanom i ugovorenom obliku.

Saglasnost se može opozvati, povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija Izjavom o povlačenju saglasnosti (putem kanala komunikacije za koji se Korisnik opredelio u Zahtevu za otvaranje i vođenje platnog računa – mejlom, poštom i sl.), sve do momenta dok platiočev primalac platnih usluga nije primio platni nalog odnosno kada je platnu transakciju inicirao pružalac usluge iniciranja plaćanja ili primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja – nakon izdavanja platnog naloga ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

Ako Korisnik i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određen dan ili na dan na kraju određenog perioda, ili na dan kada Korisnik stavi na raspolaganje novčana sredstva Banci, platni nalog se može opozvati do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za početak izvršavanja platnog naloga. Po isteku tog roka, Korisnik može uz saglasnost primaoca plaćanja, opozvati saglasnost za izvršenje platne transakcije u domaćem platnom prometu samo na osnovu dogovora sa svojim ili drugim pružaocem platnih usluga koji učestvuje u izvršenju platne transakcije.

Banka kod koje Korisnik ima račun ne može odbiti izvršenje platnog naloga, uključujući i platni nalog dat preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u ugovoru o platnim uslugama, osim u slučajevima iz prethodnog stava.

Banka će obavestiti Korisnika o odbijanju izvršenja platnog naloga ili iniciranja platne transakcije (usmeno, telefonskim putem, ili putem kanala komunikacije za koji se Korisnik opredelio u Zahtevu za otvaranje i vođenje Računa – mejl, SMS itd.) o razlozima odbijanja, kada je to moguće, i postupku ispravljanja nedostatka koji je bio razlog odbijanja u toku istog poslovnog dana u kojem je dat nalog za plaćanje Banci, osim ako obaveštavanje nije zabranjeno propisom.

Korisnik daje saglasnost (autorizaciju) za izvršenje platne transakcije korišćenjem debitne platne kartice, na sledeće načine:

- očitavanjem čipa ili beskontaktnim očitavanjem čipa i unosom PIN-a na POS terminalu ili kod pojedinih POS terminala sa i bez potpisanog slipa,
- beskontaktnim očitavanjem čipa sa kartice i bez unosa PIN-a na prodajnom mestu trgovca i bankomatu u skladu sa ograničenjima za beskontaktna plaćanja definisanim od strane kartičarskih organizacija,
- potpisom slipa prilikom očitavanja magnetne trake,
- u slučaju platnih transakcija gde fizičko prisustvo kartice nije neophodno (npr. internet transakcije)

unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CVV/CVC kod, autentifikacija mTOKEN-om ili jednokratna lozinka - One Time Password (OTP))

- upotrebom Digitalnog novčanika na način opisan u tački 4.5. ovog Prilogu.

PIN, unet pri izvršavanju transakcije i potvrđen kao ispravan, smatra se elektronskim potpisom transakcije od strane korisnika.

Platna transakcija za koju je korisnik dao saglasnost na jedan od gore opisanih načina smatra se odobrenom platnom transakcijom.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre njenog izvršenja.

Odobrena platna transakcija u sistemu Banke se evidentira kao rezervacija sve do trenutka knjiženja transakcije, do maksimalnih 30 dana.

Ako korisnik ne da saglasnost za izvršenje platne transakcije u formi i na način koji su utvrđeni Ugovorom i ovim Prilogom, smatra se da platna transakcija nije odobrena.

Banka može odbiti izvršenje platnog naloga ukoliko nisu ispunjeni uslovi iz ovog člana ili ukoliko kod Banke postoji razumna sumnja u pogledu verodostojnosti platnog naloga ili pojedinih njegovih elemenata, ukoliko Banka posumnja da je u pitanju zloupotreba kartice i obavestiti korisnika o odbijanju izvršenja platnog naloga ili iniciranja platne transakcije (usmeno, putem slipa, mejla ili SMS kao kanalom komunikacije opredeljenom u Zahtevu za izdavanje kartice kreditne kartice) o razlozima odbijanja, ako je moguće, i postupku ispravljanja nedostatka koji je bio razlog odbijanja u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije, osim ako obaveštavanje nije zabranjeno propisom.

Banka kod koje Korisnik ima račun ne može odbiti izvršenje platnog naloga, uključujući i platni nalog dat preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u ugovoru o platnim uslugama, osim u slučajevima iz prethodnog stava.

4.2.3. Vreme prijema platnog naloga i rok za izvršenje platnih usluga odnosno pojedinačnih platnih transakcija

Vreme prijema platnog naloga je momenat u kojem je Banka primila Korisnikov platni nalog, a unutar vremenskog razdoblja koje je Banka samostalno odredila za primanje platnog naloga. Banka je utvrdila trenutak u toku poslovnog dana koji je krajnje vreme za primanje platnog naloga, tako da se za sve platne naloge koje primi nakon tog momenta smatra da su primljeni narednog poslovnog dana.

Korisnikov platni račun ne može se zadužiti pre prijema platnog naloga.

Vreme prijema i izvršavanja platnih transakcija se nalazi u Terminskom planu koji je sastavni deo ovih Posebnih uslova i Okvirnog ugovora.

U slučaju međunarodne platne transakcije, Banka će zadužiti račun Korisnika za iznose provizije i troškova, predviđene važećom Tarifom, u valuti transakcije plaćanja, obračunato po zvaničnom srednjem kursu NBS.

Izvršenje međunarodnih platnih transakcija predstavlja slanje autentifikovane poruke kojom Banka nalaže korespondentskoj banci da prosledi sredstva banci primaoca plaćanja u skladu sa svojim terminskim planom,

odnosno u slučaju transakcija u Banci dan kada je odobrila račun primaoca plaćanja.

Datum u kome se očekuje da će banka primaoca plaćanja odobriti račun primaoca plaćanja, zavisi od načina usmeravanja naloga za plaćanje prema banci primaoca, terminskih planova korespondentskih banaka i banke primaoca plaćanja.

Poslovnim danom Banke smatra se svaki radni dan osim: subote, nedelje, praznika i neradnih dana (prema važećim propisima Republike Srbije).

Za prijem platnih naloga u papirnoj formi kojima se inicira instant transfer odobrenja poslovnim danom Banke smatra se i subota. Ako Korisnik i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada platilac stavi na raspolaganje novčana sredstva svom pružaocu platnih usluga - smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan, s tim da ako taj dan nije poslovni dan Banke, smatra se da je platni nalog primljen narednog poslovnog dana Banke.

4.2.4. Limit za izvršenje transakcija debitnim karticama

Banka utvrđuje dnevne limite potrošnje i podizanja gotovine, maksimalni broj transakcija na dnevnom nivou, koji se objavljuju na internet prezentaciji Banke i u poslovnim prostorijama Banke, u okviru dokumenta Limiti za korišćenje platnih instrumenata koji čini sastavni deo Okvirnog ugovora.

Korisnik koji je fizičko lice - potrošač može u pisanoj formi na papiru ili trajnom nosaču podataka izričito zahtevati da se taj limit ne ugovori, odnosno da se ukine.

Korisnik može samostalno da upravlja, odnosno menja utvrđene limite potrošnje po karticama korišćenjem usluge Elektronskog ili Mobilnog bankarstva, ukoliko za to postoje tehnički uslovi, ili podnošenjem zahteva Banci u pisanoj formi na papiru ili trajnom nosaču podataka, pri čemu Banka može ograničiti mogućnost promene preko određenog iznosa ili određenog kanala.

Banka može zahtev za povećanje limita odobriti, odložiti ili odbiti, kao i primeniti dodatne bezbednosne mere, u cilju zaštite korisnika i sprečavanja zloupotreba.

Banka zadržava pravo da promeni iznos limita, o čemu će Korisnik biti blagovremeno obavešten.

4.3. Informacije i podaci o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta

4.3.1. Vrsta i visina naknada koje Banka naplaćuje Korisniku

Korisnik je u momentu potpisivanja Zahteva za otvaranje računa upoznat sa Tarifom naknada Banke (u daljem tekstu: Tarifa), odnosno obavešten je o vrstama i visini naknada koje naplaćuje Banka uručenjem Tarife.

Banka može da Korisniku naplati naknade i druge troškove u skladu sa Ugovorom, odnosno važećom Tarifom. Naknade se naplaćuju direktnim zaduženjem računa.

Korisnik je saglasan i izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da bez njegove dalje saglasnosti ili volje, može da izvrši naplatu svih dospelih nenaplaćenih naknada u vezi sa korišćenjem pojedinih ili svih ugovorenih usluga u skladu sa Tarifom zaduživanjem svih računa koje Korisnik ima

kod Banke, ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje.

U slučaju da na računima Korisnika nema dovoljno sredstava u valuti potraživanja, Korisnik je saglasan da Banka može izvršiti konverziju iz ostalih valuta na računima Korisnika, i iskoristiti ih za namirenje navedenih potraživanja Banke prema Korisniku.

