

PRILOG 7

POSEBNI USLOVI POSLOVANJA ZA KORIŠĆENJE USLUGA ELEKTRONSKOG I MOBILNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA

1. UVODNE ODREDBE

Ovim Posebnim uslovima korišćenja usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica AikBank a.d. Beograd (u daljem tekstu Posebni uslovi) uređuju se međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u vezi sa korišćenjem usluga elektronskog i mobilnog bankarstva u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (u daljem tekstu: Zakon).

Ovim Posebnim uslovima Banka obezbeđuje Korisniku informacije o proizvodima, servisima i uslugama dostupnim putem elektronskog i mobilnog bankarstva.

Prateći razvoj tehnologije i usluga koje pruža Korisniku, Banka može integrisati nove proizvode, usluge i servise u okviru digitalnih kanala. Transakcije koje se realizuju putem novih servisa obavljaju se prema instrukcijama koje izdaje Banka.

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

Posebni uslovi se primenjuju u poslovnom odnosu između Banke i Korisnika u pogledu korišćenja elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica i čine sastavni deo Okvirnog ugovora za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva.

Banka može, u skladu sa tehničkim mogućnostima i razvojem, da menja postojeće i uvodi nove funkcionalnosti u okviru digitalnih usluga za fizička lica, pri čemu će o ovim izmenama i novinama obavestiti Korisnika putem aplikacija mobilnog i/ili elektronskog bankarstva ili na drugi ugovoreni kanal komunikacije. Korišćenjem bilo koje funkcionalnosti, Korisnik potvrđuje saglasnost

sa uslovima korišćenja, i odgovoran je za postupanje u skladu sa korisničkim uputstvima.

Posebni uslovi za korišćenje usluga mobilnog i elektronskog bankarstva za fizička lica zajedno sa:

- Opšti uslovi poslovanja AikBank a.d. Beograd (u daljem tekstu: OUP),
 - Posebni uslovi poslovanja za platne račune i platne usluge za fizička lica AikBank a.d. Beograd (u daljem tekstu: Posebni uslovi),
 - Tarifa naknada za usluge Banke za fizička lica (u daljem tekstu: Izvod iz Tarife),
 - Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija za fizička lica koji čini prilog ovih Posebnih uslova (u daljem tekstu: Terminski Plan),
 - Limit za izvršenje transakcija
- Čine Okvirni ugovor (u daljem tekstu: Okvirni Ugovor/Ugovor).

2. Uslovi pružanja platnih usluga

2.1. Osnovni uslovi pod kojima Banka obavlja platne usluge

Banka pruža platne usluge u skladu sa Zakonom koji se odnosi na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima, kao i međunarodne platne transakcije bez obzira na valutu plaćanja. Međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u pogledu pružanja platnih i ostalih usluga po i u vezi sa platnim računom uređuju se Okvirnim ugovorom o platnom računu, Opštim uslovima poslovanja i ovim Posebnim uslovima.

3. POJMOVI I DEFINICIJE

Digitalno bankarstvo označava skup usluga i servisa Banke i to:

- Elektronsko bankarstvo,
- Mobilno bankarstvo,
- Uslugu Kontakt centra i SMS servis.

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

- **Potrošač** označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;



- **Registrovano poljoprivredno gazdinstvo** jeste fizičko lice-poljoprivrednik, koje obavlja poljoprivrednu proizvodnju, koje je upisano u Registar poljoprivrednih gazdinstava kao nosilac gazdinstva, a nije Potrošač.

Elektronsko bankarstvo označava uslugu koja putem elektronske platforme Banke, omogućava korišćenje usluga povezanih s platnim računom, korišćenjem odgovarajućeg aplikativnog softvera na računaru.

Mobilno bankarstvo označava uslugu koja putem mobilne aplikacije Banke, omogućava korišćenje usluga povezanih s platnim računom, korišćenjem odgovarajućeg aplikativnog softvera na mobilnom telekomunikacionom uređaju.

Usluga Kontakt centra označava skup servisa Banke kojima Korisnik pristupa putem informacione i telekomunikacione tehnologije i obuhvata: Govorni automat (IVR), ChatBot servis i komunikaciju sa operaterima Kontakt centra.

Govorni automat označava servis Kontakt centra koji omogućava pristup informacijama o proizvodima i uslugama Banke.

ChatBot servis označava servis Kontakt centra koji omogućava pristup informacijama o proizvodima i uslugama Banke kao i podnošenje zahteva za proizvode i usluge Banke.

SMS Servis označava servis koji omogućava dobijanje informacije o proizvodima i uslugama Banke i obaveštenja o izvršenim platnim transakcijama, kao dospeću obaveza po proizvodima koje Korisnik ima kod Banke.

Korisničko uputstvo označava dokument Banke u kom je objašnjen način rada i korišćenja određene usluge odnosno određenog servisa u okviru Direktnih kanala za fizička lica, a koji je dostupan na internet prezentaciji Banke.

Korisnik platnih usluga - Korisnik označava fizičko lice (rezidenta ili nerezidenta u smislu odredaba zakona koji uređuju devizno poslovanje) koje je sa Bankom uspostavilo ugovorni odnos u pogledu korišćenja elektronskog i/ili mobilnog bankarstva za fizička lica u skladu sa ovim Posebnim uslovima.

Platna aplikacija je računarski softver ili odgovarajući ekvivalent učitani na računaru, mobilnom telefonu ili bilo kom drugom uređaju koji omogućava da se inicira platna transakcija na osnovu platne kartice i da platilac izda platni nalog;

Autentifikacija predstavlja postupak koji Banci omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata u smislu Zakona. Identifikacija Korisnika može biti izvršena na različite načine u skladu sa tehnološkim rešenjima koje Banka Korisniku

stavlja na raspolaganje i kombinacijom dva ili više elemenata koji su međusobno nezavisni (mPIN, biometrija, QR kode, provera broja mobilnog telefona registrovanog u sistemu Banke, korisničko ime i drugo...).

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;

Autorizacija predstavlja potvrdu željene i inicirane radnje od strane korisnika a u skladu sa tehnološkim rešenjima koje banka Korisniku stavlja na raspolaganje (povrta plaćanja, prihvatanje ponude, potpisivanje Ugovorne dokumentacije...).

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

Osetljivi podaci o plaćanju označavaju svaki podatak, uključujući personalizovane sigurnosne elemente, koji se može iskoristiti za izvršenje prevarnih radnji, pri čemu u slučaju aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osetljive podatke o plaćanju.

Platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira Korisnik kao platilac ili kao primalac plaćanja, ili se inicira



u ime platioca, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

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

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

Transakcija označava platnu transakciju izvršenu korišćenjem elektronskog bankarstva ili mobilnog bankarstva.

Instant transfer odobrenja označava domaću platnu transakciju do 300.000 RSD (uključujući i ovaj iznos), 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;

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

Iniciranje platne transakcije označava

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

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

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

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

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

transakcija na osnovu platne kartice.

