

PRILOG 3

POSEBNI USLOVI POSLOVANJA ZA KORIŠĆENJE DEBITNIH KARTICA ZA PREDUZETNIKE I PRAVNA LICA

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Sadržina Priloga Opštih uslova poslovanja Banke

Ovim Posebnim uslovima za korišćenje debitnih kartica za preduzetnike i pravna lica AikBank A.D. (u daljem tekstu: Banka), uređuju se međusobna prava i obaveze Banke i korisnika platnih usluga pravnih lica i preduzetnika u vezi sa uslovima po kojima Banka pruža usluge izdavanja i korišćenja debitnih kartica za preduzetnike i pravna lica, informacije o naknadama, kursu zamene valuta, informacije o načinu i sredstvima komunikacije, kao i uslovi za izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora, a u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (u daljem tekstu: Zakon), i aktima Banke, za preduzetnike i pravna lica.

Posebni uslovi za korišćenje debitnih kartica za preduzetnike i pravna lica zajedno sa:

- Opšti uslovi poslovanja AikBank a.d. Beograd (u daljem tekstu: OUP),
- Posebni uslovi poslovanja za platne račune i platne usluge za pravna lica i preduzetnike AikBank a.d. Beograd (u daljem tekstu: Posebni uslovi),
- Tarifa naknada za usluge Banke za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: Izvod iz Tarife),
- Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija za pravna lica i preduzetnike koji čini prilog ovih Posebnih uslova (u daljem tekstu: Terminski Plan),
- Limiti za korišćenje platnih instrumenata,

čine Okvirni ugovor (u daljem tekstu: Okvirni Ugovor/Ugovor).

Pojmovi korišćeni u Prilogu Opštih uslova poslovanja (u daljem tekstu: Prilog) imaju sledeće značenje:

1. Korisnik platnih usluga - Korisnik označava preduzetnika ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga

2. Osnovna debitna platna kartica označava platnu karticu koju Banka izdaje Korisniku, povezana je sa platnim računom korisnika u Banci i koristi se za iniciranje platnih transakcija;

3. Dodatna debitna kartica označava platnu karticu koju Banka na zahtev korisnika izdaje licu koje odredi korisnik i koja je vezana za platni račun osnovnog korisnika;

4. PIN označava lični identifikacioni broj poznat samo Korisniku, koji korisnik koristi za autorizaciju platnih transakcija, a pri korišćenju debitne kartice na bankomatu i POS terminalima;

5. Tekući račun - platni račun koji se vodi kod Banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranim valutama (dinarski/devizni), kao i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža Korisniku na osnovu posebnih ugovora.

6. 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;

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

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

9. 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;

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

11. Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke, a koje Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno za iniciranje platne transakcije;

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. 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.

18. 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

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

20. 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;

21. 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;

22. 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;

23. 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;

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

25. 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;

26. Platilac označava pravno lice, odnosno preduzetnika 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 lice koje izdaje platni nalog

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

28. 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.

29. POS terminal označava uređaj instaliran na prodajnom mestu ili šalteru pružaoca platnih usluga koji omogućava korišćenje kartica, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski (EFTPOS);

30. Bankomat (ATM) označava elektromehanički uređaj koji omogućava korisnicima kartica uplatu i/ili isplatu gotovog novca, i/ili korišćenje drugih usluga (transfer novčanih sredstava, upit u stanje i dr.);

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

32. Gotov novac označava novčanice i kovani novac;

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

34. Datum valute je referentni datum, odnosno referentno vreme koje Banka koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;

35. 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);

36. 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, libora i sl.);

37. 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 kreditne kartice i sl.);

38. 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;

39. 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;

40. 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 izdeđu rezidenata i nerezidenata kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama. Za potrebe ovih Opštih uslova međunarodnom platnom transakcijom smatra se i domaća platna transakcija koja se izvršava u valuti trećih država. Banka ne izvršava međunarodne platne transakcije u virtuelnim valutama

41. 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;

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

43. Sedište označava mesto koje je registrovano kao sedište pravnog lica, a ako pravno lice, uskladu sa propisima njegove države, nema registrovano sedište – mesto iz kog se upravlja njegovim poslovanjem;

44. 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;

45. 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;

46. 3D secure usluga označava uslugu koja Banka obezbeđuje korisniku prilikom plaćanja platnom karticu na internetu kod trgovaca koji su uključeni u Mastercard SecureCode i/ili Verified by Visa programu, a koja korisniku kartice pruža dodatnu zaštitu od neovlašćenog korišćenja kartice tokom internet transakcije.