Banka ima pravo da izmeni iznose naknada i drugih troškova, ili da uvede nove o čemu će obavestiti Korisnika. Vrsta i visina naknade za usluge koje Banka pruža Korisnicima uključujući i one povezane s načinom na koji i učestalošću s kojom se dostavljaju ili čine dostupnim informacije u skladu sa Zakonom, utvrđuju se Okvirnim ugovorom sa Korisnikom, u skladu sa važećom Tarifom Banke. Visina troškova trećih lica utvrđuje se i menja važećim odlukama o tarifama naknada nadležnih organa i organizacija čije se usluge koriste od strane Korisnika Banke u vezi sa finansijskom uslugom.

O izmeni naknada Banka informiše Korisnika pre primene istih, obaveštenjem u kome će biti naveden datum od kada se izmenjena naknada primenjuje u meri i na način regulisanim članom 11.1. ovog Priloga.

4.3.2. Kamata

Banka ne obračunava niti plaća kamatu na sredstva na tekućim računima.

Banka obračunava i plaća kamatu na sredstva na štednim računima.

Banka ne obračunava i ne plaća kamatu na namenske račune, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Kamata se pripisuje računu u istoj valuti u kojoj se račun vodi.

Visina nominalne kamatne stope izražava se u bruto iznosu, na godišnjem nivou i zavisi od vrste računa i valute Banke, u ime i za račun Korisnika, a u skladu sa Zakonom o porezu na dohodak građana, obračunava i plaća porez na prihod od kamate, odbijanjem od iznosa bruto pripisane kamate.

Pri obračunu kamate na sredstva koja se nalaze na računima po kojima Banka plaća kamatu, Banka primenjuje prost (proporcionalni) metod obračuna, primenom stvarnog broja dana u mesecu u odnosu na godinu od 365/366 dana, osim ako nije drugačije ugovoreno.

4.3.3. Kurs zamene valute - Valuta platne transakcije

Platna transakcija izvršava se u valuti o kojoj se dogovore korisnik platnih usluga i njegov pružalac platnih usluga, u skladu s propisima kojima se uređuje devizno poslovanje Banka izvršava platni nalog u valuti, oznaci valute na koju isti glasi.

Izvršenje platnog naloga može zahtevati kupovinu i/ili prodaju domaćih ili stranih sredstava plaćanja (preračunavanje valuta), za navedene promene Banka će upotrebljavati kupovni / prodajni kurs sa bančine dnevne KURSNE LISTE za devize.

Banka će kod preračunavanja domaće valute u strana sredstva plaćanja koristiti (kupovine strane valute) prodajni kurs banke za devize, a kod preračunavanje stranih sredstava plaćanja u domaću valutu (prodaja strane valute) kupovni kurs banke za devize, važeći na dan preračunavanja valuta. Banka zadržava pravo da Korisniku

odobri i povoljniji kurs od zvaničnog dnevnog kursa banke o čemu će Korisnika obavestiti u toku transakcije.

KURSNA LISTA Banke dostupna je u bančnim poslovnim prostorijama i na internet stranici Banke.

Potrošnja debitnim karticama u stranoj valuti obračunava se u valuti EUR i zadužuje dinarski račun korisnika, po prodajnom kursu Banke.

U slučaju kada je debitna platna kartica vezana i za devizni račun Korisnika, a zaduženje je u stranoj valuti, prvo će se zadužiti devizni račun korisnika, pa potom dinarski račun, po prodajnom kursu, ukoliko na deviznom računu nema dovoljno sredstava. Ukoliko je debitna kartica vezana za devizni račun sa više valuta, naplata će se vršiti prvo u valuti EUR, pa potom u drugim valutama. Zaduzenja u valuti RSD zadužuju dinarski račun za koji je vezana debitna kartica, osim u slučaju nedovoljno/ sredstava na dinarskom računu, kada Banka zadužuje devizni račun korisnika za koji je vezana debitna kartica, do visine raspoloživih sredstava, po kupovnom kursu Banke za EUR-e, odnosno za drugu stranu valutu.

Promene kursa zamene valuta mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika, ako se zasnivaju na izmenama referentnog kursa.

Promena valute ne može se izvršiti bez saglasnosti Korisnika.

4.4. Informacija o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika, u vezi sa pravima i obavezama iz Ugovora, koristiće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika na zahtev Korisnika, a sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju.

Sredstva za komunikaciju između Korisnika i Banke u zavisnosti od vrste komunikacije mogu biti:

- usmenim putem – posetom filijali, pozivanjem Kontakt centra Banke
- pisanim putem – obaveštenja, dopisi i druga pismena elektronska komunikacija – podrazumeva internet prezentaciju Banke, chat, elektronsku poštu, aplikativna rešenja elektronskog i mobilnog bankarstva i opcije u okviru istih u zavisnosti od tehničkih mogućnosti (in-app poruke, push poruke), korišćenjem aplikacija i društvenih mreža kao što su Viber, WhatsApp, Facebook i dr.), slanje SMS poruka, odnosno korišćenje aplikacija koje omogućavaju individualnu komunikaciju sa Korisnikom, kao i korišćenje drugih aplikativnih rešenja koje je Banka učinila dostupnim u skladu sa tehničkim mogućnostima.

Informacije i obaveštenja dostavljace se putem ugovorenog načina komunikacije.

Korisnik ima pravo da u predugovornoj fazi dobije sve informacije, u vidu Nacrta Ugovora i to na način koji će Korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama. Korisnik ima pravo na jedan primerak Ugovora u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Ugovora.

Banka će Korisnika, redovno, a na način određen ovim Prilogom i ugovoren pojedinačnim ugovorom, izveštavati o

stanju na računu putem izvoda – npr. slanjem preko pošte, SMS-a, mejlom.

Na zahtev Korisnika, Banka je dužna da, pre izvršenja pojedinačne platne transakcije koju Korisnik inicira na osnovu Ugovora, dostavi precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, a ako Banka zbirno naplaćuje te naknade - i o vrsti i visini svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu. Korisnik koji transakciju vrši u ekspozituri potpisuje papirni nalog (uplatni, isplatni, nalog za prenos) kojim potvrđuje da mu je Banka pružila tražene informacije. Banka je dužna da Korisniku na njegov zahtev, bez naknade, 1 (jednom) mesečno na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka u skladu s tim zahtevom dostavlja izvod o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama koji sadrži sledeće informacije:

- 1) referentnu oznaku ili druge podatke koji Korisniku omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- 2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je Korisnikov platni račun zadužen ili u valuti koju je platilac naveo u platnom nalogu;
- 3) iznos bilo koje naknade koja se Korisniku naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, uključujući i one povezane s načinom na koji i učestalošću s kojom se dostavljaju ili čine dostupnim informacije u skladu sa Zakonom, a ako Banka zbirno naplaćuje naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- 4) ako se vrši zamena valute – referentni kurs kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
- 5) datum valute zaduženja platnog računa, odnosno datum prijema platnog naloga.

4.4.1. Kontakt podaci i odabir načina komunikacije

Korisnik dostavlja kontakt podatke Banci, prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, kao i naknadno u toku trajanja poslovnog odnosa sa Bankom, ukoliko dodje do promene kontakt podataka.

Korisniku koji Banci dostavi e-mail (adresu elektronske pošte) Banka će dostaviti korišćenjem iste, sledeće:

- Izvode po računima, koji obuhvataju sve informacije o platnim transakcijama, sve u skladu sa Zakonom,
- Izveštaje o naplaćenim naknadama, sve u skladu sa Zakonom,
- Izvod po računu u slučaju odobrenog dozvoljenog prekoračenja
- Obaveštenja o reoroenju depozita, u skladu sa Ugovorom,
- Evidencije o transakcijama,
- sva ostala obaveštenja za sve proizvode u korišćenju, kao i za sve nove proizvode a u skladu sa važećim propisima i odredbama zaključenog ugovora,
- i druga zakonom predviđena obaveštenja.

Dostavom na prethodno opisan način Banka ispunjava zakonsku i ugovornu obavezu obaveštavanja.

Korisnik može o izabranom načinu komunikacije sa Bankom i/ili o promeni izabranog načina komunikacije da se izjasni tako što obaveštava Banku na način kojim se neosporno može utvrditi identitet Korisnika npr. slanjem maila sa registrovane mail adrese, SMS-a sa registrovanog mobilnog broja, pozivom Kontakt centru sa registrovanog broja telefona, neposredno dolaskom u filijalu, korišćenjem aplikacija elektronskog ili mobilnog bankarstva ili korišćenjem aplikacija koje omogućavaju

individualnu komunikaciju sa Korisnikom (push poruke, Viber, WhatsApp i dr).

Banka je ovlašćena da koristi sve kontakt podatke koje je Korisnik dostavio prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom, kao i naknadno u toku trajanja poslovnog odnosa sa Bankom (npr. broj mobilnog telefona, adresa elektronske pošte, broj telefona, poštanska adresa i drugo), odnosno Banka pored odabranog načina komunikacije u vezi sa ispunjavanjem ugovorenih obaveza, dostavljanja obaveštenja i informacija, može obaveštavati Korisnika putem telefona, SMS poruka, putem elektronskog i mobilnog bankarstva, korišćenjem govornih automata, elektronskom poštom i/ili drugim kanalom elektronske komunikacije, odnosno upotrebom drugih sredstava komunikacije na daljinu koja omogućavaju individualnu komunikaciju s Korisnikom (npr. korišćenjem aplikacija i društvenih mreža kao što su, push i in-app poruke, Viber, WhatsApp, Facebook i dr.), chat-om, preko internet portala, a koje mu je Banka učinila dostupnim. Banka može da koristi jedno od navedenih sredstava komunikacije ili njihovu kombinaciju.