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

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

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

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

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

Sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis označava podatke i/ili postupke: za identifikaciju Korisnika neophodne za pristup elektronskom i mobilnom bankarstvu digitalnim kanalima za fizička lica; za autorizaciju

transakcija; za potpisivanje elektronskih dokumenata i/ili davanje saglasnosti za uspostavljanje ugovornog odnosa sa Bankom (npr. Korisničko ime, PIN, broj telefona Korisnika, jednokratna lozinka, tokeni, kvalifikovani elektronski sertifikat i/ili drugi uređaj za identifikaciju), kao i za izmenu ugovorenih uslova i za dostavljanje informacija i obaveštenja u vezi sa proizvodima i uslugama Banke.

LIB (aktivacioni kod) označava brojeve ili slovne oznake ili kombinaciju oba navedena, a koje Banka dodeljuje Korisniku u procesu aktivacije i/ili registracije na elektronsko i mobilno bankarstvo.

mPIN označava numeričku lozinku koju Korisnik sam definiše i služi za identifikaciju Korisnika i davanje saglasnosti za izvršenje transakcije.



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

QR kod - predstavlja standardizovanu dvodimenzionalnu oznaku, dvodimenzionalni bar kod, koji sadrži informacije koje se mogu očitati QR kod skenerom

Autorizacija upotrebom QR koda – predstavlja opciju unutar mToken servisa, koja omogućava korisniku da se prijavi u aplikaciju elektronskog bankarstva, odnosno potpiše platni nalog ili neki drugi zahtev u aplikaciji elektronskog bankarstva, skeniranjem QR koda.

Biometrija – predstavlja upotrebu skeniranja lica, odnosno otiska prsta u zavisnosti od metode koju vaš uređaj podržava i koju ste aktivirali na samom uređaju za prijavu u aplikaciju, odnosno za autorizacija naloga ili nekog drugog zahteva u samoj aplikaciji.

Prilikom korišćenja biometrije u aplikaciji mobilnog bankarstva, koristi se funkcionalnost samog uređaja, odnosno sa Bankom se ne razmenjuju biometrijski podaci i Banka nema pristup Vašim biometrijskim podacima.

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 platnih kartica koje mu je izdala Banka dodati u aplikaciju digitalni novčanik;

Digitalizovana kartica označava digitalni prikaz platne kartice u Digitalnom novčaniku i/ili aplikacijama elektronskog i mobilnog bankarstva Banke koja Korisniku omogućava beskontaktno platne transakcije na prodajnim i isplatnim mestima i bankomatima koja

omogućavaju bežični prenos podataka na malim udaljenostima između dva uređaja i/ili na internet prodajnim mestima koja omogućavaju takav vid plaćanja. Banka, kao izdavalac kartice, određuje vrste kartica koje je moguće digitalizovati.

Jednokratna lozinka (OTP) označava jednokratni kod sa vremenskim ograničenjem sačinjen od brojeva i ili slova ili kombinacijom oba (alfanumerički karakteri) koje Banka dodeljuje Korisniku u procesu aktivacije na elektronsko i mobilno bankarstvo.

Okvirni ugovor označava okvirni ugovor o pružanju platnih usluga u skladu sa propisima koji uređuju oblast platnih usluga.

Pošiljalac elektronske poruke je lice koje je samo poslalo elektronsku poruku, ili je poruka poslata u njegovo ime, s tim da se posrednik elektronske poruke ne smatra pošiljaocem te elektronske poruke, pri čemu se pod posrednikom podrazumeva lice koje šalje ili preuzima elektronske poruke u ime ovlašćenog lica;

Primalac elektronske poruke je lice koje je primilo elektronsku poruku, ili je poruka primljena u njegovo ime, s tim da se posrednik elektronske poruke ne smatra primaocem te elektronske poruke, pri čemu se pod posrednikom podrazumeva lice koje šalje ili preuzima elektronske poruke u ime ovlašćenog lica;

Push poruka (push notifikacija) predstavlja poruku kojom se informacije isporučuju na aplikaciju, koja je instalirana na određenom uređaju.

In-app poruke (poruke u aplikacijama) predstavljaju poruke kojom se informacije isporučuju unutar aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva a koje su Korisniku dostupne po prijavi u samu aplikaciju elektronskog ili mobilnog bankarstva.

Ugovor o platnim uslugama zaključuje se kao okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem

tekstu: okvirni ugovor), ili kao ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji, a odnosi se na bankarske poslove predviđene zakonom kojim se uređuju platne usluge.



Ugovor o finansijskoj usluzi označava konkretan ugovor o korišćenju nekog od proizvoda Banke iz oblasti finansijskih usluga, a koji nije platna usluga.

Zahtev za aktiviranje elektronskog/mobilnog bankarstva označava dokument kojim Korisnik, koji nema na drugi način ugovoreno korišćenje usluga digitalnog bankarstva za fizička lica, podnosi Banci zahtev za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica.

U skladu sa daljim tehnološkim razvojem svojih rešenja, Banka može korisniku omogućiti korišćenje i dodatnih ili izmenu postojećih sredstava za identifikaciju, autorizaciju ili potpisivanje, a na način definisan korisničkim uputstvom za izabrano aplikativno rešenje.

4. ELEKTRONSKO I MOBILNO BANKARSTVO

4.1. Ugovaranje

Zaključivanjem Okvirnog ugovora o platnom računu/paketu računa ili Okvirnog ugovora o korišćenju mobilnog i elektronskog bankarstva Korisnik stiče pravo da koristi navedene usluge iz aktuelne ponude Banke.

Elektronskom i mobilnom bankarstvu Korisnik pristupa na za to predviđen način:

- elektronskom bankarstvu – korišćenjem internet pretraživača,
- mobilnom bankarstvu – korišćenjem aplikacije preuzete sa javno dostupne lokacije obezbeđene od strane Banke.

Korisnik je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke uslove za korišćenje navedenih usluga koji su navedeni u korisničkom uputstvu.

Korisničko uputstvo za elektronsko, odnosno mobilno bankarstvo obuhvata opis i način korišćenja usluge, isključivo je edukativnog karaktera i Korisnicima je dostupno na internet prezentaciji Banke i/ili u okviru same platforme elektronskog, odnosno mobilnog bankarstva.

Usluge će Korisniku biti dostupne od momenta aktiviranja 24 h dnevno, sedam dana u nedelji,

u obimu i na način koji je utvrđen u Ugovoru i korisničkom uputstvu dostupnom na Internet prezentaciji Banke i odredbama Okvirnog ugovora.

Prilikom aktivacije usluge mobilnog bankarstva, Korisnik se upoznaje i prihvata da Banka može izvršiti njegovu registraciju za uslugu „PRENESI“ u okviru sistema instant transfera odobrenja, za opciju prijema novčanih sredstava.

Banka vrši registraciju za uslugu „PRENESI“ za svakog registrovanog korisnika mobilne aplikacije koji prethodno nije bio registrovan za navedenu uslugu.

U slučaju postojanja aktivne registracije za uslugu „PRENESI“, Korisniku je omogućeno da samostalno izvrši preregistraciju putem mobilne aplikacije Banke.

Odredbe ovog stava primenjuju se i na Korisnike koji su u trenutku stupanja na snagu ovih Posebnih uslova već registrovani korisnici mobilne aplikacije Banke, a koji prethodno nisu registrovani za uslugu „PRENESI“.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada Korisnik ne može da koristi uslugu zbog smetnji u internet saobraćaju.