47. Jednokratna lozinka (OTP - One Time Password) predstavlja jednokratnu numeričku šifru koju kreira Korisnik prilikom plaćanja na 3D Secure internet prodajnim mestima.

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

49. Datum transakcije je dan kada je Korisnik kartice inicirao odnosno, dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;

50. Datum valute je dan kada Banka zadužuje debitnu karticu Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije;

51. Autorizacija označava proces u kome se vrši odobravanje transakcija po platnim debitnim karticama;

52. Slip označava potvrdu o izvršenoj transakciji platnom karticom;

53. Prodajno mesto označava prodajno mesto trgovca na kome se obavezno prihvataju platne kartice, kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja za prodaju roba i pružanje usluga;

54. Internet prodajno mesto označava prodajno mesto gde se izlaganje i prodaja proizvoda i usluga, kao i sve ostale radnje vezane za proces prodaje, vrši putem elektronskih kanala komunikacije (internet, telefon, mejl) i bez fizičkog kontakta trgovca i Korisnika;

55. Isplatio mesto označava mesto na kojem je poslovni subjekt ovlašćen da prihvata platnu karticu za uslugu isplate gotovog novca na POS terminalu;

56. 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;

57. Digitalizovana kartica označava digitalni prikaz debitne kartice u Digitalnom novčaniku i/ili aplikacijama elektronskog i mobilnog bankarstva Banke koja Korisniku omogućava beskontaktnu platnu transakciju 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;

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

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

1.2. Debitne kartice

1.2.1. Uslovi pod kojima Banka izdaje debitne kartice i vrste

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 Posebnim uslovima.

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-badged 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 naznačenog 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.

Banka ima pravo da nakon isteka roka važenja debitne kartice obnovi/reizda debitnu karticu shodno važećim procedurama i aktima Banke.

Debitna kartica se može izdati svakom punoletnom fizičkom licu zaposlenom kod Korisnika kao Krajnjeg korisnika, a koja su navedena u Zahtevu za izdavanje debitnih kartica za pravna lica i preduzetnike, koji Banci podnosi ovlašćeno lice Korisnika. Korisnik će obavestiti krajnjeg korisnika o obavezama i pravima definisanim Ugovorom, Opštim uslovima poslovanja i ovim Posebnim uslovima.

Debitna kartica glasi na ime i prezime krajnjeg korisnika.

Potpisivanjem zahteva za izdavanje debitne kartice, Korisnik daje izričitu saglasnost sa definisanim funkcionalnostima i ovlašćenjima u poslovanju debitnom karticom i to izborom ponuđenih opcija koje su u skladu sa važećom ponudom Banke.

Korisnik ima pravo, za sve vreme važnosti Ugovora, da izmeni elemente Zahteva za izdavanje debitne kartice definisanjem drugačijeg načina poslovanja i ovlašćenja, podnošenjem novog zahteva kojim se prethodni stavlja van snage.

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.

Banka od Korisnika za obavljene usluge naplaćuje naknade po Tarifi naknada za usluge Banke (u daljem tekstu: Tarifa). Banka zadržava pravo da odlukom Banke Korisniku odobri povoljnije naknade od onih definisanih u Tarifi.

Banka može Korisniku dostaviti debitnu karticu i lični identifikacioni broj (PIN) u filijali Banke ili pismom na adresu Korisnika, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti.

U slučaju dostavljanja na adresu Korisnika, Banka snosi rizik u vezi s dostavljanjem kartice i ličnog identifikacionog broja (PIN-a), s tim da Korisnik snosi rizik neuspele dostave kartice, ukoliko

Banci nije dao tačnu adresu ili nije blagovremeno prijavio svaku eventualnu promenu svoje adrese.