Banka garantuje tajnost podataka u skladu sa Zakonom o bankama, kao i da će podaci biti korišćeni samo za navedene svrhe. U slučaju nemogućnosti prijema obaveštenja usled krivice Korisnika (neizmireni računi prema provajderu Korisnika, greška u sistemu provajdera Korisnika, neispravna / nepotpuna adresa, promenjen broj telefona) Banka ne snosi odgovornost za eventualno proisteklu indirektnu ili direktnu štetu.

4.4.2. Prijem informacija od strane Korisnika

Smatraće se da je svaka informacija, odnosno dokument, koji je Banka uputila korisniku, u skladu sa ugovorenim načinom komunikacije, primljeni od strane korisnika i to:

- ukoliko su postavljeni u aplikaciji elektronskog i mobilnog bankarstva – na dan postavljanja
- ukoliko su poslani elektronskom poštom – na dan kada je elektronska pošta poslata
- ukoliko su poslani poštom – na dan predaje pošti ili privrednom društvu koje je registrovana za vršenje dostave,
- ukoliko su poslani SMS porukom – na dan slanja SMS poruke
- ukoliko su poslani drugim kanalom elektronske komunikacije, odnosno sredstvom komunikacije koje omogućavaju individualnu komunikaciju sa korisnikom (npr. slanjem Viber, WhatsApp, push poruke i slično) – na dan slanja poruke.

Banka ne snosi odgovornost za isporuku, odnosno funkcionisanje elektronskih kanala komunikacije, koje nisu deo njenih informacionih sistema a za koje se korisnik izjasnio (npr. kada antivirusni program Korisnika blokira prijem elektronske pošte, poslate sa adrese elektronske pošte Banke i slično.).

Obaveza Korisnika je da omogući sve tehničke i ostale preduslove za funkcionisanje elektronskih kanala komunikacije za koje se izjasnio (npr. da je dostavljena adresa elektronske pošte aktivna, da Korisnik nije blokirao Banku kao pošiljaoca za SMS ili Viber isporuku, da je korisnik omogućio prijem push poruka za aplikaciju mobilnog bankarstva Banke i slično.).

4.4.3. Dodatni servisi i posebna upotreba dostavljenih kontakt podataka

Banka Korisniku može omogućiti pristup i upotrebu dodatnih servisa, gde se u procesu identifikacije ili autorizacije, koriste dostavljeni kontakt podaci, samostalno ili u kombinaciji sa drugim metodama identifikacije ili autorizacije a na osnovu korisničkih uputstava za ove servise, uključujući:

- Kontakt centar
- Govorni automat (IVR)
- SMS/Push notifikacije
- ChatBot servis
- On-line zahteve

4.5. Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platne transakcije

4.5.1. Postupanje u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe platne kartice

Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi debitne kartice o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila. U slučaju da je debitna kartica izgubljena ili ukradena ili da je bilo koje treće lice upoznato sa PIN kodom, Korisnik mora odmah, pozivom Kontakt centra ili pismenim putem, bez odlaganja obavestiti Banku i tražiti blokiranje debitne kartice. U slučaju prijave putem telefona, ista se elektronski registruje, a Banka je u obavezi da blokira dalju upotrebu debitne kartice.

Eventualnu materijalnu štetu nastalu usled gubitka, krađe ili zloupotrebe debitne kartice do trenutka prijave o gubitku, krađi ili zloupotrebi debitne kartice snosi Korisnik. U slučaju da Korisnik posle prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe debitne kartice istu pronađe ne sme je koristiti već je bez odlaganja mora vratiti Banci. U slučaju oštećenja debitne kartice odnosno u slučaju da je debitna kartica izgubljena/ukradena, Korisnik može u filijali Banke da podnese zahtev za izdavanje nove debitne kartice koja će zameniti oštećenu odnosno ukradenu ili izgubljenu karticu. Prilikom potpisivanja zahteva za izdavanje nove debitne kartice, Korisnik će Banci vratiti oštećenu debitnu karticu. Korisnik neće snositi gubitke iz ovog člana ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

4.5.2. Pravo Banke na blokadu debitne kartice

Banka može onemogućiti korišćenje debitne kartice ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost debitne kartice, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju iste ili njenom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja, kada je korišćenje debitne kartice povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku.

Ako je platilac potrošač, blokada platnog instrumenta obavezno se ugovara ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta ili ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili kao posledice prevare. Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri i o razlozima blokade debitne kartice, pre blokade iste, a najkasnije odmah nakon blokade telefonskim putem ili pismenim putem na ugovorene kanale komunikacije.

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

4.5.3. Platne transakcije kod kojih iznos transakcije nije unapred poznat

Ako je platna transakcija na osnovu platne kartice inicirana od strane primaoca plaćanja ili preko primaoca plaćanja, a tačan iznos transakcije nije poznat u trenutku kada Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije - platiočev pružalac platnih usluga ne može rezervisati sredstva na platiočevom platnom računu ako platilac nije dao saglasnost za tačno određen iznos novčanih sredstava koji se može rezervisati.

Banka Korisnika je dužna da oslobodi rezervaciju novčanih sredstava na Korisnikovom platnom računu bez odlaganja nakon prijema informacije o tačnom iznosu platne transakcije, a najkasnije odmah nakon prijema platnog naloga.

4.5.4. Odgovornost Banke i Korisnika za iniciranje platnih transakcija ili neizvršene, nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije

U slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, ne dovodeći u pitanje obaveze iz odredbi člana 4.2.1., 4.5.5. i 4.5.6. ovih Posebnih uslova, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog korisnika platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i ovom korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Banka za postupanje u skladu sa stavom 1. ovog člana ne može od platioca da naplati naknadu.

Pravo je korisnika platnih usluga da od svoje Banke, odnosno pružaoca usluge iniciranja plaćanja u slučaju da je platna transakcija inicirana preko njega, u skladu sa Zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije ili kašnjenja u izvršenju platne transakcije za koju je odgovoran taj pružalac.

Ako korisnik platnih usluga tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena - njegova Banka, ako tvrdi suprotno, za deo usluge koji pruža, dužna je da dokaže da je platna transakcija u tom delu bila autentifikovana, pravilno evidentirana i knjižena i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar, niti drugi nedostatak.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, pružalac usluge iniciranja plaćanja dužan je da dokaže da je u delu usluge koju on pruža platna transakcija bila autentifikovana i pravilno evidentirana i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar, niti drugi nedostatak u delu usluge za koju je on odgovoran.

Platna transakcija je autentifikovana, u smislu st. 4. i 5. ovog člana, ako je pružalac platnih usluga primenom odgovarajućih procedura proverio i potvrdio upotrebu određenog platnog instrumenta, uključujući i njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Ako platilac tvrdi da nije odobrio platnu transakciju izvršenu upotrebom platnog instrumenta ili iniciranu preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja - evidencija pružaoca platnih usluga o upotrebi tog instrumenta, odnosno o iniciranju platne transakcije nije nužno i dovoljan dokaz da je platilac odobrio platnu transakciju, da je delovao prevarno ili da namerno ili iz krajnje nepažnje.

Banka, a shodnom primenom i pružalac usluge iniciranja plaćanja, u slučaju iz prethodnog stava 4, dužan je da obezbedi dokaze koji čine verovatnim da je korisnik platnih usluga delovao prevarno ili da namerno ili iz krajnje nepažnje.

4.5.5. Odgovornost Korisnika za neodobrenu platnu transakciju

Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- 1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
 - 2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen.
- Izuzetno od stava 1. ovog člana, Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili neispunjenja njegove obaveze da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta iz ovih posebnih uslova, usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Korisnik neće snositi gubitke iz ovog člana u sledećim slučajevima:

- 1) ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta Korisnik nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije, izuzev u slučaju iz stava 2. ovog člana;
- 2) ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog, zastupnika ili ogranka pružaoca platnih usluga ili drugog lica kome su aktivnosti pružaoca platnih usluga poverene, izuzev u slučaju iz stava 2. ovog člana;
- 3) ako Banka nije u svakom trenutku obezbedila da Korisnik može da je odgovarajući način i bez naknade obavesti o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim u slučaju da su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika;
- 4) ako Banka ne zahteva pouzdanu autentifikaciju Korisnika, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

Ako Banka zahteva pouzdanu autentifikaciju Korisnika, a primalac plaćanja ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ne primeni traženu pouzdanu autentifikaciju Korisnika, dužan je da Banci nadoknadi štetu koju je ona zbog toga pretrpela.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je odmah nakon saznanja na odgovarajući način u skladu sa ovim Posebnim uslovima obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, Narodna banka Srbije može propisati da Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa koji je niži od 3.000 dinara, naročito uzimajući u obzir prirodu personalizovanih

sigurnosnih elemenata platnog instrumenta i okolnosti pod kojima je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen.

4.5.6. Odgovornost Banke za neodobrene platne transakcije

Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost Korisnika (u daljem tekstu: neodobrena platna transakcija).