U slučaju oštećenja, blokade, gubitka, krađe ili isteka roka upotrebe sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, Banka može, na zahtev Korisnika, da izvrši zamenu istog.

4.2. Funkcionalnosti elektronskog i mobilnog bankarstva

Usluge elektronskog bankarstva i mobilnog bankarstva omogućavaju Korisniku:

- uvid u stanje i promet po svim tekućim i drugim platnim računima Korisnika kod Banke, kao i depozitnim računima, uključujući i račune po kojima Korisnik ima ovlašćenje za raspolaganje sredstvima,
- prenos novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun (interne i eksterne transakcije plaćanja),



- prenos novčanih sredstava na depozitne račune i sa depozitnih računa (polaganjedepozita),
- prenos novčanih sredstava na račun/partije kreditnih proizvoda,
- kupoprodaju deviza,
- plaćanja na prodajnim mestima trgovca, koja su opremljena beskontaktnim POS terminalima, posredstvom Elektronske platne kartice u skladu sa pravilima kartičnih šema,
- izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca, putem standardizovane dvodimenzionalne oznake – QR koda, a kroz sistem instant transfera odobrenja,
- prenos sredstava primaocu plaćanja / prijem sredstava putem usluge “PRENESI” a kroz sistem instant transfera odobrenja, unosom broja mobilnog telefona primaoca plaćanja,
- pregled stanja i prometa po kreditnim proizvodima koje ima u korišćenju u Banci,
- Push poruka (Push notifikacija),
- korišćenje drugih funkcionalnosti prema projektnom rešenju Banke i daljim razvojem ovih servisa.

Osim navedenog, elektronsko i mobilno bankarstvo predstavlja kanal komunikacije s Bankom u pogledu svih uspostavljenih ugovorenih odnosa Korisnika sa Bankom.

Dodatno, putem elektronskog i mobilnog bankarstva moguće je:

- iniciranje zahteva za izmenu uslova proizvoda i/ili usluge koju Korisnik ima u korišćenju, upotrebom odgovarajućeg sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis,
- iniciranje, odobrenje i kompletna realizacija korišćenja proizvoda i/ili usluga iz ponude Banke, upotrebom odgovarajućeg Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis.

Banka može omogućiti Korisniku uvid u stanje i promet po računima finansijskih instrumenata kao i izdavanje naloga za trgovanje finansijskim instrumentima (ako Korisnik ima ove račune u Banci), a u zavisnosti od tehničkih mogućnosti Banke i razvoja aplikativnih rešenja.

Za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva, Korisnik treba da osigura odgovarajuću računarsku, hardversku,

softversku i komunikacijsku opremu koja se može razlikovati u zavisnosti od toga koju od ove dve usluge Korisnik želi da koristi. Banka ima pravo da u posebnim okolnostima utvrdi minimalne specifične tehničke zahteve za korišćenje elektronskog ili mobilnog bankarstva (privremene ili trajne) o čemu obaveštava Korisnika na način definisan Opštim uslovima, Ugovorom o platnoj usluzi, odnosno Ugovorom o drugoj finansijskoj usluzi i/ili ovim Posebnim uslovima, s kojim načinom izmene i načinom obaveštavanja je Korisnik saglasan (uključujući, ali ne ograničavajući se na slanje: elektronske pošte, poruke na broj telefona Korisnika – putem SMS-a, Viber-a, What's up-a i dr. koje mogu da sadrže i link ka dokumentu koji se dostavlja Korisniku ili samu datoteku za preuzimanje, na poštansku adresu Korisnika, putem platformi elektronskog ili mobilnog bankarstva, uz ili na Izvodu po računu i putem drugih kanala komunikacije za koje se Korisnik opredelio).

Smatra se da je Korisnik saglasan da registrovanjem broja telefona, mobilnog telefona i/ili e-mail adrese kod Banke, Banka na osnovu registrovanih podataka može da ga identifikuje putem WAP protokola, SMS i/ili e-mail poruke i drugim raspoloživim metodama i na taj način mu stavi na raspolaganje podatke o računima, kreditnim i debitnim karticama i drugim proizvodima i uslugama koje koristi kod Banke u obimu i na način definisan u Korisničkim uputstvima. Korisnik je dužan da kao tajnu, čuva sve lozinke koje koristi u radu sa uslugama.

Nalozi za plaćanje realizovani posredstvom neke od usluga realizuju se u skladu sa važećim propisima i ovim Posebnim uslovima.

Telefonski razgovori vezani za korišćenje Usluga snimaju se i mogu služiti kao dokaz datih naloga i obavljenih transakcija. Tako sačinjene govorne zapise Banka može da koristiti isključivo za rešavanje reklamacija Korisnika i u sudskim sporovima.

Banka i Korisnik su saglasni da se elektronskim dokumentima i elektronskim porukama ne može osporiti punovažnost ili dokazna snaga samo zato što su u elektronskom obliku, kao i da



elektronski potpis koji se može verifikovati na bazi elektronskog sertifikata i/ili mPin, mTOKEN, kvalifikovani sertifikat, u pravnom prometu proizvodi pravne posledice kao i svojeručni potpis saglasno pozitivnim propisima.

Banka i Korisnik saglasno konstatuju da elektronski potpis:

- a) Na jedinstven način jeste povezan sa potpisnikom elektronske poruke;
- b) Predstavlja dovoljnu informaciju za identifikaciju potpisnika elektronske poruke;
- c) Jeste realizovan korišćenjem sredstava za generisanje elektronskog potpisa, za koja je odgovoran potpisnik elektronske poruke i
- d) Jeste povezan sa elektronskim porukama na koje se odnosi na takav način da se svaka naknadna izmena podataka može otkriti.

Banka i Korisnik saglasno konstatuju da je elektronska poruka poslata od strane Pošiljaoca elektronske poruke:

- ako je Pošiljalac elektronske poruke datu poruku lično poslao,

ili

- je data poruka poslata od strane fizičkog lica koje je imalo ovlašćenje da postupa u ime Pošiljaoca elektronske poruke u odnosu na tu poruku;

Banka i Korisnik saglasno konstatuju da je elektronska poruka primljena od strane Primalaoca elektronske poruke:

- ako je Primalac elektronske poruke datu poruku lično primio, ili je data poruka primljena od strane fizičkog lica koje je imalo ovlašćenje da postupa u ime Primalaoca elektronske poruke u odnosu na tu poruku.

4.3. Ugovaranje na daljinu

Korisnik može korišćenjem elektronskog ili mobilnog bankarstva podneti zahtev za odobrenje nekog od proizvoda i/ili usluga Banke ili za izmenu uslova proizvoda i/ili usluge u korišćenju. Dodatno, Korisnik može

korišćenjem elektronskog ili mobilnog bankarstva dati saglasnost Banci da uradi

analizu njegove kreditne sposobnosti prilikom podnošenja zahteva za odobrenje kreditnog proizvoda. Nakon što korišćenjem elektronskog ili mobilnog bankarstva Korisnik podnese zahtev za odobrenje korišćenja proizvoda i/ili usluge odnosno izmenu uslova pojedinog proizvoda i/ili usluge u korišćenju, zahtev se može, za proizvode/usluge za koje Banka to omogućiti, realizovati elektronskim putem gde se kompletan proces odobrenja i realizacije obavlja putem elektronskog ili mobilnog bankarstva. U ovom slučaju Korisnik daje saglasnost upotrebom kvalifikovanog elektronskog sertifikata ili davanjem saglasnosti za uspostavljanje ugovornog odnosa putem dvofaktorske autentifikacije ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju i propisom Narodne banke Srbije kojim se uređuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije.