Debitna kartica je vlasništvo Banke i jedino je Korisnik ovlašćen da je koristi dok je svaka upotreba od strane drugih lica zabranjena. Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu nastalu u slučaju korišćenja debitne kartice od strane drugih lica.

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

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 ovih Posebnih uslova po osnovu korišćenja kartica.

Rok važenja debitne kartice 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, ovi Posebni uslovi 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 60 (šezdeset) dana pre isteka roka važenja debitne kartice i istoj neće biti produžen rok važenja.

U slučaju da u predviđenom roku ne obavesti Banku, Korisnik snosi troškove u skladu sa TarifomBanke.

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.

1.2.2. Obaveze i prava Banke

Podatke koji se odnose na poslovanje debitnom karticom Banka čuva i upotrebljava u skladu sa zakonom. Potpisivanjem zahteva za izdavanje debitne kartice Korisnik daje saglasnost da Banka sredstvima za automatsku obradu ili klasičnim sredstvima ispostavi, obrađuje i čuva lične podatke koje je naveo u svom zahtevu.

Debitna kartica je neprenosiva i može je koristiti samo Korisnik, odnosno krajnji Korisnik. Sve debitne kartice je moguće koristiti na svim prodajnim mestima i bankomatima u zemlji ili u zemlji i inostranstvu, osim ako drugačije nije utvrđeno Posebnim uslovima, ili Ugovorom između Banke i Korisnika.

Zbog sigurnosti poslovanja Korisnik je dužan da debitnu karticu čuva i sa njom odgovorno postupa.

Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost za neovlašćeno korišćenje debitne kartice izdate na njegovo ime. Banka nije odgovorna za kvalitet robe i usluga koje Korisnik plaća debitnom karticom i ne odgovara za eventualne sporove povodom kvantitativnih i kvalitativnih nedostataka robe. Korisnik neposredno na prodajnom mestu reklamira nesporazume i dužan je da izmiri obaveze prema Banci po osnovu korišćenja debitne kartice, bez obzira na spor sa prodavcem.

Potrošnja debitnih kartica u zemlji obračunava se u dinarima i zadužuje dinarski tekući račun Korisnika do visine pokrića na računu, dok se za potrošnju nastalu upotrebom debitnih kartica u inostranstvu zadužuje dinarski tekući račun Korisnika u dinarskoj protivvrednosti. Zaduženja u stranoj valuti nastala korišćenjem debitne kartice u inostranstvu, Banka konvertuje u dinarsku protivvrednost po prodajnom kursu Banke na dan zaduženja u stranoj valuti.

Debitna kartica se ne sme koristiti protivpravno, uključujući nabavku roba ili usluga zabranjenih zakonom ili protivno odredbama ovog Ugovora. 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 podmirenja duga nije dozvoljeno, kao ni korišćenje debitne kartice 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.

1.2.3. Obaveze Korisnika

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 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 i odgovarajućih naknada.

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

Korisnik je u obavezi da najkasnije u roku od 3 (tri) dana obavesti Banku pisanim putem o svim statusnim promenama Korisnika od značaja za pravni promet (promena naziva, sedišta, delatnosti, broja tekućeg računa, promena lica ovlašćenog za zastupanje, promena pečata ukoliko isti koristi, otvaranje postupka stečaja ili likvidacije, kao i o bilo kojim drugim promenama od značaja za realizaciju Ugovora).

Korisnik je izričito saglasan da Banka u skladu sa zakonom koji uređuje platne usluge izvrši usklađivanje podataka o statusnim i drugim promenama u vezi sa računima Korisnika sa podacima preuzetim od organizacije nadležne za vođenje Registra privrednih subjekata u roku od tri radna dana od preuzimanja ovih podataka.

U slučaju da Korisnik ne postupi na način iz prethodnih stavova ovog člana, Banka može raskinuti Ugovor i zabraniti dalju upotrebu svih debitnih kartica izdatih po Ugovoru.

Ovlašćena osoba Korisnika za kontakt sa Bankom odgovorna je za obezbeđivanje svih potrebnih dokumenata u vezi poslovanja sa debitnim karticama, po zahtevu Banke.

Ugovorne strane su saglasne da je Zakonski zastupnik odgovorno lice za potpisivanje svih dokumenata u vezi sa poslovanjem sa debitnim karticama.