U slučaju izvršenja neodobrene platne transakcije Banka je dužna da odmah po saznanju, a najkasnije narednog poslovnog dana nakon što je otkrila ili bila obaveštena o toj platnoj transakciji - izvrši povraćaj iznosa te transakcije Korisniku, osim ako Banka sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani Korisnika, u kom slučaju je Banka dužna da u roku od deset dana od saznanja za neodobrenu platnu transakciju postupi na jedan od sledećih načina:

- 1) obrazloži Korisniku odbijanje povraćaja i prijavi prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu; ili
- 2) izvrši povraćaj iznosa te transakcije Korisniku, ako nakon dodatne provere zaključi da Korisnik nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

Banka je dužna da platni račun Korisnika vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, tako da datum valute odobrenja platnog računa Korisnika bude najkasnije datum kada je račun zadužen za tu platnu transakciju.

Banka je dužna i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, odredbe ovog člana primenjuju se na Banku kao pružaoca usluge vođenja računa.

4.5.7. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao Korisnik (platilac)

Ako je platnu transakciju neposredno inicirao Korisnik, Banka odgovara Korisniku za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

Ako 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 Korisniku, odnosno da platni račun Korisnika vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je Korisnik zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Banka je dužna da u slučaju iz stava 2. ovog člana obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa Korisnika u vezi s nepravilno izvršenom platnom transakcijom najkasnije datum kada je platni račun Korisnika zadužen za iznos nepravilno izvršene platne transakcije.

Ako Banka odgovara Korisniku, a po potrebi i pružalac 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 primaoca plaćanja dužan je da u slučaju iz stava 4. ovog člana obezbedi da je

datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi s nepravilno izvršenom ili neizvršenom platnom transakcijom najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno.

Ako je platna transakcija izvršena nakon vremena utvrđenog Zakonom, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da, na zahtev Banke koja istupa u ime Korisnika, obezbedi da je datum valute odobrenja najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno u skladu sa Zakonom i ovim Posebnim uslovima.

Ukoliko je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije dužna je da Korisniku izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje Korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Ako je platnu transakciju inicirao Korisnik preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, Korisnikovim pružaocem platnih usluga u smislu st. 1. do 4. i stava 6. ovog člana smatra se Banka.

U slučaju platne transakcije iz prethodnog stava, pružalac usluge iniciranja plaćanja dužan je da dokaže da je Banka primila platni nalog u skladu s članom 4.2.3. ovih Posebnih uslova i da je, u delu usluge koju on pruža, platna transakcija bila autentifikovana i pravilno evidentirana, te da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar, niti drugi nedostatak povezan s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom ili kašnjenjem u izvršenju platne transakcije i dužan je da dokaže o tome dostavi bez odlaganja na zahtev Banke.

4.5.8. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili Korisnik (platilac) preko primaoca plaćanja

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

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 Banci.

Ako je platni nalog dostavljen Banci nakon roka utvrdjenom između primaoca plaćanja i njegovog pružaoca platnih usluga, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena u roku.

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 je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja

odgovoran u skladu sa stavom 4. ovog člana, dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena pravilno. Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz primaocu plaćanja, a po potrebi i Banci, da nije odgovoran primaocu plaćanja u skladu sa st. 1. do 4. ovog člana – Banka je odgovorna Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Na postupanje Banke koja je odgovorna u skladu sa stavom 6. ovog člana primenjuju se odredbe člana 4.5.7. stav 2. i 3. ovih Posebnih uslova.*

Banka neće biti odgovorna u skladu sa prethodnim stavom ako dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije, a postojalo je neznatno kašnjenje u izvršenju platne transakcije. U tom slučaju, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da iznos platne transakcije bude odobren na platnom računu primaoca plaćanja tako da datum valute odobrenja ovog računa bude najkasnije datum na koji bi taj račun bio odobren da je platna transakcija izvršena pravilno.

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.

4.5.9. Obaveštenje, odnosno zahtev kao uslov za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije

Banka je dužna da korisniku platnih usluga obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ako Korisnik obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

Ako Korisniku nije obezbedila informacije o platnoj transakciji, Banka je odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i dužna je da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa iz stava 1. ovog člana i nakon isteka roka od 13 meseci, ako je Korisnik obavestio o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Ako je u izvršenje platne transakcije iz stava 1. ovog člana bio uključen i pružalac usluge iniciranja plaćanja – povraćaj iznosa iz tog stava Korisnik platnih usluga zahteva od Banke koja vodi račun tog korisnika.

4.5.10. Prava i obaveze pružalaca platnih usluga kod platne transakcije koja je posledica prevare ili zloupotrebe i kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije

Ako od Banka primi zahtev za povraćaj novčanih sredstava uz podatke, informacije i dokumentaciju na osnovu kojih se utvrdi da je verovatno da se radi o platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe - pružalac platnih usluga primaoca

plaćanja dužan je da ne odobri ova sredstva na računu primaoca sredstava, odnosno da onemogući raspolaganje tim sredstvima primaocu plaćanja u periodu od naredna tri poslovna dana od dana prijema tih podataka, informacija i dokumentacije.

Ako u slučaju iz stava 1. ovog člana pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, naknadno, ali pre isteka roka iz tog stava, dobije od Banke podatke, informacije i dokumentaciju, uključujući i odgovarajuću prijavu nadležnom državnom organu, što sve zajedno van svake razumne sumnje upućuje na zaključak da se radi o prevari ili zloupotrebi - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da:

1) bez odlaganja izvrši povraćaj novčanih sredstava Korisniku ako primalac plaćanja u roku od 15 poslovnih dana od dana kada ga je njegov pružalac platnih usluga obavestio o podacima, informacijama, dokumentaciji i prijavi iz ovog stava nije mogao da dokaže, odnosno učini verovatnim poreklo tih sredstava ili ako je odbio da pruži odgovarajuće dokaze;

2) omogući primaocu plaćanja raspolaganje novčanim sredstvima nakon proteka 30 poslovnih dana od dana isteka roka iz stava 1. ovog člana ako je primalac plaćanja u roku iz tačke 1) ovog stava dokazao, odnosno učinio verovatnim poreklo tih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima. Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran je platiocu za gubitak nastao usled platne transakcije iz stava 1. ovog člana ako je primaocu plaćanja suprotno st. 1. i 2. tog člana omogućio raspolaganje novčanim sredstvima a u odgovarajućem postupku se utvrdi da je primalac plaćanja izvršio prevaru ili zloupotrebu ili da je učestvovao u izvršenju prevare ili zloupotrebe.

Banka ima sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

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

2) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može istog poslovnog danapružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem platne transakcije;

3) ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može, istog poslovnog dana, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva u svakom slučaju je dužan da, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je učinio grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) platiočevom pružaocu platnih usluga.

Povraćaj sredstava iz stava 2. tačka 1) i stava 4. tač. 1) i 3) ovog člana ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneti ta sredstva

4.5.11. Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije Korisniku

Banka će Korisniku na njegov zahtev da izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije (u daljem tekstu: Zahtev za povraćaj), koju je inicirao primalac plaćanja ili Korisnik preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

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

Banka može zahtevati da Korisnik obezbedi dokaze o činjenicama koji se odnose na ispunjenost uslova iz prethodnog stava, a Korisnik se ne može pozivati da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi razumno mogao očekivati, ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po referentnom kursu.

Korisnik neće imati pravo na povraćaj iznosa platne transakcije ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) da je Korisnik neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
- 2) da je Banka ili primalac plaćanja najmanje 28 dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružio Korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji.

Korisnik može podneti Zahtev za povraćaj u roku od 56 dana od datuma zaduženja, a Banka je dužna da Korisniku izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva za povraćaj, u roku od deset poslovnih dana od dana prijema Zahteva. Datum valute odobrenja platnog računa Korisnika može da bude najkasnije datum kada je račun zadužen za platnu transakciju iz ovog stava. Ukoliko Banka izvrši povraćaj reklamiranog iznosa Korisniku, a u reklamacionom postupku koji sprovodi kartičarska organizacija ustanovi da je reklamacija bila neosnovana, Banka će bez posebne saglasnosti Korisnika zadužiti njegov platni račun za iznos neosnovano vraćenih sredstava.

Ukoliko odbije zahtev za povraćaj Korisnika, Banka je dužna da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje Korisnika obavesti:

- 1) o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa,
- 2) o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona, kao i
- 3) o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

U slučaju direktnog zaduženja kod kojeg se inicira domaća platna transakcija koja se izvršava u dinarima ili platna transakcija koja se izvršava u evrima unutar jedinstvenog područja za plaćanje u evrima, Korisnik ima pravo na povraćaj iznosa odobrene platne transakcije izvršene putem tog direktnog zaduženja i

kada uslovi iz stava 1. ovog člana nisu ispunjeni. Korisnik neće imati pravo na povraćaj iznosa platne transakcije iz stava 1. ove tačke ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) da je Korisnik neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
- 2) da je Banka ili primalac plaćanja najmanje 28 (dvadesetosam) dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružio platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji.