U slučaju da Korisnik odluči da kompletan proces od podnošenja zahteva za odobrenje nekog od proizvoda i/ili usluge Banke ili izmenu proizvoda i/ili usluge u korišćenju do odobrenja i realizacije, obavi putem elektronskog ili mobilnog bankarstva, ugovorna dokumentacija je sačinjena na trajnom nosaču podataka u elektronskom obliku (elektronski dokumenti) i potpisana kvalifikovanim elektronskim potpisom Korisnika odnosno potvrđena davanjem saglasnosti putem dvofaktorske autentifikacije (ili opciono drugim sredstvom za identifikaciju, autorizaciju i/ili elektronski potpis gde je zakonskim propisima dozvoljeno), a u skladu sa odredbama važećih propisa koji uređuju ovu oblast i Opštim uslovima poslovanja za ugovaranje na daljinu.

Banka ima obavezu da u obavljanju poslova sa elektronskim dokumentima primenjuje odgovarajuće tehnološke postupke i opremu koji obezbeđuju zaštitu tih dokumenata, u skladu sa pozitivnim propisima koji uređuju ovu oblast i Opštim uslovima poslovanja za ugovranje na daljinu.



Korisnik je dužan da čuva sredstva i podatke za identifikaciju, autorizaciju i/ili formiranje kvalifikovanog elektronskog potpisa od neovlašćenog pristupa i upotrebe. Korisnik je

dužan da odmah zatraži opoziv sertifikata u svim slučajevima gubitka ili oštećenja sredstava ili podataka za formiranje kvalifikovanog elektronskog potpisa. Korisnik je dužan da Banci bez odlaganja, odmah po promeni, dostavi sve potrebne podatke i informacije o promenama koje utiču ili mogu uticati na tačnost utvrđivanja njegovog identiteta.

Kada je saglasnost Korisnika za uspostavljanje odnosno izmenu ugovornog odnosa kao i za izvršenje transakcije data korišćenjem odgovarajućeg sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, Banka i Korisnik su saglasni da se tako uspostavljeni odnosno izmenjeni ugovorni odnos odnosno izvršena transakcija smatraju punovažnim, da ima dokaznu snagu i pisanu formu saglasno odredbama propisa koji uređuju tu oblast poslovanja i Opštim uslovima poslovanja za ugovranje na daljinu.

4.4. Jedinstvena identifikaciona oznaka

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

Tačnim navođenjem jedinstvene identifikacione oznake (broja računa), primaoca plaćanja u platnom nalogu, smatra se da je platni nalog pravino izvršen u odnosu na primaoca plaćanja. Banka ne snosi odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ukoliko Korisnik dostavi platni nalog sa netačnom jedinstvenom identifikacionu oznaku primaoca plaćanja (broj računa).

U slučaju iz prethodnog stava, na zahtev Korisnika, Banka je dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u tom

cilju sarađuje sa Bankom platioca, kao i da mu pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako u slučaju iz ovog stava ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava platiocu, Banka je dužna da na pismeni zahtev platioca odmah dostavi sve raspoložive informacije koje su platiocu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. Informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili primacu plaćanja, uključujući tu i informacije koje je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan da pruži platiočevom pružaocu platnih usluga u skladu sa ovim stavom.

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake (broja računa), Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku.

Uslugama se Korisnik ne sme koristiti protivpravno, uključujući nabavku roba ili usluga zabranjenih zakonom. Svaka upotreba suprotna zakonu, kao i plaćanje roba i/ili usluga zabranjenih zakonom je kažnjiva (kupovinu pornografskih sadržaja, prostituciju, trgovinu drogom i opojnim sredstvima, kao i za druge nezakonite radnje) i ima za posledicu prestanak prava korišćenja usluge.

Dodelom jedinstvenih tajnih elemenata: PIN-a za identifikaciju, jednokratne OTP lozinke, korisničkog sertifikata, i ostalih sredstava za identifikaciju i autorizaciju koje je Banka učinila dostupnim Korisniku, u zavisnosti od izabranog aplikativnog rešenja, Korisniku je omogućena identifikacija i pristup uslugama ili delu usluga, i Korisnik preuzima odgovornost za čuvanje tajnosti svih gore navedenih tajnih sigurnosnih elemenata, za njihovu distribuciju licima za koje Korisnik smatra da smeju da ih znaju, kao i za učinjene troškove pri njihovom korišćenju.

4.5. Elektronski platni naloz

Korišćenjem elektronskog ili mobilnog bankarstva, Korisnik raspolaže sredstvima na računima do visine raspoloživih sredstava, ispostavljanjem elektronskog platnog naloga.

Elektronski platni nalog se ispostavlja na obrascu koji je postavljen u elektronskom i mobilnom bankarstvu, i to popunjavanjem svih



neophodnih podataka za izvršenje transakcije od strane Korisnika u skladu sa Opštim uslovima i pozitivnim propisima.

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

- a) ukoliko je Korisnik obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i
- b) iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom naknada za usluge Banke;
- c) ukoliko je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platnog naloga (koji ispunjava uslove iz prethodnih stavova)
- d) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima).

Korisnik je odgovoran za tačnost unetih podataka u elektronskom platnom nalogu.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je elektronski platni nalog odbijen ili neizvršen zbog nepravilno popunjenih elektronskih platnih naloga od strane Korisnika.

4.6. Ispostavljanje platnih naloga – Korisnici nerezidenti

Korisniku koji je nerezident u smislu odredaba zakona koji uređuje devizno poslovanje omogućava se pregled računa koje ima u Banci.

4.7. Forma i način davanja saglasnosti i opozivanje saglasnosti za izdavanje platnog naloga ili izvršenje platnih transakcija

Korisnik raspolaže sredstvima na svim Računima, otvorenim na osnovu Ugovora o otvaranju i vođenju platnih računa zaključenih sa Bankom, za koje je predviđeno korišćenje pojedine usluga.

Kad se prema posebnim propisima, za izvršenje elektronskog platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Banka će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili

podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku i roku.

Banka izvršava transakciju ako je pre izvršenja transakcije, a u zavisnosti od postavljenog tehničkog rešenja Banke, Korisnik:

a) identifikovan sredstvom za identifikaciju i autorizaciju i/ili potpis na jedan od sledećih načina:

- mPIN-om: unosom jedinstvenog PIN-a kreiranog od strane Korisnika, Korisničkim imenom i mPIN-om

- 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 informacionom sistemu Banke,

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

- PIN-om: unosom jedinstvenog PIN-a kreiranog od strane Korisnika,

- 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 informacionom sistemu Banke,

- m-tokenom: unosom Jednokratne lozinke generisane mTokenom,

- kvalifikovanim elektronskim sertifikatom: Transakcija/Zahtev se autorizuje korišćenjem medijuma na kojem je izdat kvalifikovani elektronski sertifikat i unosom i potvrdom korisničkog mPIN-a.