1.2.4. Način postupanja Korisnika radi bezbednog korišćenja debitne kartice

Po prijemu kartice, korisnik je dužan da istu odmah potpiše na označenom mestu na poledini kartice. Potpis mora biti istovetan kao potpis na Zahtevu. Određene transakcije se vrše na osnovu potpisa korisnika, te ukoliko korisnik nije potpisao debitnu karticu u odgovarajućem prostoru, korisnik će se smatrati odgovornim za navedene transakcije nastale tom debitnom karticom.

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 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.

PIN kod, koji se smatra elektronskim potpisom Korisnika, sačinjen je u uslovima potpune zaštite tajnosti podataka.

Korisnik je u obavezi da zapamti PIN kod čim ga dobije i da kovertu sa PIN kodom čuva u tajnosti.

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. 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.).

Ukoliko Korisnik ne postupi po ovoj obavezi, smatraće se da je postupio nesavesno i sa krajnjom nepažnjom.

U slučaju korišćenja debitne kartice za transakcije gde debitna kartica nije prisutna 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 mejl ili SMS poruka, telefona, faksa i svih ostalih kanala komunikacije.
- Za obavljanje ovih transakcija dovoljna su samo tri podatka - broj kartice, datum isteka i kontrolni broj.
- Preporučuje se korišćenje samo proverenih i pouzdanih sajtova.

Korisnik ima pravo na besplatno gašenje debitne kartice.

Korisnik je dužan da prilikom plaćanja roba i/ili usluga na prodajnom mestu koje je opremljeno POS terminalom lično unese svoj PIN ukoliko se isti zahteva ili potpiše potvrdu o izvršenoj transakciji (u daljem tekstu: slip).

Zbog sigurnosti poslovanja debitnom karticom, Korisnik je dužan da istu čuva i s njom odgovorno postupi, kao i da obezbedi da krajnji korisnici debitne kartice iste čuvaju i sa njima odgovorno i sa posebnom pažnjom postupaju, te da se svi postupci sa debitnom karticom na prodajnom mestu odvijaju u njihovom prisustvu.

Korisnik je u obavezi da zapamti PIN ili ga čuva na takav način da ne bude dostupan neovlašćenim osobama koji bi tu informaciju mogli da zloupotrebe. Debitna kartica je neprenosiva, što znači da je može koristiti samo Korisnik. Debitnu karticu je moguće koristiti na svim prodajnim mestima i

bankomatima u zemlji i inostranstvu, sa oznakom kartičarske organizacije kojoj određena debitna kartica pripada, kao i kod svih vrsta daljinske trgovine na malo, koja je omogućena upotrebom debitne kartice.

Za postupanje krajnjih korisnika protivno navedenom u prethodnom stavu ovog člana, odgovara Korisnik.

Za izvršeno plaćanje na prodajnom mestu se izdaje potvrda o plaćanju. Kopiju potvrde o plaćanju zadržava Korisnik za svoju evidenciju.

1.3. Uslovi za korišćenje platnih usluga

1.3.1. *Personalizovan sigurnosni element*

Banka Korisniku izdaje personalizovan sigurnosni element (lični identifikacioni broj), koji predstavlja kombinaciju brojeva (u daljem tekstu: PIN), koji služi za autentifikaciju Korisnika pri upotrebi debitne kartice, koju Banka određuje Korisniku, a koji Korisnik mora navesti kako bi se jasno odredio krajnji korisnik i/ili račun za plaćanje krajnjeg korisnika koji se upotrebljava u platnoj transakciji.

Banka će obezbediti Korisniku da samo on ima pristup PIN-u do uručjenja debitne kartice.

Banka snosi rizik u vezi sa dostavljanjem Korisniku debitne kartice i PIN-a.

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

Saglasnost za izvršenje platne transakcije, Korisnik daje pre izvršenja transakcije, preduzimanjem jedne radnje ili više njih istovremeno, osim ako Ugovorom nije utvrđeno da Korisnik može dati saglasnost nakon tog izvršenja.

Korisnik daje saglasnost (autorizaciju) za izvršenje platne transakcije, 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,
- 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 ovim Posebnim uslovima.