4.5.12. Ugovaranje neprimenjivosti pojedinih odredaba na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti trećih država

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti trećih država ne primenjuju se sledeće odredbe glave III Zakona o platnim uslugama, i to odredbe: člana 35 o prijemu platnog naloga; člana 36 o odbijanju izvršenja platnog naloga; člana 40 o naknadama pružaoca platnih usluga u vezi sa izvršenjem platne transakcije; člana 43 o dostavljanju platnog naloga preko pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja; člana 46 o datumu valute i raspolaganju novčanim sredstvima u slučaju uplate gotovog novca na platni račun; člana 51 o odgovornosti platioca za neodobrenu platnu transakciju; člana 52 o isključenju odgovornosti za neodobrene platne transakcije u elektronskom novcu; člana 53 o odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao platilac; člana 54 o odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja; člana 56 o pravima i obavezama pružalaca platnih usluga kod platne transakcije koja je posledica prevare ili zloupotrebe i kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije; člana 57 o odgovornosti posrednika za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije; člana 59 o odgovornosti za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili kašnjenja u izvršenju platne transakcije; člana 60 o teretu dokazivanja izvršenja platne transakcije; člana 61 o obaveštenju odnosno zahtevu kao uslovu za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije; člana 63 o povraćaju iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije; člana 65 o izvršenju platnih transakcija po osnovu platnih instrumenata za plaćanje male novčane vrednosti i člana 66 o izvršenju platnih transakcija po osnovu menica

4.5.13. 3D Secure zaštita

U cilju dodatne zaštite Korisnika prilikom plaćanja putem interneta, Visa i Mastercard platne kartice Banke imaju mogućnost plaćanja na internetu u 3D sigurnosnom okruženju. Ukoliko sajt na kome se vrši plaćanje podržava 3D Secure zastitu, Banka može da zatraži dodatnu autentifikaciju Korisnika putem mTOKEN autentifikacije ili unosa jednokratne lozinke (One Time Passworda/OTP).

5. Digitalni novčanik

Pravila i uslovi izvršavanja bezgotovinskih platnih transakcija korišćenjem funkcionalnosti Digitalnog novčanika određeni su ovim Posebnim uslovima i Pravilima i uslovima AikBank za korišćenje Apple pay i Google Pay funkcionalnosti, koja čine sastavni deo Okvirnog ugovora za izdavanje i korišćenje odgovarajućih platnih kartica.

5.1. Aktivacija digitalnog novčanika, korišćenje i vršenje platnih transakcija Virtuelizovanom karticom

Korisnik ugovara uslugu Digitalnog novčanika s Pružaocem usluge. Banka nije ugovorna strana, ne preuzima, niti može preuzeti prava i obaveze iz tog ugovora, ne odgovara za dostupnost niti za način funkcionisanja te usluge.

Korisnik može registrovati svoju odgovarajuću debitnu platnu karticu u Digitalni novčanik bilo putem aplikacije Pružaoca usluge bilo putem aplikacije mobilnog bankarstva Banke, ukoliko Banka to omogući. Registrovanjem odgovarajuće debitne platne kartice u Digitalnom novčaniku, kreira se elektronska kartica za koju važe svi uslovi koji se primenjuju na debitnu karticu čija je elektronska kartica digitalni prikaz, a u skladu sa Okvirnim ugovorom koji je Korisnik zaključio sa Bankom.

Ukoliko korisnik ima više registrovanih platnih kartica u Digitalnom novčaniku, samostalno određuje kojom od njih će inicirati platnu transakciju.

Saglasnost za izvršenje platnih transakcija iniciranih putem Digitalnog novčanika Korisnik daje priloženjem Mobilnog uređaja POS terminalu ili bankomatu, odnosno odabirom opcije plaćanja Digitalnim novčanikom na internet prodajnom mestu i unosom personalizovanih sigurnosnih elemenata koje sam odredi ili ugovori sa Pružaocem usluge. Za iznos tako izvršene platne transakcije Banka će zadužiti platni račun Korisnika za koji je vezana debitna kartica korisnika. Informacije o izvršenim platnim transakcijama putem usluge Digitalnog novčanika Korisnik osim od Banke može dobiti i od Pružaoca usluge.

Elektronskom karticom nije moguće vršiti plaćanja na rate u mreži partnera.

Digitalizovana platna kartica se može koristiti i bez pristupa internetu.

Ukoliko je platna kartica koja je tokenizovana blokirana, ugašena ili istekla, nije moguće korišćenje digitalizovane platne kartice.

5.2. Uslovi za korišćenje usluga digitalnog novčanika

Usluga digitalnog novčanika je besplatna. Naknade i troškovi koji za Korisnika nastaju u vezi sa transakcijama regulisani su u skladu sa okvirnim ugovorom odnosno ugovorom u izdavanju odnosno Kartice.

Da bi Korisnik dodao svoju Karticu u digitalni novčanik na svom mobilnom uređaju, neophodno je da broj mobilnog telefona, koji koristi na tom uređaju prilikom aktivacije usluge, bude prethodno registrovan u Banci. Ukoliko Korisnik nema registrovan broj svog mobilnog telefona u Banci, Banka ima pravo da dodatno identifikuje Korisnika ili da odbije registraciju. Korisnik može dodati jednu Karticu u najviše 9 uređaja.

Pružalac usluge će omogućiti plaćanje korišćenjem digitalnog novčanika na mobilno uređaju. Usluga

digitalnog novčanika omogućava Korisnicima Kartica da registruju karticu u aplikaciju i upravljaju tokenom. Token je surogat kartice u okviru usuge digitalnog novčanika, koji se kreira kada se kartica registruje u aplikaciji digitalni novčanik na mobilnom uređaju. Dodavanje kartice u digitalni novčanik za funkcionalnost usluge podrazumeva obavezu Korisnika da unese broj kartice, datum isteka kartice, CVC kod (trocifreni broj ispisane na poleđini kartice) i unos osnovnih podataka o Korisniku. Nakon registracije i prihvatanja ovih Pravila i uslova za korišćenje usluge digitalnog novčanika, Korisnik dobija jednokratni verifikacioni kod na broj telefona registrovan u Banci koji treba da unese u polje određeno za unos.

Usluga digitalnog novčanika Korisniku omogućava, nakon što sačuva karticu u aplikaciji digitalnog novčanika, da izvrši bezbedno plaćanje u prodavnicama, u aplikacijama i na web-lokacijama koje podržavaju aplikaciju pružaoca usluge i prihvataju platnu karticu Banke.

Saglasnost za izvršenje platnih transakcija korisnik vrši priloženjem POS uređaja na kome je instalirana aplikacija digitalnog novčanika i ukoliko je neophodno Korisnik se identifikuje (potvrđuje transakciju) koje sam odredi ili ugovori sa Pružaocem usluge.

Usluga omogućava Korisnicima da registruju platnu Karticu u aplikaciju digitalnog novčanika i upravljaju tokenom. Token se kreira kada se kartica registruje i sačuva u aplikaciji digitalnog novčanika, potom omogućava da se izvrši bezbedno plaćanje na prodajnim mestima koja poseduju NFC tehnologiju i tako prihvataju digitalne Kartice (iz aplikacije Digitalnog novčanika). Korisnik ima mogućnost da doda više od jedne kartice u aplikaciju digitalnog novčanika. Prva kartica koju Korisnik doda postaje primarna kartica za plaćanje. Korisnik u svakom trenutku može naknadno podešavati i menjati Karticu koja će biti primarna.

Korišćenjem usluge digitalnog novčanika Korisnik može da izvrši transakciju do limita dozvoljenih od strane Banke, a koje je Korisnik ugovorio sa Bankom.

Korisnik ima pravo da zahteva registraciju Kartice u digitalnom novčaniku samo na uređajima čiji je zakoniti vlasnik/držalac. Registracija Kartice može se pokrenuti direktno iz aplikacije digitalnog novčanika. Upis kartice u aplikaciju treba vršiti samo na IOS/Android uređajima sa originalnim softverom, kompatibilnim sa aplikacijom određenog pružaoca usluge, sa NFC tehnologijom i sa operativnim sistemom koji je naznačen od strane Pružaoca usluge. Pružalac usluge može postaviti svoja sopstvena ograničenja ili restrikcije na korišćenje digitalnog novčanika. Da bi se kartica upisala u aplikaciju digitalnog novčanika, Korisnik mora kumulativno ispunjavati uslove koje postavlja pružalac usluga na osnovu posebnog ugovora zaključenog između Korisnika i Pružaoca usluge. AikBank nije odgovorna za postavljanje i/ili izmenu uslova pružaoca usluge iz tog ugovora.

Banka ima pravo da jednostrano ukine mogućnost izvršenja transakcije u digitalnom novčaniku ili da onemogućiti kreiranje tokena (digitalizaciju platne kartice), u slučaju sumnje na zloupotrebu podataka sa Kartice, u slučaju sumnje na prevarno ponašanje Korisnika, trećih lica ili sumnje na izvršenje neovlašćenih transakcija na strani kartične šeme. U slučaju da Korisnik nema registrovani broj telefona u sistemu banke, neće moći da

izvrši registraciju Kartice u digitalni novčanik. U slučaju sumnje da su bezbednosna podešavanja (lozinka, tajni broj, podrazumevani obrazac itd) za pristup mobilnom uređaju koji ima dodatnu digitalizovanu karticu ili se planira dodavanje, kompromitovana tj poznata drugima, Banka će po tom saznanju izvršiti blokadu Kartice čime će biti blokirani svi povezani tokeni u svim uređajima, o čemu će promptno obavestiti Korisnika.