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

Saglasnost se može opozvati, povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije, ili niza platnih transakcija izjavom o povlačenju saglasnosti (putem kanala komunikacije za koji



se Korisnik opredelio u zahtevu ili kroz samu aplikaciju), ili kontaktiranjem Kontakt centra Banke, sve do momenta dok Banka nije primila elektronski platni nalog. Ako Korisnik i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada Korisnik stavi na raspolaganje novčana sredstva Banci, elektronski platni nalog se može opozvati do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za početak izvršavanja platnog naloga.

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.

Banka kod koje Korisnik ima račun ne može odbiti izvršenje platnog naloga, kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u ugovoru o platnim

uslugama, osim u slučajevima iz prethodnog stava.

Banka će obavestiti Korisnika o odbijanju izvršenja platnog naloga u dinarima (kroz samu aplikaciju, usmeno, telefonskim putem, ili na drugi ugovoreni način) o razlozima odbijanja, kada je to moguće, i postupku ispravljanja nedostatka koji je bio razlog odbijanja u toku istog poslovnog dana u kojem je dat nalog za plaćanje Banci, osim ako obaveštavanje nije zabranjeno propisom. Izuzetno, rok za obaveštenje Korisnika o odbijanju izvršenja platnog naloga u stranoj valuti, utvrđen je Zakonom, odnosno drugim propisima.

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

Vreme prijema platnog naloga i rokovi za izvršenje platnih transakcija bliže su regulisani Termiskim planom.

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

4.9. Limiti za izvršenje transakcija

Banka je za vršenje transakcija putem elektronskog i mobilnog bankarstva propisala limite za korišćenje koji se nalaze na internet prezentaciji Banke i u poslovnim prostorijama Banke, u okviru dokumenta Limiti za korišćenje platnih instrumenata, kao i u samom elektronskom bankarstvu i aplikaciji mobilnog bankarstva. Korisnik u svakom trenutku može izmeniti limite za korišćenje pozivom Kontakt centra uz dodatnu identifikaciju ili podnošenjem zahteva u filijali ili podnošenjem zahteva za izmenu limita potrošnje putem aplikacije digitalnog bankarstva ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti. Banka zadržava pravo da promeni limite o čemu će Korisnik biti obavešten putem ugovorenog kanala komunikacije koji koristi, ili kroz aplikaciju digitalnog bankarstva.

4.10. Digitalizovana platna kartica

Korisnik može da izvrši proces tokenizacije platne kartice koja mu je izdata u skladu sa Okvirnim ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne i/ili debitne platne kartice, kako bi istu mogao da koristi kao Digitalizovanu platnu karticu. Proces digitalizacije platne kartice se vrši u mobilnom bankarstvu na uređaju koji podržava opciju tokenizacije platne kartice ili u okviru digitalnog novčanika, dostupnog na mobilnom uređaju Korisnika.

Korišćenje digitalizovane platne kartice je podržano isključivo na prodajnim mestima trgovaca koji prihvataju platne kartice iste kartične šeme u okviru koje je izdata Digitalizovana platna kartica.

Digitalizovana platna kartica se može koristiti i bez pristupa internetu.

Banka utvrđuje limite transakcija putem digitalizovane platne kartice, koji se objavljuju na internet prezentaciji Banke i čine sastavni deo Okvirnog ugovora.

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

U pogledu uslova korišćenja digitalizovane platne kartice primenjuju se odredbe Posebnih



uslova poslovanja sa platnim karticama, kao i Pravila i uslovi korišćenja za korišćenje funkcionalnosti digitalnih novčanika.

4.11. Saglasnost za izvršenje usluga

Banka izvršava gore navedene usluge putem servisa Govorni automat i ChatBot servisa, ako je pre izvršenja Transakcije Korisnik identifikovan Sredstvom za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis na sledeći način:

- identifikacija PIN-om: unosom jedinstvenog PIN-a kreiranog od strane Korisnika,
- Identifikacija unosom i potvrdom Jednokratne lozinke koju je Korisnik dobio od Banke.

5. Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke

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

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

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

Informacije i obaveštenja dostavljajuće se putem ugovorenog načina komunikacije. Sve merodavne podatke 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, dostavi kopija ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, u vidu nacrtu ugovora i to na način koji će Korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

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.

6. Informacije o zaštitnim i drugim merama

Postupanje u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta

Korisnik je dužan da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta, uključujući i detalje navedene u korisničkim uputstvima. Korisnik je dužan naročito da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. sigurnosno pismo). Korisnik je

dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta ili neovlašćenom korišćenju opreme i/ili mobilnog uređaja ili sumnju za neovlašćenu upotrebu usluga Banke, o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila. Dodatno, Korisnik je dužan da mobilni uređaj koji koristi zajedno sa



aplikacijom za mobilno/elektronsko bankarstvo, predstavlja platni instrument, isti čuva i koristi sa dužnom pažnjom radi sprečavanja gubitka, krađe i zloupotrebe. Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili bilo kakvoj zloupotrebi mobilnog ili drugog uređaja ili podataka sa mobilnog telefona ili drugog o tome bez odlaganja obavesti Banku.

U slučajevima iz prethodnog stava, Korisnik mora odmah, pozivom Korisničkog centra ili pisanim putem, bez odlaganja obavestiti Banku, i tražiti blokiranje usluga. U slučaju prijave putem telefona, ista se elektronski registruje, a Banka je u obavezi da blokira dalju upotrebu usluga.

Eventualnu materijalnu štetu nastalu usled gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta ili neovlašćenog korišćenja opreme i/ili mobilnog uređaja ili sumnje za neovlašćenu upotrebu usluga Banke, do trenutka prijave o gubitku, krađi ili zloupotrebi snosi

Korisnik. Ako Banka ne omogući da se u svakom trenutku prijavi gubitak, krađa ili transakcija izvršena neovlašćenim korišćenjem platnog instrumenta, odnosno podataka sa istog ili neovlašćenog korišćenja opreme i/ili mobilnog uređaja ili sumnje za neovlašćenu upotrebu usluga Banke, Korisnik ne snosi posledice neovlašćene upotrebe, osim ako je sam izvršio zloupotrebu.