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..

Korisnik saglasnost za izvršenje platne transakcije može dati i preko primaoca plaćanja i preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

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

Banka može odbiti izvršenje platnog naloga ukoliko nisu ispunjeni uslovi iz ovog člana, odnosno kada je to utvrđeno propisima, ili kada 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.

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

Vreme prijema naloga za plaćanje označava trenutak u kojem je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Banka sproveda postupak autentifikacije. Vreme

prijema platnih naloga i rokovi za izvršenje platnih transakcija definisani su Terminskim planom.

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

Banka kao platiočev pružalac platnih usluga dužna je da obezbedi da je datum valute zaduženja Korisnikovog platnog računa u vezi sa izvršenjem platne transakcije isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije. Banka primaoca plaćanja dužna je da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi sa izvršenjem platne transakcije najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu tog pružaoca. U slučaju domaće platne transakcije, ako Korisnik na platni račun kod Banke uplati gotov novac u valuti tog platnog računa – Banka je dužna da obezbedi da datum valute odobrenja tog platnog računa bude datum kada je primila gotov novac.

U slučaju međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti trećih država, Banka nije dužna da Korisniku dostavi, odnosno učini lako dostupnim informacije u vezi sa rokom za izvršenje platne transakcije i naknadama banke primaoca plaćanja u trećoj državi, ako u trenutku iniciranja takve platne transakcije ne raspolaže takvim informacijama, već da o tome pruži informacije u očekivanom vremenu izvršenja platne transakcije.

1.3.4. Limit za izvršenje transakcija debitnim karticama

Korisnici mogu raspolagati sredstvima do visine raspoloživih sredstava na računu Korisnika za koji je vezana debitna kartica.

Banka utvrđuje dnevne limite potrošnje i podizanja gotovine, maksimalni broj transakcija na dnevnom nivou, kao i dnevni limit za uplatu pazara, 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 može u pisanoj formi na papiru ili trajnom nosaču podataka izričito zahtevati da se taj limit ne ugovori, odnosno da se ukine.

Banka u skladu sa tehničkim mogućnostima bankomata može omogućiti Korisniku uplatu pazara u RSD unosom PIB-a na tekući račun za koji je vezana debitna kartica u visini limita utvrđenog Limitima za korišćenje platnih instrumenata. U slučaju neispravno unetih podataka Korisnik se obavezuje da će prihvatiti rizik, odnosno Banka neće snositi nadoknadu u datom slučaju.

Korisnik može samostalno da upravlja, odnosno menja utvrđene limite potrošnje po karticama korišćenjem usluge Elektronskog ili Mobilnog bankarstva, kada se za to steknu 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 prethodno blagovremeno obavešten.

1.4. Informacije i podaci o naknadama i kursu zamene valuta

1.4.1. Vrsta i visina naknada koje Banka naplaćuje Korisniku

Korisnik je u momentu potpisivanja Zahteva upoznat sa Tarifom odnosno obavešten je o vrstama i visini naknada koje naplaćuje Banka, uručanjem Tarife.

Korisnik je u obavezi da Banci plaća naknade u skladu sa Tarifom.

Naknade se naplaćuju direktnim zaduženjem računa debitne kartice.

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.

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, u kome će biti naveden datum od kada se izmenjena naknada primenjuje u meri i na način regulisanim članom 3.1.ovog Priloga.

1.4.2. 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 primeni i povoljniji kurs od zvaničnog dnevnog kursa banke Koji se utvrđuje sporazumno između Banke i Korisnika.

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

Zaduženja u stranoj valuti nastala korišćenjem debitne kartice u inostranstvu, Banka konvertuje u dinarsku protivvrednost po prodajnom kursu Banke. Korisnik je upoznat i prihvata mogućnost promene kursa od momenta nastanka transakcije do momenta finansijske obrade transakcije.

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.

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

1.5.1. Obaveštenja

Korisnik dostavlja kontakt podatke Banci, prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, kao i naknadno u toku trajanja poslovnog odnosa sa Bankom.

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.