5.3. Obaveze korisnika

Korisnik usluge digitalizovane kartice je u obavezi da:

- a) registruje Karticu u aplikaciju digitalnog novčanika samo na uređajima koji mu zakonski pripadaju i koje koristi samo Korisnik;
- b) Korisnik je obavezan da postavi lozinku sa većim stepenom složenosti za obezbeđenje uređaja i da tu lozinku čuva na sigurnom mestu;
- c) Na mobilnom uređaju na koji je dodao ili planira da doda Digitalizovanu karticu Banke neće koristiti bezbednosna podešavanja (lozinka, tajni broj, podrazumevani obrazac itd) za pristup (otključavanje mobilnog uređaja) na način da ih druga lica mogu pogoditi ili povezati sa Korisnikom
- d) nakon upisa kartice u aplikaciju digitalnog novčanika Korisnik je dužan da obezbedi uređaj koji koristi sa istom pažnjom kojom mora čuvati karticu i da zaštititi Uređaj od neovlašćenog korišćenja, gubitka ili krađe i obezbedi uređaj u kome je token od zloupotrebe u slučaju gubitka ili krađe;
- e) neće dozvoliti drugim licima pristup mobilnom uređaju tako što će čuvati njihove biometrijske podatke (otisak prsta, skeniranje lica itd)
- f) bez odlaganja obavesti Banku u slučaju gubitka ili krađe kartice ili krađe podataka sa kartice koji su neophodni za korišćenje Apple Pay usluge;
- g) bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu ili neovlašćenom korišćenju uređaja u kome je smešten token;
- h) neprestano kontroliše račun za koji je vezana kartica i proverava transakcije napravljene korišćenjem usluge digitalizovane kartice i bez odlaganja obavesti Banku o bilo kakvoj neregularnosti ili nedostacima;
- i) ne dozvoli izvršavanje transakcija od strane bilo kog trećeg lica, izuzev Korisnika i da na uređaju čuva samo sopstvene podatke u slučaju da se na uređaju vrši biometrijska verifikacija u cilju autentifikacije Korisnika i potvrde transakcije;
- j) zaštititi sigurnosne opcije na uređaju (PIN i ostale sigurnosne elemente) od izlaganja i zloupotrebe;

Uklanjanjem tokena iz aplikacije digitalnog novčanika, uklanja se token samo iz tog uređaja. U slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku uređaja u kome se nalazi token, Banka će blokirati digitalizovanu platnu karticu samo na tom uređaju (neće doći do blokade platne kartice na drugim uređajima), a radi ponovne aktivacije digitalne platne kartice na tom uređaju, neophodno je ponovo inicirati postupak registracije u skladu sa ovim Pravilima.

U slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu uređaju od strane druge osobe ili neovlašćenom korišćenju uređaja sa tokenom (digitalizovanom platnom karticom), Banka će ukloniti

token samo na tom uređaju (što dovodi do deaktivacije digitalizovane platne kartice samo na tom uređaju). Korisnik će moći da koristi dalje platnu karticu kao i digitalni novčanik ukoliko je instaliran na drugom uređaju (a koji je isti u posedu Korisnika). Ukoliko Korisnik želi blokadu digitalizovane platne kartice na svim uređajima na kojima je isti instalirana aplikacija i u okviru nje digitalizovana platna kartica banke, mora to izričito zahtevati od banke.

U slučaju da je kartica trajno blokirana, Banka će deaktivirati sve tokene koji se odnose na tu karticu iz svih uređaja koje Korisnik koristi, što će dovesti do nemogućnosti plaćanja putem digitalnog novčanika karticom koja je trajno blokirana na svim uređajima na kojima se ta kartica nalazi. Ukoliko Korisnik po osnovu blokiranosti kartice traži Banci izdavanje nove zamenske kartice, Banka je u obavezi da mu aktivira novi token bez postupka registracije, odnosno u obavezi je da mu omogući korišćenje zamenske kartice kroz digitalni novčanik;

Ukoliko Korisnik naiđe na bilo koji problem u vezi sa korišćenjem Apple Pay usluge, može se obratiti Kontakt centru Banke.

Banka obrađuje i štiti podatke o ličnosti u skladu sa Pravilima privatnosti, Obaveštenjem o obradi podataka o ličnosti i Pravilnikom o zaštiti podataka o ličnosti koji su objavljeni na internet stranici Banke www.aikbank.rs i nalaze se u svim filijalama Banke;

5.4. Obaveze Banke

Banka se obavezuje:

1) da su personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta dostupni isključivo Korisniku kome je taj instrument izdat, ne dovodeći u pitanje obavezu Korisnika da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj).

2) da Korisnika obavesti o izvršenoj transakciji.

3) da omogući Korisniku da u svakom trenutku može, odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavestiti AikBank pružaoca platnih usluga ili da može da zahteva da mu se ponovo omogući korišćenje platnog instrumenta ili ga zameni novim - kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

4) da se spreči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon što je Korisnik platnih usluga obavestio banku odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta.

5) da Korisnika jednom mesečno obavesti o prometu po računu slanjem izvoda što je ugovoreno okvirnim ugovorom o korišćenju računa i ili platne kartice.

Banka ne može Korisniku izdati platni instrument koji on nije zahtevao, osim ako je već izdati platni instrument potrebno zameniti.

Banka snosi rizik dostavljanja platnog instrumenta i personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta Korisniku platnih usluga.

Banka je dužna da Korisniku dostavi dokaz o tome da ju je Korisnik obavestio o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, u slučaju da je Korisnik podneo zahtev za dostavljanje tog dokaza u roku od 18 meseci od dana ovog obaveštavanja.

Uvođenjem bezuslovne SIM provere, Banka uvodi obaveznu registraciju mobilnog broja telefona u sistemu Banke, što podrazumeva SMS obaveštavanje o svakoj odobrenoj autorizaciji platnom karticom, jednako i walletom. Korisnik je saglasan i prihvata da predmetna SMS notifikacija za korisnike aplikacije digitalnog novčanika se ne može isključiti.

5.5. Isključenje odgovornosti Banke

Banka nije odgovorna za:

- plaćanja izvršena sa tokenom ako su ih izvršile druge osobe, uz saglasnost Korisnika (putem digitalnog novčanika).
- bilo koji gubitak ili štetu (nematerijalnu ili materijalnu) zbog nepoštovanja ovih Pravila od strane Korisnika i/ili bilo koje važeće odredbe koje regulišu odnos između AikBank i Korisnika
- bilo kakvu direktnu ili indirektnu štetu, kao što su, ali ne ograničavajući se na, gubitak profita, izgubljene zarade ili bilo koje druge slične gubitke koje Korisnik pretrpi zbog tehničkih nedostataka upotrebe aplikacije i usluga ili neadekvatnog kvaliteta aplikacije Apple Pay.
- bilo koju situaciju koja prekida, sprečava ili utiče na funkcionisanje bilo koje kartice upisane u Apple Pay, kao što su, ali ne ograničavajući se na, nedostupnost Apple Pay-a ili internet usluge, komunikacije, kašnjenja mreže, ograničenja pokrivenosti internet mreže, prekidi sistema i drugi tehnički problemi.

5.6. Uklanjanje tokena i blokiranje kartice

Uklanjanjem tokena iz digitalnog novčanika, uklanja se token samo iz tog uređaja. Kod blokiranja Kartice sprovode se radnje opisane u skladu sa ugovorenim dokumentacijom i uslovima poslovanja. U slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku uređaja u kome se nalazi token (digitalizovana platna kartica Banke), Banka će izvršiti blokadu tokena (digitalizovane platne kartice) na tom uređaju, Korisnik će nakon toga moći da koristi dalje platnu karticu kao i digitalni novčanik ukoliko je instaliran na drugom uređaju (a koji je u posedu Korisnika), dok će Banka u slučaju gubitka kartice izvršiti blokadu platne Kartice čime će biti blokirani svi povezani tokeni u svim uređajima.

U slučaju iz tačke 7.1. Korisnik koji želi ponovo da aktivira token (digitalizovanu platnu karticu) na tom uređaju, u obavezi je da prođe postupak registracije u skladu sa ovim Uslovima Pravilima korišćenja.

U slučaju kada se kartica gasi, Banka će ukloniti sve tokene koji se odnose na tu karticu iz svih uređaja koje Korisnik koristi.

5.7. Obrada podataka o ličnosti i platnim transakcijama iniciranim Digitalizovanom karticom

Registrowanjem debitne kartice u Digitalnom novčaniku kroz aplikaciju mobilnog bankarstva, Korisnik ovlašćuje

Banku da Pružaocu usluge dostavi identifikacione podatke o Korisniku i debitnoj kartici koju registruje, uključujući i podatak o roku važenja kartice, a sve u cilju zaključenja ugovora između Korisnika i Pružaoca usluge. Pružalac usluge je rukovalac obrade podataka o ličnosti u odnosu na lične podatke Korisnika s kojim je ugovorio Digitalni novčanik, te je kao takav odgovoran Korisniku za zakonitost obrade njegovih ličnih podataka potrebnih za zaključenje i izvršenje ugovora o korišćenju usluge Digitalnog novčanika, za vreme trajanja i po prestanku ugovora. Banka ne utiče i ne odgovara za način na koji Pružalac usluge preuzima i obrađuje podatke.