Korisnik se dodatno obavezuje da:

- Sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis koristiti na taj način da očuva njegovu tajnost, odnosno da korisničko ime, PIN i
- podatke koje generiše mToken neće zapisivati, otkrivati ili činiti dostupnim trećim licima,
- će snositi odgovornost za neodobrene Tranksancije u skladu sa ovim Posebnim uslovima poslovanja,
- će odmah i bez izuzetka obavestiti Banku o gubitku, krađi, zloupotrebi ili neovlašćenoj upotrebi Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, o svim drugim oblicima zloupotrebe Sredstva za

identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis ili digitalnih kanala za fizička lica, kao i o svakom korišćenju istih koje nije u skladu s Opštim uslovima,

Posebnim uslovima, Ugovorom o platnoj usluzi, Ugovorom o drugoj finansijskoj usluzi i/ili Korisničkim uputstvom, pozivom na brojeve telefona Kontakt centra: 0800 10 10 15 ili u najbližoj filijali Banke,

- će unositi tačne podatke prilikom izvršenja Transakcija putem elektronskog ili mobilnog bankarstva,
- će prijaviti promenu svih ličnih podataka neophodnih za korišćenje digitalnih kanala za fizička lica podnošenjem zahteva za promenu podataka Banci,
- će sve Transakcije izvršavati u skladu sa Okvirnim ugovorom, zakonskim i podzakonskim propisima koji uređuju ovu oblast odnosno sve ugovorne obaveze izvršavati i prava vršiti u skladu sa pozitivnim propisima,
- će osigurati kontrolu pristupa uređajima sa kojih koristi digitalne kanale za fizička lica,
- će se na internetu ponašati odgovorno i razumno u smislu da neće otvarati elektronsku poštu sa nepoznatim linkovima ili zlonamernim programima i dopustiti da se uređaj sa kojeg pristupa digitalnim kanalima za fizička lica zarazi zlonamernim programom koji može uzrokovati finansijsku štetu Korisniku,
- će sprovoditi sigurnosne mere zaštite na uređajima kojima pristupa digitalnim kanalima za fizička lica, koristiti programe za zaštitu od zlonamernih programa i pristupati digitalnim kanalima za fizička lica isključivo sa uređaja koji ne sadrže programe zlonamerne prirode,
- će redovno ažurirati operativni sistem uređaja koji koristi za pristup digitalnim kanalima za fizička lica,
- će redovno pratiti internet prezentaciju Banke, a posebno obaveštenja Banke u vezi sa digitalnim kanalima za fizička lica i adekvatno reagovati u skladu sa istima.

Korisnik se obavezuje da proveri tačnost podataka na Izvodu po računu i ukoliko utvrdi neslaganje, da podnese reklamaciju Banci. Banka će ispitati svako osporavanje ili neslaganje zaduženja, odnosno odobrenja po računu, na koje ukaže Korisnik, obezbediti relevantne informacije koje su joj na raspolaganju i u zavisnosti od rezultata



provere izvršiti potrebna usaglašavanja i korekcije na računu.

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 ovog člana 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 obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

Izuzetno, 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.

Banka ne snosi odgovornost:

- u slučaju nemogućnosti izvršenja Transakcija usled unosa pogrešnih podataka/greške od strane Korisnika,
- za nedostupnost digitalnih kanala za fizička lica nastalih kao posledica tehničkih problema na računarskoj opremi Korisnika, prekida ili smetnji na telekomunikacionim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema ili kao posledica više sile,
- za računarsku, hardversku, softversku i komunikacionu opremu koju Korisnik koristi za pristup digitalnim kanalima za fizička lica,
- ukoliko Korisnik odmah po saznanju ne obavesti Banku o zloupotrebi nevalidnosti, opozvanosti, krađi, gubitku ili neovlašćenom korišćenju Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis,
- u slučaju nedostupnosti mobilnog bankarstva Korisniku koji pokušava da instalira ovaj servis na uređaju koji radi na operativnom sistemu starijem od poslednje 2 (dve) verzije dostupnih operativnih sistema,
- u slučaju nedostupnosti mobilnog bankarstva Korisniku koji pokušava da instalira ovaj servis na uređaju nelegalno otklučanom ili namenjenom za strano tržište (urađen jailbreak ili root).

7. Instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca

Trgovac (prodavac) označava primaoca plaćanja koji je određen kao primalac novčanih



sredstava koja su predmet instant transfera odobrenja iniciranog na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca.

Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu označava platni nalog koji platilac na teret svog platnog računa izdaje upotrebom platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na mestu trgovca.

IPS QR kod predstavlja standardizovanu dvodimenzionalnu oznaku, dvodimenzionalni bar kod, koji sadrži elemente za prezentovanje platnog naloga.

Banka omogućava Korisniku izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca kroz

pristup aplikaciji mobilnog bankarstva, generisanjem svog IPS QR koda ili skeniranjem IPS QR koda kod trgovca.

Korisnik kroz aplikaciju mobilnog bankarstva bira tekući račun koji se tereti na osnovu realizovanih instant transfera odobrenja, do iznosa sredstava raspoloživih na istom.

Korisnik može inicirati instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca korišćenjem aplikacije mobilnog bankarstva, odnosno razmenom podataka između elektronskih uređaja Korisnika (kupca/platioca) na jedan od sledećih načina:

1. prezentovanjem Korisnikovih podataka putem standardizovane dvodimenzionalne oznake IPS QR koda (prezentovanje platioca), ili
2. preuzimanjem podataka o trgovcu iz standardizovane dvodimenzionalne oznake IPS QR koda (prezentovanje trgovca).

Posebno, korisnik može inicirati instant transfer odobrenja na virtualnom prodajnom mestu trgovca (*npr. web-shop*), učitavanjem podataka IPS QR koda trgovca.

Svako prodajno i naplatno mesto trgovca (*uključujući i virtualna prodajna mesta trgovca, npr. web-shop*) na kome Korisnik može da inicira instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca, sadrži jasno vidljivu oznaku „IPS“.

U zavisnosti od metoda prezentovanja koji je trgovac izabrao (*prezentovanje platioca ili prezentovanje trgovca*), svako naplatno mesto

trgovca je obeleženo oznakom metode koja se primenjuje, čime je omogućena nedvosmislena identifikacija da li je na tom naplatnom mestu neophodno prezentovati svoj IPS QR kod ili skenirati podatke sa IPS QR koda trgovca.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, na način predviđen u korisničkom uputstvu.

Po izvršenju naloga instant transfer odobrenja, iniciranog na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, u platnom sistemu, Korisnik odmah dobija obaveštenje od Banke o tome.

Nakon izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, Banka inicira povraćaj iznosa iz tog zahteva, zbog

Korisnikovog osporavanja zaduženja njegovog platnog računa iz jednog od sledećih razloga:

1. Korisnik je dobio informaciju o izvršenom zahtevu za plaćanje a trgovac negira da je dobio te informacije, usled čega nije isporučio robu ili uslugu.
2. Korisnik negira prijem, tj. isporuku robe ili usluge nakon izvršenog plaćanja na prodajnom mestu.

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

8. Naknade

Vrsta i visina naknade za usluge koje Banka pruža Korisnicima uključujući i one povezane s načinom na koji i učestalošću s kojom se dostavljaju ili čine dostupnim informacije u skladu sa Zakonom, utvrđuju se Okvirnim ugovorom sa Korisnikom, u skladu sa važećom Tarifom Banke. Naknade za korišćenje usluga i servisa elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica i naknade za izvršenje transakcija korišćenjem elektronskog i mobilnog



bankarstva, Banka obračunava i naplaćuje sa računa Korisnika, u skladu sa Tarifom naknada. Naknade za izvršenje platnih transakcija ispostavljenih putem elektronskog i mobilnog bankarstva naplaćuju se automatski pre izvršenja transakcija plaćanja u skladu sa Tarifom naknada. Korisnik je dužan da na računu sa koga se vrši transakcija plaćanja obezbedi iznos sredstava za naplatu naknade za izvršenje ove transakcije.

Banka ima pravo da naplaćuje dostavljanje SMS poruka u skladu sa važećom Tarifom naknada na sve brojeve mobilnih telefona koje je Korisnik registrovao za SMS servis.