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

- Izvode po računima, koji obuhvataju sve informacije o platnim transakcijama, sve u skladu sa Zakonom o platnim uslugama,
- Izveštaje o naplaćenim naknadama, sve u skladu sa Zakonom o platnim uslugama,
- Sva ostala obaveštenja za sve proizvode u korišćenju, kao i za sve nove proizvode a u skladu sa važećim zakonskim propisima i odredbama zaključenog ugovora,
- i druga zakonom predviđena obaveštenja.

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

Korisnik je obavezan da odmah obavesti Banku o svakoj promeni adrese, mejl adrese, broja telefona. U slučaju da korisnik ne ispoštuje pomenutu obavezu, smatraće se da je slanje svakog dokumenta ispravno urađeno, ukoliko Banka pošalje obaveštenje na adresu, mejl adresu, broj telefona navedenu u zahtevu.

Potpisivanjem zahteva na označenom mestu, smatra se da je korisnik prihvatio i saglasio se sa svim odredbama ovih Opštih uslova, koji su sastavni deo Okvirnog Ugovora.

Za svaku komunikaciju između Banke i korisnika, povezano s pravima i obavezama iz Ugovora, koristiće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika, sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju.

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 ugovoreni obaveza, obaveštenja i informacija može dostavljati Korisniku 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.

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 ekspozituru, korišćenjem aplikacija elektronskog ili mobilnog bankarstva ili korišćenjem aplikacija koje omogućavaju individualnu komunikaciju sa korisnikom (push poruke, Viber, WhatsApp i dr).

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.

Sve merodavne podatke (naknade, kursevi i ostalo) povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Korisnik može pronaći, na internet prezentaciji Banke. 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, dostave kopija Ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, koje su utvrđene kao obavezni elementi Ugovora, i to na način koji će tom korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih

usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Svako obaveštenje, zahtev ili opomena za izmirivanje obaveza izdata od strane Banke, čak i ukoliko se odnosi na dodatnu karticu, slaće se korisniku osnovne kartice na adresu navedenu u Zahtevu za izdavanje kartice ili na novu adresu, ukoliko je korisnik pisanim putem obavestio Banku o promeni adrese. Izričito je ugovoreno da će se poslednja prijavljena adresa korisnika bezuslovno i neopozivo smatrati zakonitom adresom istog za sve svrhe, na koju će se slati obaveštenja ili na koju treba slati sva dokumenta.

1.5.2. *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.).

1.5.3. *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

Banka će Korisnika, redovno 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.

Banka je dužna da Korisniku na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru dostavlja izvod o 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, 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.

Korisnik ima pravo da bilo kada u toku trajanja Okvirnog ugovora zatraži kopiju istog, kao i da promeni kanal komunikacije sa Bankom, osim kada je to u suprotnosti sa odredbama zaključenog Okvirnog ugovora ili nespojivo sa prirodom proizvoda, odnosno usluge.

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

1.6.1. 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 je u obavezi da u ekspozituri Banke 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 zloupotrebjenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

1.6.2. 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 ispuni svoju obavezu plaćanja, kada je korišćenje debitne kartice povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku.

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.

1.6.3. 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.

1.6.4. 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 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.

1.6.5. Odgovornost Korisnika za neodobrene platne transakcije

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 iz članova 1.2.4 i 1.6.1. 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 na 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 saznanja na odgovarajući način u skladu sa ovim Posebnim uslovim 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.

1.6.6. 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 provjere 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.

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

Pružalac platnih usluga 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 1.3.3. 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 dokaze o tome dostavi bez odlaganja na zahtev Banke.

1.6.8. 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 utvrdjenim 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 1.6.7. st. 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.

1.6.9. 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 prethodnog stava 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.

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

Ako 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) omogućiti 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 dana pružaocu 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 kada je primo nalog, 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.

1.7.1. 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 ovog 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 prema pravilima kartičarske organizacije 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.

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.

1.7.2. 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 zaštitu, Banka može da zatraži dodatnu autentifikaciju korisnika putem mTOKEN autentifikacije ili unosa jednokratne lozinke (One Time Passworda - OTP).

2. 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 ove funkcionalnosti, koja čine sastavni deo Okvirnog ugovora za izdavanje i korišćenje debitne kartice.