Tokom važenja i korišćenja Digitalizovane kartice Banka dostavlja Pružaocu usluge nepersonalizovane informacije o platnim transakcijama iniciranim digitalizovanom karticom u svrhu izvršenja ugovora između Korisnika i Pružaoca usluge.

Ugovaranje i korišćenje Digitalnog novčanika uključuje sigurni prenos informacija putem elektronskih komunikacionih mreža čiju dostupnost osiguravaju pružaoci elektronskih komunikacionih usluga na koje Banka ne može da utiče, uključujući i pružaoca elektronskih komunikacionih usluga samog Korisnika. Banka ne odgovara za dostupnost i način funkcionisanja ovih usluga, za prenos podataka putem ovih usluga od Pružaoca usluge do Mobilnog uređaja Korisnika i obrnuto, kao ni za arhiviranje i čuvanje podataka na Mobilnom uređaju Korisnika.

6. Izbor platnog brenda i platne aplikacije (eng. cobadging)

Banka ima pravo da uključi dva ili više različitih platnih brendova ili platnih aplikacija na platnom instrumentu zasnovanom na platnoj kartici. Platni instrument zasnovan na platnoj kartici je svaki platni instrument, uključujući i platnu karticu, računar, mobilni telefon ili bilo koje drugo tehničko sredstvo koje sadrži platnu aplikaciju, koji omogućava platiocu da inicira platnu transakciju na osnovu platne kartice.

Ukoliko Banka u svojoj ponudi nudi ovu uslugu, fizičko lice-potrošač, prilikom zaključenja ugovora o platnoj usluzi, ima pravo da mu se izda platni instrument zasnovan na platnoj kartici s dva ili više platnih brendova.

Banka je dužna da u primerenom roku pre zaključenja ugovora o platnoj usluzi potrošaču dostavi jasne i objektivne informacije o platnim brendovima s kojim je ta usluga povezana, kao i o njihovim karakteristikama, uključujući njihove mogućnosti i primenljivost, troškove i mere zaštite.

7. Potvrda raspoloživosti novčanih sredstava

Banka koja vodi račun Korisnika dužna je da odmah nakon prijema zahteva pružaoca platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici odgovori da li je na platnom računu Korisnika raspoloživ iznos neophodan za izvršenje platne transakcije na osnovu platne kartice, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) platnom računu Korisnika se u trenutku prijema ovog zahteva može pristupiti preko interneta;
- 2) Korisnik je Banci koja vodi račun dao izričitu saglasnost da odgovori na takav zahtev određenog pružaoca platnih usluga kako bi potvrdio da je na platnom računu Korisnika raspoloživ iznos koji odgovara određenoj platnoj transakciji na osnovu platne kartice;

3) saglasnost iz tačke 2) ovog stava data je pre slanja prvog takvog zahteva.

Pružalac platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici zahtev iz stava 1. ovog člana može dostaviti ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) platilac mu je dao izričitu saglasnost da uputi, odnosno da upućuje takav zahtev;
- 2) platilac je u iznosu iz stava 1. ovog člana inicirao platnu transakciju na osnovu platne kartice koristeći platni instrument zasnovan na platnoj kartici;
- 3) pružalac platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici autentifikuje sebe pred pružaocem platnih usluga koji vodi račun pre dostavljanja svakog pojedinačnog takvog zahteva i uspostavlja komunikaciju i razmenjuje poruke i podatke s njim na bezbedan način.

Odgovor iz stava 1. ovog člana sadrži samo "da" ili "ne" bez navođenja stanja na platnom računu i ne može da se čuva niti da se koristi u druge svrhe osim za izvršavanje platne transakcije.

Banka koja vodi račun Korisnika ne može na osnovu odgovora iz stava 1. ovog člana onemogućiti raspolaganje novčanim sredstvima na platnom računu Korisnika.

Banka koja vodi račun Korisnika dužna je na zahtev Korisnika da ga informiše o pružaocu platnih usluga koji je dostavio zahtev iz stava 1. ovog člana i o datom odgovoru. Odredbe st. 1. do 5. ovog člana ne primenjuju se na platni instrument zasnovan na kartici na kojoj je pohranjen elektronski novac.

8. Pružanje informacija o računu pružaocu platnih usluga koji obavlja ovu aktivnost

Pružalac usluge pružanja informacija o računu je pružalac platnih usluga koji obavlja uslugu koja se pruža preko interneta i kojom se pružaju grupisane informacije o jednom ili više platnih računa koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga.

Banka može podatke iz prethodnog stava dostaviti pružaocu usluge pružanja informacija o računu samo uz izričitu saglasnost Korisnika koju daje putem posebnih softverskih rešenja koja će biti uspostavljena za sigurnu razmenu tih podataka.

Ako je Korisnik dao izričitu saglasnost za pružanje usluge pružanja informacija o računu, kako bi se omogućila primena njegovog prava da koristi tu uslugu, Banka dužna je da obezbedi sledeće:

- 1) da s pružaocem usluge pružanja informacija o računu uspostavi komunikaciju i razmenjuje poruke i podatke na bezbedan način u skladu sa Zakonom;
- 2) da ne diskriminiše zahteve za davanje podataka koje primi od pružaoca usluge pružanja informacija o računu, osim iz objektivnih razloga.

9. Ograničen pristup pružalaca platnih usluga platnim računima

Pružalac platnih usluga koji vodi račun (Banka) može pružaocu usluge pružanja informacija o računu ili pružaocu usluge iniciranja plaćanja odbiti pristup platnom računu ako postoje opravdani i dokazima potkrepljeni razlozi u pogledu neodobrenog ili prevarnog pristupa platnom računu, odnosno neodobrenog ili prevarnog iniciranja platne transakcije tih pružalaca platnih usluga.

Pružalac platnih usluga koji vodi račun (Banka) dužan je

da u slučaju iz stava 1. ovog člana na način utvrđen Okvirnim ugovorom obavesti Korisnika da je pristup platnom računu odbijen i da navede razloge tog odbijanja. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre odbijanja pristupa platnom računu, pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan (Banka) je da to učini odmah nakon odbijanja pristupa platnom računu.

Izuzetno od stava 2. ovog člana, pružalac platnih usluga koji vodi račun (Banka) neće obavestiti platioca (Korisnika) u skladu s tim stavom ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje objektivno opravdani bezbednosni razlozi.

Pružalac platnih usluga koji vodi račun (Banka) ponovo će omogućiti pristup platnom računu kada prestanu da postoje razlozi za odbijanje tog pristupa.

Ako pružalac platnih usluga koji vodi račun (Banka) odbije pristup platnom računu u skladu sa stavom 1. ovog člana, dužan je da o tome odmah obavesti Narodnu banku Srbije, uz dostavljanje informacija o svim bitnim detaljima i razlozima za odbijanje tog pristupa.

10. Autentifikacija

Banka je dužna da primeni pouzdanu autentifikaciju Korisnika u slučajevima kada Korisnik:

- 1) pristupa platnom računu preko interneta;
- 2) inicira elektronsku platnu transakciju;
- 3) putem sredstva za komunikaciju na daljinu izvršava bilo koju aktivnost koja može imati uticaj na ispoljavanje rizika od prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi sa izvršenjem platne transakcije.

U slučaju da platalac inicira elektronsku platnu transakciju iz stava 1. tačka 2) ovog člana na daljinu, Banka je dužna da primeni pouzdanu autentifikaciju Korisnika koja uključuje elemente za dinamičko povezivanje te transakcije sa određenim iznosom i primaocem plaćanja.

Banka je dužna da u slučajevima iz stava 1. ovog člana uspostavi odgovarajuće mere sigurnosti za zaštitu poverljivosti i integriteta personalizovanih sigurnosnih elemenata Korisnika.

Odredbe st. 2. i 3. ovog člana primenjuju se i na platne transakcije inicirane preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

Odredbe st. 1. i 3. ovog člana primenjuju se i na pružaoca usluga pružanja informacija o platnom računu.

Banka koja vodi račun Korisnika dužna je da omogućiti pružaocu usluge iniciranja plaćanja i pružaocu usluge pružanja informacija o platnom računu poštovanje procedure autentifikacije Korisnika koje je Banka obezbedila Korisniku u skladu sa st. 1. i 3. ovog člana, a pružaocu usluge iniciranja plaćanja i u skladu sa stavom 2. ovog člana.

Dodelom jedinstvenih personalizovanih sigurnosnih elemenata, i to: PIN-a za identifikaciju, mTOKEN-a za autentifikaciju, jednokratne OTP lozinke, korisničkog sertifikata i drugih sredstava za identifikaciju i autorizaciju koje je Banka učinila dostupnim Korisniku, u zavisnosti od izabranog aplikativnog rešenja, Korisniku je omogućena identifikacija i pristup uslugama.

Korisnik je dužan da čuva tajnost svih navedenih personalizovanih sigurnosnih elemenata i odgovoran je za svaku njihovu neovlašćenu upotrebu, kao i za sve troškove nastale njihovim korišćenjem.