Banka je ovlašćena da bilo koju novčanu obavezu Korisnika prema Banci naplati iz raspoloživih sredstava sa svih računa otvorenih u Banci, automatskim zaduženjem računa. Kada Korisnik ima više računa (dinarskih ili deviznih) Banka je ovlašćena da po svom izboru utvrdi redosled po kojem će vršiti prenos sredstava radi naplate svojih potraživanja prema Korisniku, uključujući i otkup sredstava sa deviznih računa po kupovnom kursu Banke za efektivu na dan na koji Banka vrši otkup radi naplate dospelih obaveza Korisnika. U slučaju naplate deviznih potraživanja Banke sa dinarskih računa Korisnika, primenjuje se prodajni kurs Banke za efektivu na dan zaduženja. U slučaju naplate deviznih potraživanja Banke koja se vode u valuti

različitoj od valute računa Korisnika koji se zadužuje za naplatu ovih potraživanja, primenjuje se kupovni i prodajni kurs Banke za efektivu na dan zaduženja (kupovni kurs za efektivu za konverziju deviza u dinare i prodajni kurs za efektivu za konverziju dinara u devize).

Promene kamatne stope i kursa zamene valuta mogu primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika, ako se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope ili referentnog kursa. Banka će o promeni kamatne stope pismeno obavesti Korisnika bez

odlaganja na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Za usluge koji pružaju mogućnost izvršavanja platnih transakcija platnih nalogom za prenos sa računa platioca na platni račun primaoca plaćanja, Banka naplaćuje naknadu za svaku na taj način obavljenju pojedinačnu platnu transakciju saglasno Tarifi.

9. 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 s bančine dnevne KURSNE LISTE za devize.

Banka će kod preračunavanja domaće valute u strana sredstva plaćanja koristiti (kupovine strane valute) prodajni kurs za devize, a kod preračunavanja stranih sredstava plaćanja u domaću valutu (prodaja strane valute) kupovni kurs za devize.

KURSNA LISTA Banke je dostupna u bančnim poslovnim prostorijama i na internet prezentaciji Banke i u elektronskom i mobilnom bankarstvu, uz mogućnost da Banka primeni i povoljniji kurs koji se utvrđuje sporazumno između Banke i korisnika (usmeno ili putem maila).

Promena valute ne može se izvršiti bez saglasnosti Korisnika.

10. Blokada/deblokada korišćenja usluga

Na zahtev Korisnika, Banka može blokirati uslugu elektronskog/mobilnog bankarstva, delimično (pojedinačna usluga) ili u celosti. Banka ima pravo da bez saglasnosti Korisnika blokira uslugu, delimično ili u celosti:



- 1) proceni da je iz bilo kog razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka i sredstava,
- 2) ako posumnja da Korisnik ili treće lice zloupotrebljava ove servise,
- 3) korišćenje ovih servisa od strane Korisnika, a po isključivoj proceni Banke, predstavlja sigurnosnu pretnju ili ugrožava poslovanje Banke,
- 4) ako se Korisnik ne pridržava ugovorenih odredbi i Korisničkog uputstva,
- 5) u drugim slučajevima predviđenim zakonom.

Obustavu usluga Banka će izvršiti i na zahtev Korisnika koji se može podneti u bilo kojoj filijali Banke, u pisanom obliku ili na način predviđen Korisničkim uputstvom za svaku od pojedinačnih usluga.

Korisnik može u bilo kojem trenutku blokirati korišćenje svake pojedinačne usluge odnosno svakog pojedinačnog servisa elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica:

- pozivom na broj telefona Kontakt centra
- podnošenjem zahteva u bilo kojoj filijali Banke.

U ovim slučajevima pristup servisima mobilnog i elektronskog bankarstva za fizička lica, može se odblokirati podnošenjem zahteva u bilo kojoj filijali Banke ili pozivom na broj telefona Kontakt centra Banke uz dodatnu identifikaciju.

Banka će iz sigurnosnih razloga Korisniku automatski blokirati Token i/ili mToken ako prilikom autorizacije Transakcije 5 (pet) puta unese pogrešnu jednokratnu lozinku generisanu iz mTokena. Tako blokirani Token, Korisnik ne može da odblokira, već mora da se radi izdavanje mToken uređaja. Deblokadu blokiranog mToken-a, Korisnik može da izvrši lično u filijali Banke ili putem Kontakt centra Banke.

Banka će obavestiti Korisnika o nameri blokade servisa elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica neposredno pre blokade, kao i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade, ili razlozi blokade to zahtevaju, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi, Banka dostavlja u skladu sa Opštim uslovima. Izuzetno, Banka

neće obavestiti Korisnika ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi. Banka će ponovo omogućiti korišćenje servisa kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu. U ovim slučajevima pristup servisima elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica, Korisnik može deblokirati lično u filijali Banke ili putem Kontakt centra Banke uz dodatnu identifikaciju, s tim da Banka ima pravo da odbije da izvrši deblokadu, ukoliko i dalje postoji sigurnosna pretnja.

11. 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 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.

12. 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 Banke i Korisnika iz odredbi članova 4.4., 13. i 14. ovih Posebnih uslova, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog Korisnika odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.



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

Pravo je Korisnika platnih usluga da 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 odgovorna Banka.

Ukoliko Korisnik tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena, 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 ovog člana, ako je Banka primenom odgovarajućih procedura proverila i potvrdila 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 i pružalac usluge iniciranja plaćanja, u slučaju iz prethodnog stava, dužne su da obezbede dokaze koji čine verovatnim da je Korisnik delovao prevarno ili da namerno ili iz krajnje nepažnje nije ispunio svoje obaveze u

vezi sa platnim instrumentom i personalizovanim sigurnosnim instrumentima.

13. Odgovornost Korisnika za neodobrenu platnu transakciju

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

- 1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- 2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili neispunjenja njegove obaveze iz član 6. 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 obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebjen, 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 zloupotrebjen.

14. 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 obavještena o toj platnoj transakciji - izvrši povraćaj iznosa te transakcije Korisniku, osim ako Banka sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani Korisnika, u kom slučaju je Banka dužna da u roku od deset dana od saznanja za neodobrenu platnu transakciju postupi na jedan od sledećih načina:

1) obrazloži Korisniku odbijanje povraćaja i prijavi prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu; ili

2) izvrši povraćaj iznosa te transakcije Korisniku, ako nakon dodatne provere zaključi da Korisnik nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

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

Banka je dužna i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata

na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

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

15. 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 3.1.4. 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.

16. 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 utvrđenog između primaoca plaćanja i njegovog pružaoca platnih usluga, odnosno Banke, 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, odnosno platiočev pružalac platnih usluga, 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 15. 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.

17. 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 usluga

iniciranja plaćanja – povraćaj iznosa iz tog stava Korisnik platnih usluga zahteva od banke koja vodi račun tog korisnika.

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

Ako od Banke 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 onemogućiti raspolaganje tim sredstvima primaocu plaćanja u periodu od naredna tri poslovna dana od dana prijema tih podataka, informacija i dokumentacije.

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

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

2) omogući primaocu plaćanja raspolaganje novčanim sredstvima nakon proteka 30 poslovnih dana od dana isteka roka iz stava 1. ovog člana ako je primalac plaćanja u roku iz tačke 1) ovog stava dokazao, odnosno

učinio verovatnim poreklo tih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima.



Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran je platiocu za gubitak nastao usled platne transakcije iz stava 1. ovog člana ako je primaocu plaćanja suprotno st. 1. i 2. tog člana omogućio raspolaganje novčanim sredstvima a u odgovarajućem postupku se utvrdi da je primalac plaćanja izvršio prevaru ili zloupotrebu ili da je učestvovao u izvršenju prevare ili zloupotrebe.

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

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

sredstva bez odlaganja vrati;

2) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može istog poslovnog 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.

19. Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije Korisniku

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

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

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

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

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

Korisnik može podneti Zahtev za povraćaj u roku od 56 dana od datuma zaduženja, a Banka je dužna da Korisniku izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva za povraćaj, u roku od deset poslovnih dana od dana prijema Zahteva. Datum valute odobrenja platnog računa Korisnika može da



bude najkasnije datum kada je račun zadužen za platnu transakciju iz ovog stava.

Ukoliko Banka izvrši povraćaj reklamiranog iznosa Korisniku, a u reklamacionom postupku koji sprovodi kartičarska organizacija ustanovi da je reklamacija bila neosnovana, Banka će bez posebne saglasnosti Korisnika zadužiti njegov platni račun za iznos neosnovano vraćenih sredstava.

Ukoliko odbije zahtev za povraćaj Korisnika,

Banka je dužna da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje

Korisnika obavesti:

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

U slučaju direktnog zaduženja kod kojeg se inicira domaća platna transakcija koja se izvršava u dinarima ili platna transakcija koja se izvršava u evrima unutar jedinstvenog područja za plaćanje u evrima, Korisnik ima pravo na povraćaj iznosa odobrene platne transakcije izvršene putem tog direktnog zaduženja i kada uslovi iz stava 1. ovog člana nisu ispunjeni.

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

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

20. Izvršenje platnih transakcija po osnovu menica

Platna transakcija po osnovu menice je platna transakcija kod koje primalac plaćanja inicira platnu transakciju za zaduženje Korisnikovog platnog računa na osnovu menice i platnog

naloga kojim zahteva prenos sredstava s Korisnikovog računa na svoj račun.

Menica iz stava 1. ovog člana, uključujući i elektronsku menicu, izdaje se u skladu sa zakonom kojim se uređuje menica i predstavlja neopozivu saglasnost izdavaoca menice datu njegovom pružaocu platnih usluga da izvrši platnu transakciju koju je imalac menice inicirao u skladu s tim stavom.

Ako je menica iz stava 1. ovog člana evidentirana u registru menica i ovlašćenja koji Narodna banka Srbije vodi u skladu s propisima kojima se uređuje prinudna naplata na novčanim sredstvima na račun, primalac plaćanja može u skladu s tim propisima inicirati platnu transakciju za zaduženje platiočevog tekućeg računa kod bilo kog pružaoca platnih

usluga koji vodi takav račun.

21. Autentifikacija

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

- 1) pristupa platnom računom 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 računom.

Banka koja vodi račun Korisnika dužna je da omogućiti pružaocu usluge iniciranja plaćanja i



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

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

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

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

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

23. Potvrda raspoloživosti novčanih sredstava

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

1) platnom računu Korisnika se u trenutku prijema ovog zahteva može pristupiti preko interneta;

2) Korisnik je Banci koja vodi račun dao izričitu saglasnost da odgovori na takav zahtev određenog pružaoca platnih usluga kako bi potvrdio da je na platnom računu Korisnika raspoloživ iznos koji odgovara određenoj platnoj transakciji na osnovu platne kartice;

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

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

1) platilac mu je dao izričitu saglasnost da uputi, odnosno da upućuje takav zahtev;

2) platilac je u iznosu iz stava 1. ovog člana inicirao platnu transakciju na osnovu platne kartice koristeći platni instrument zasnovan na platnoj kartici;

3) pružalac platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici autentifikuje sebe pred pružaocem platnih usluga koji vodi račun pre dostavljanja svakog pojedinačnog takvog zahteva i uspostavlja komunikaciju i razmenjuje poruke i podatke s njim na bezbedan način.

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

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

Banka koja vodi račun Korisnika dužna je na zahtev Korisnika da ga informiše o pružaocu platnih usluga koji je dostavio zahtev iz stava 1. ovog člana i o datom odgovoru.

Odredbe st. 1. do 5. ovog člana ne primenjuju se na platni instrument zasnovan na kartici na kojoj je pohranjen elektronski novac.

24. Otkaz i prestanak Ugovora za usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Korisnike



24.1. Stupanje ugovora na snagu i izmene Okvirnog ugovora

Sve izmene Ugovora moraju biti sačinjene isključivo u pisanoj formi i propisno potpisane od 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, kojie Korisnik može prihvatiti ili odbiti i pre predloženog dana početka njihove primene.

Izuzetno od prethodnog stava, ako Banka predlaže promenu naknade za pružanje platnih usluga u korist korisnika platnih usluga, ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena može se primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja korisniku platnih usluga predloga izmena i dopuna odredaba 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 istovremeno sa dostavljanjem predloga Korisnika obavesti o pravu da, pre početka primene predloženih izmena i dopuna, raskine Ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog.

Banka je dužna da korisnika platnih usluga, istovremeno s dostavljanjem predloga iz prethodnog stava, obavesti o njegovom pravu

da, ako ne prihvati taj predlog, u bilo kom trenutku pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna odredaba 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.

24.2. Uslovi za jednostrani raskid Ugovora

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Ugovor uz otkazni rok od mesec dana, bez naknade.

Korisnik ima pravo da raskine Ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom. Banka ima pravo da raskine Ugovor zaključen na neodređeno vreme, 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 korisćenjem ugovorenih kanala komunikacije.

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 dužan 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, osim u gore navedenim slučajevima, može jednostrano otkazati Ugovor i ugasiti - korisničke naloge Korisnika u sledećim slučajevima:

- Ukoliko se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu se 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 poreklu sredstava ili prirodil/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke;
- Kada je korisnički nalog Korisnika neaktivan u periodu od 6 meseci uzastopno u smislu da nema evidentiranih aktivnosti u aplikaciji.



Ukoliko Banka ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja o raskidu/otkazu ugovora ili zahteva za ažuriranje podataka na poslednju adresu koju joj je Korisnik dostavio, zato što Korisnik nije blagovremeno obavestio Banku o promeni adrese stanovanja i/ili adrese za prijem pošte, kao dan uručenja smatraće se dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki prvi put potvrdilo da je pokušano uručenje obaveštenja/zahteva Banke.

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

Banka vrši obradu podataka o ličnosti Korisnika u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije i Opštim uslovima poslovanja AikBank a.d. Beograd. Podaci o ličnosti Korisnika se obrađuju u cilju izvršenja ugovornog odnosa između Korisnika i Banke, ispunjavanja pravnih obaveza Banke, kao i za obradu u marketinške svrhe ako je Korisnik dao izričit pristanak.

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

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

26. STUPANJE NA SNAGU

Ovaj Prilog 7 Opštih uslova poslovanja stupa na snagu danom usvajanja, a primenjuje se od 04.05.2026. godine.