2.1. Aktivacija digitalnog novčanika, korišćenje i vršenje platnih transakcija digitalizovanom 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 platnu debitnu karticu u Digitalni novčanik bilo putem aplikacije Pružaoca usluge bilo putem aplikacije mobilnog bankarstva Banke, ukoliko Banka to omogući. Registrovanjem platne debitne 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. Digitalizovanaplatna 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.

2.2. 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 odnosne 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 Karticu 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 ispisan 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 prinošenjem POS uređaju 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 onemogući 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.

2.3. Obaveze Korisnika

Korisnik usluge digitalizovane kartice je u obavezi da:

- 1) registruje Karticu u aplikaciju digitalnog novčanika samo na uređajima koji mu zakonski pripadaju i koje koristi samo Korisnik;
- 2) Korisnik je obavezan da postavi lozinku sa većim stepenom složenosti za obezbeđenje uređaja i da tu lozinku čuva na sigurnom mestu;
- 3) 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
- 4) nakon upisa kartice u aplikaciju digitalnog novčanika Korisnik je dužan da obezbedi uređaj koji koristi sa istom pažnjom kojom mora čuvati karticu i da zaštiti Uređaj od neovlašćenog korišćenja, gubitka ili krađe i obezbedi uređaj u kome je token od zloupotrebe u slučaju gubitka ili krađe;
- 5) neće dozvoliti drugim licima pristup mobilnom uređaju tako što će čuvati njihove biometrijske podatke (otisak prsta, skeniranje lica itd)
- 6) bez odlaganja obavesti Banku u slučaju gubitka ili krađe kartice ili krađe podataka sa kartice koji su neophodni za korišćenje predmetne usluge;
- 7) bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu ili neovlašćenom korišćenju uređaja u kome je smešten token;
- 8) 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;
- 9) 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;
- 10) 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 predmetne 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 prezentaciji Banke i nalaze se u svim filijalama Banke;

2.4. 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.

2.5. Isključenje odgovornosti Banke

Banka nije odgovorna za:

- a) plaćanja izvršena sa tokenom ako su ih izvršile druge osobe, uz saglasnost Korisnika (putem digitalnog novčanika).
- b) 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
- c) 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.
- d) bilo koju situaciju koja prekida, sprečava ili utiče na funkcionisanje bilo koje kartice upisane u aplikaciju, kao što su, ali ne ograničavajući se na, nedostupnost aplikacije ili internet usluge, komunikacije, kašnjenja mreže, ograničenja pokrivenosti internet mreže, prekidi sistema i drugi tehnički problemi.

2.6. 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 ugovorenom 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.

2.7.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 Digitalizovana kartice Banka dostavlja Pružaocu usluge nepersonalizovane informacije o platnim transakcijama iniciranim digitalizovana 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.

3. 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.

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.

4. 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 potvrdila 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.

5. 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 platilac 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 omogući 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.

6. Uslovi za izmena, dopune i prestanak Ugovora

6.1. 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 u slučaju preduzetnika, odnosno najkasnije 15 (petnaest) dana pre predloženog dana početka njihove primene u slučaju pravnih lica, koje Korisnik može prihvatiti ili odbiti 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 okvirnog 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, 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 okvirnog ugovora, raskine okvirni 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.

6.2. 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, omogućiti 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 podatke o sebi, licima ovlašćenim po njegovom tekućem ili drugom platnom računu, ili 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 je 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.

6.3. Prestanak korišćenja debitne kartice

Korisnik koji ne želi da posluje debitnom karticom, 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 60 dana 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 o debitnoj kartici i da zabrani dalju upotrebu svih izdatih debitnih kartica ili da ih blokira.

U slučaju otkazivanja ili zabrane upotrebe debitne kartice, Korisnik je dužan da izmiri sve obaveze nastale iz poslovanja debitnom karticom.

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.

7. Zaštita transakcija

U cilju zaštite i sigurnosti transakcija Korisnik je obavešten da može bude sniman kamerom u vreme vršenja transakcija karticom (ukoliko takve tehničke mogućnosti postoje).

8. 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.

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.

9. Stupanje na snagu

Ovaj Prilog 3 Opštih uslova poslovanja stupa na snagu danom usvajanja, a primenjuje se od 04.05.2026. godine.