Banka izvršava transakciju ako je, pre njenog izvršenja, i u skladu sa primenjenim tehničkim rešenjem Banke, Korisnik:

- a) uspešno autentifikovan korišćenjem jednog ili više sredstava za identifikaciju i to:

- mTokenom;
- PIN-om: unosom jedinstvenog PIN-a kreiranog od strane Korisnika,
- kvalifikovanim elektronskim sertifikatom: korišćenjem medijuma na kojem se nalazi kvalifikovani elektronski sertifikat Korisnika i unosom PIN-a,
- biometrijskim karakteristikama (otisak prsta, prepoznavanje lica i slično). Ove biometrijske podatke Korisnik registruje na svom uređaju sa kojeg pristupa ovim servisima, dok Banka iste ne prikuplja niti čuva u svom informacionom sistemu, pri čemu se autentifikacijom potvrđuje identitet Korisnika, dok se davanjem saglasnosti potvrđuje volja Korisnika za izvršenje konkretne transakcije, a ista sredstva mogu se koristiti u obe svrhe, u zavisnosti od primenjenog tehničkog rešenja Banke;

- i
- b) dao saglasnost za izvršenje transakcije na jedan od sledećih načina:

- unosom jedinstvenog PIN-a kreiranog od strane Korisnika,
- korišćenjem biometrijskih karakteristika (otisak prsta, prepoznavanje lica i slično). Ove biometrijske podatke Korisnik registruje na svom uređaju sa kojeg pristupa ovim servisima, dok Banka iste ne prikuplja niti čuva u informacionom sistemu Banke,
- unosom jednokratne lozinke generisane mTokenom,
- korišćenjem kvalifikovanog elektronskog sertifikata.

Transakcija/Zahtev se autorizuje korišćenjem medijuma na kojem je izdat kvalifikovani elektronski sertifikat i unosom i potvrdom korisničkog PIN-a.

Korisnik saglasnost za izvršenje platne transakcije može dati i preko primaoca plaćanja i preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, u skladu sa važećim propisima.

11. Uslovi za izmene, dopune i prestanak Ugovora

11.1. Izmene i dopune Ugovora

Sve izmene Ugovora moraju biti sačinjene isključivo u pisanoj formi i propisno potpisane od strane obe ugovorne strane, izuzev onih koje su u korist Korisnika i koje se po Zakonu mogu menjati i primenjivati odmah i bez njegove prethodne saglasnosti.

Ako Banka predloži izmene i dopune odredaba Ugovora, dužna je da Korisniku dostavi predlog istih u pisanoj formi, najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene, koje Korisnik može prihvatiti ili odbiti i pre predloženog dana početka njihove primene.

Izuzetno od prethodnog stava, ako Banka predlaže promenu naknade za pružanje platnih usluga u korist

korisnika platnih usluga, ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena može se primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja korisniku platnih usluga predloga izmena i dopuna odredaba Ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu.

Smatra se da se Korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna Ugovora ako pre dana početka primene istih nije obavestio Banku da sa tim nije saglasan, o čemu je Banka dužna da ga na lako uočljiv način obavesti prilikom dostavljanja tog predloga.

Banka je dužna da korisnika platnih usluga, istovremeno s dostavljanjem predloga iz prethodnog stava, obavesti o njegovom pravu da, ako ne prihvati taj predlog, u bilo kom trenutku pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna odredaba Ugovora, raskine Ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, kao i da utvrdi dan pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo.

11.2. Prestanak korišćenja debitne kartice

Korisnik koji ne želi da koristi debitnu karticu, dužan je da otkáže upotrebu debitne kartice i istu vrati Banci, na način i u roku regulisanim Ugovorom sa Bankom.

Korisnik ima pravo da otkáže korišćenje pojedinačne debitne kartice podnošenjem Banci zahteva u formi koju Banka utvrđuje, sa naznačenim datumom prestanka daljeg korišćenja predmetne kartice.

Korisnik se obavezuje da uz Obaveštenje iz prethodnog stava Banci vrati predmetnu karticu.

Ukoliko Korisnik ne otkáže korišćenje debitne kartice najkasnije mesec dana pre isteka roka važnosti, a koristi istu u skladu sa ovim Prilogom, odnosno Ugovorom, Banka će mu automatski obnoviti pravo korišćenja debitne kartice i izdati novu, sa novim rokom važnosti. Rok važnosti debitne kartice upisan je na samoj debitnoj kartici.

Ukoliko Korisnik ne postupa u skladu sa ovim Prilogom, odnosno Ugovorom, ili postupa suprotno zakonskim propisima, Banka može da raskine Ugovor i da zabrani dalju upotrebu svih izdatih debitnih kartica ili da ih blokira. Ukoliko Korisnik otkazuje korišćenje debitne kartice kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji, automatski se otkazuje i korišćenje debitne kartice čije se poravnanje ne vrši u Republici Srbiji. U ovom slučaju prestaju da važe Ugovori za obe debitne kartice sa danom otkazivanja korišćenja debitne kartice kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.

11.3. Uslovi za jednostrani raskid, ništavost odredbi Ugovora

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Ugovor uz otkazni rok od 30 (trideset) dana, bez naknade.

Korisnik ima pravo da raskine Ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom podnošenjem zahteva za gašenje računa u formi koju Banka utvrđuje. U tom slučaju Banka je u obavezi da odmah, odnosno nakon izmirenja obaveza po računu, omogući Korisniku da bez naknade podigne celokupan iznos sredstava u gotovini ili

sredstva bezgotovinski prenese u drugu banku i ugasi račun.

U slučaju raskida Ugovora, Korisnik je dužan da Banci plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Korisnik može zahtevati da se odredbe Ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa Zakonom, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima Ugovora, koje nisu prethodno dostavljene - utvrde ništavim.

Banka ima pravo da raskine Ugovor, uz otkazni rok od 2 (dva) meseca, kao i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim pozitivnim propisima i to dostavljanjem pisanog obaveštenja drugoj ugovornoj strani.

Banka, osim u gore navedenim slučajevima, može jednostrano otkazati Ugovor i ugasi - račune Korisnika u sledećim slučajevima:

- Ukoliko se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
- Ukoliko Korisnik po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi lične podatke ili dokumenta za identifikaciju lica ovlašćenih po njegovom tekucem ili drugom platnom računu, ili o korisnicima dodatnih kartica, poreklu sredstava ili prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke;
- Kada je račun Korisnika neaktivan u periodu od 12 (dvanaest) meseci uzastopno u smislu da nema evidentiranih uplata i isplata sa računa, pri čemu se ne uzimaju u obzir knjiženja kamate, naknade i troškova, kao i druga knjiženja po nalogu same Banke. Ovaj stav se ne primenjuje na platni račun sa osnovnim uslugama;

Banka može jednostrano raskinuti ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama ako je ispunjen najmanje jedan od uslova:

- 1) Korisnik je koristio platni račun u protivpravne svrhe,
- 2) Na platnom računu nije izvršena ni jedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca,
- 3) Korisnik ne pravo na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija,
- 4) Korisnik je naknadno otvorio drugi platni račun,
- 5) Korisnik više nema zakoniti boravak u Republici Srbiji.

Ako Banka raskine ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili više uslova iz prethodnog stava tačke 2), 4) i 5), Banka je dužna da bez naknade u pismenoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi Korisniku obaveštenje o razlozima raskida, najkasnije dva meseca pre stupanja na snagu tog raskida, osim ako je to obaveštenje zabranjeno propisom.

Ako Banka raskine ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili oba uslova iz prethodnog stava tačke 1) i 3), raskid tog ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova. Banka je dužna da u obaveštenju o raskidu ugovora o platnom računu sa osnovnim uslugama istakne informacije o pravu Korisnika na prigovor i pritužbu i mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finasijskih usluga.

12. Zaštita transakcija

U cilju zaštite i sigurnosti transakcija Korisnik se obaveštava da može biti sniman kamerom u vreme vršenja transakcija karticom (ukoliko takve tehničke mogućnosti postoje).

13. Tajnost i zaštita podataka o ličnosti u vezi s platnim uslugama

Banka vrši obradu podataka o ličnosti Korisnika u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije i Opštim uslovima poslovanja AikBank a.d. Beograd

Podaci o ličnosti Korisnika se obrađuju u cilju izvršenja ugovornog odnosa između Korisnika i Banke, ispunjavanja pravnih obaveza Banke, kao i za obradu u marketinške svrhe ako je Korisnik dao izričit pristanak.

Detaljnije informacije o obradi podataka o ličnosti, rukovaocu, licu za zaštitu podataka o ličnosti i pravima lica na koje se podaci odnose dostupne su u OUP i Obaveštenju o obradi podataka o ličnosti, koje se nalazi na internet prezentaciji Banke i u filijalama i redovno se ažurira.

Banka i učesnici u platnom sistemu mogu prikupljati, obrađivati i međusobno razmenjivati podatke koji se odnose na korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podatke o platnoj transakciji i stanju i promenama na platnom računu korisnika platnih usluga, radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi s platnim uslugama.

14. Stupanje na snagu

Ovaj Prilog 2 Opštih uslova poslovanja stupa na snagu danom usvajanja, a primenjuje se od 04.05.2026. godine.