

PRILOG 6

POSEBNI USLOVI POSLOVANJA ZA KORIŠĆENJE USLUGA ELEKTRONSKOG I MOBILNOG BANKARSTVA ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE

1. UVODNE ODREDBE

Ovim Posebnim uslovima za korišćenje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za pravna lica i preduzetnike AikBank a.d. (u daljem tekstu: Banka), uređuju se međusobna prava, obaveze i odgovornosti Banke i pravnih lica i preduzetnika pri korišćenju usluga elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: eBanking usluga) i mobilnog bankarstva (u daljem tekstu: mBanking) u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (u daljem tekstu: Zakon).

Banka obezbeđuje Korisniku i usluge putem elektronske mreže kao i informacije o transakcijama dostupnim ovim putem, o danima i satima kada su one dostupne.

Prateći razvoj tehnologije i usluga koje pruža Korisniku, Banka može integrisati nove servise u okviru elektronske mreže za obavljanje transakcija. Transakcije koje se realizuju putem novih servisa obavljaju se prema instrukcijama koje izdaje Banka.

Banka od Korisnika za obavljene usluge naplaćuje naknade po Tarifi naknada za usluge Banke. Banka zadržava pravo da Korisniku odobri povoljnije naknade od onih definisanih u Tarifi. 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 digitalnog bankarstva za preduzetnike i pravna lica zajedno sa:

-Okvirnim ugovorom o uslovima korišćenja usluga elektronskog i mobilnog bankarstva

- 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

-Tarifa naknada za usluge Banke za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: Tarifa naknada),

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

-Limiti transakcija putem elektronskog i mobilnog bankarstva

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

2. Značenje pojmova

U smislu ovih Posebnih uslova za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: Prilog) pojedini pojmovi imaju sledeće značenje:

Digitalno bankarstvo označava skup usluga i servisa Banke i to:

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

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

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

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

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

SMS servis predstavlja servis kojim Banka omogućava Korisniku da posredstvom mobilnog telefona dobije informacije kroz SMS poruke o stanju i promenama na njegovim računima i platnim karticama kod Banke.

Korisničko uputstvo označava dokument Banke u kome je objašnjen način rada i korišćenja određenog servisa u okviru Digitalnih bankarstva za pravna lica i preduzetnike, a koji je

dostupan u ekspoziturama Banke i na internet prezentaciji Banke.

Korisnik platnih usluga - Korisnik označava pravno lice ili preduzetnika koje je sa Bankom uspostavilo ugovorni odnos u pogledu korišćenja Digitalnog bankarstva za pravna lica i preduzetnike u skladu sa ovim Posebnim uslovima.

Ovlašćeni korisnik označava fizičko lice, kojem Korisnik dodeljuje različita ovlašćenja u pogledu korišćenja Digitalnih bankarstva za pravna lica i preduzetnike.

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.

Paket naloga označava više platnih naloga koji se grupno šalju Banci na izvršenje korišćenjem Servisa elektronskog bankarstva.

Promet označava listu Transakcija po izabranom računu za odabrani vremenski period.

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.

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;

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;

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;

Platilac označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa – fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;

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

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

Gotov novac označava novčanice i kovani novac;

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

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

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;

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;

Jedinstvena identifikaciona oznaka označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje Korisniku i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju tog Korisnika i/ili njegovog platnog računa;

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

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

Domaća platna transakcija označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;

Međunarodna platna transakcija označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države;

Vlasnik računa je pravno lice i preduzetnik koje kod Banke ima otvorene račune preko kojih posluje koristeći usluge elektronskog bankarstva;

Elektronska poruka je niz podataka koji su elektronski generisani, poslani, primljeni ili sačuvani na elektronskim, optičkim i drugim sličnim medijumima;

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;

Wireless Application Protocol (WAP) je tehnički standard za pristup informacijama preko mobilne mreže;

Ovlašćeni eBanking korisnik je fizičko lice koje je Pristupnim dokumentima ovlašćeno od strane zakonskog zastupnika Korisnika da obavlja određene radnje/transakcije putem eBanking i/ili mBanking servisa;

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 i može biti izvršena na različite načine u skladu sa tehnološkim rešenjima koje banka Korisniku stavlja na raspolaganje (mPIN, biometrija, QR code...)

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 (potvrda plaćanja, prihvatanje ponude, potpisivanje Ugovorne dokumentacije...) a u skladu sa

tehnološkim rešenjima koje banka Korisniku stavlja na raspolaganje (SMS OTP kodom, mPINom, biometrija i slično);

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.

Sredstava za identifikaciju i autorizaciju dostupna Korisniku u zavisnosti od izabranog aplikativnog rešenja a koje mu je Banka učinila dostupnim:

- eBanking korisnički nalog je profil e- banking ovlašćenog korisnika kreiran u e-Banking aplikaciji koji korisniku omogućava korišćenje ugovorenih e-Banking usluga, prema podacima i ovlašćenjima definisanim u Pristupnim dokumentima. Korisnik pristupa svom korisničkom nalogu logovanjem sa jedinstvenim parametrima pristupa, koji su sastavni deo e-Banking paketa u skladu sa odabranim aplikativnim rešenjem koje mu je Banka učinila dostupnim, definisanim u korisničkom uputstvu za odabrano rešenje
- mBanking korisnički nalog je profil M- BANKING ovlašćenog korisnika kreiran u M- BANKING aplikaciji koji korisniku omogućava korišćenje ugovorenih m-Banking usluga, prema podacima i ovlašćenjima definisanim u Pristupnim dokumentima. Korisnik pristupa svom korisničkom nalogu logovanjem sa jedinstvenim parametrima pristupa, koji su sastavni deo m-Banking paketa, u skladu sa odabranim aplikativnim rešenjem koje mu je Banka učinila dostupnim, definisanim u korisničkom uputstvu za odabrano rešenje;
- mToken, Sertifikat ili Smart kartica označava sigurnosni uređaj ili aplikaciju na mobilnom uređaju i/ili drugom elektronskom uređaju, koja se koristi za prijavu na Uslugu elektronskog bankarstva e-bank odnosno Uslugu mobilnog bankarstva m-bank i autorizaciju Transakcija.
- mToken predstavlja aplikaciju ili servis unutar postojeće aplikacije za pametne uređaje pomoću koje se generišu OTP lozinke; OTP lozinke mogu biti prikazane u numeričkom zapisu ili upotrebom QR koda;
- Smart kartica je sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuva elektronski sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje E-BANKING sistema;
- Čitač Smart kartice je uređaj koji omogućava čitanje podataka, tj. upotrebu elektronskog sertifikata sa smart kartice;

- Oprema je zajednički naziv za Smart kartice i Smart card čitač;
- Sigurnosni koverat sa šiframa ili PIN mailer je sigurnosno pismo koje se uručuje Korisniku, a u kome se nalaze šifre i/ili kodovi za pristup Korisnika eBanking servisima;
- PIN je kombinacija brojeva koja je dodeljena Korisniku od strane Banke ili je Korisnik sam odredi kao tajni podatak neophodan za prijavu u aplikaciju mobilnog bankarstva, odnosno za potpisivanje platnih naloga i zahteva za korišćenjem dodatnih usluga ili servisa dostupnih u aplikaciji;
- LIB - Aktivacioni kod označava jednokratnu lozinku koju Ovlašćeni korisnik dobija od Banke, a koja služi za aktivaciju korisničkog naloga za servise u okviru Usluge elektronskog bankarstva e-bank, odnosno Usluge mobilnog bankarstva e-bank, a može se iskoristiti samo jednom, vremenski ograničeno, nakon čega postaje nevažeća i ne može se iskoristiti za ponovnu aktivaciju.
- 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 i/ili za autorizaciju transakcije.
- 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 potpisivanje 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.
- Sigurnosno pitanje predstavlja predefinisano pitanje koje se može koristiti u aplikaciji za dodatnu potvrdu identiteta korisnika;
- Sigurnosni odgovor predstavlja odgovor na sigurnosno pitanje, koje definiše Korisnik i može se koristiti u aplikaciji za dodatnu potvrdu identiteta korisnika;
- Kvalifikovani elektronski sertifikat - elektronski sertifikat izdat od strane kvalifikovanog sertifikacionog tela.

Digitalizovana platna kartica označava platnu karticu koju je izdala Banka i koja je digitalizovana u okviru elektronskog bankarstva i/ili mobilnog bankarstva i/ili drugih aplikacija koje tu mogućnost pružaju. Digitalizovana platna kartica se može

koristiti na prodajnim mestima opremljenim beskontaktnim POS terminalima za procesiranje kartičnih transakcija. Banka određuje vrste i tipove platnih kartica koje po svojim karakteristikama mogu biti digitalizovane.

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

Zahtev za promenu podataka označava formular ili skup preduzetih radnji kojim se inicira postupak za promenu podataka Korisnika odnosno Ovlašćenih korisnika. Korisnik je dužan da takav zahtev ispuni i preda Banci.

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.

3. Uslovi pružanja platnih usluga

Osnovni uslovi pod kojima Banka obavlja platne usluge

Banka pruža platne usluge u skladu sa odredbama Zakona koje se odnose na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima, kao i međunarodne platne transakcije bez obzira na valutu plaćanja.

Međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u pogledu pružanja platnih i ostalih usluga po i u vezi sa platnim računom uređuju se Ugovorom, Posebnim uslovima poslovanja za platne račune i platne usluge za pravna lica i preduzetnike i Opštim uslovima poslovanja.

3.1. Elektronsko bankarstvo

Definicija poslova elektronskog bankarstva

Usluge elektronskog bankarstva podrazumevaju obavljanje transakcija elektronskim putem i odnose se na sve elektronske proizvode i usluge Banke koje Korisnik koristi u skladu sa korisničkim uputstvom, koje se odnosi na aplikativno rešenje, a koje mu je Banka učinila dostupnim.

Pod transakcijama se podrazumevaju transakcije u platnom prometu i ostale poslovne transakcije, uključujući i mogućnost podnošenja zahteva za određene usluge Banke.

Pod elektronskim bankarstvom se podrazumeva i regulisanje međusobnih prava, obaveza i odgovornosti između Banke i Korisnika pri korišćenju usluga elektronskog bankarstva, odnosno predstavlja elektronsku razmenu informacija, kao i raspolaganje sredstvima i vođenje računa Korisnika kod Banke putem elektronskog bankarstva saglasno pristupnici za korisnike E-banking usluga.

Banka, nudi mogućnost otvaranja eBanking naloga, potpisivanjem Ugovora za e-Servise.

Aktiviranjem ovog servisa i u zavisnosti od izabranog aplikativnog rešenja Banka nudi sledeće usluge elektronskog bankarstva:

- Pregled stanja i prometa po računima
- Prenos sredstava i transakcije plaćanja u domaćem platnom prometu
- Prenos sredstava i transakcije plaćanja u međunarodnom platnom prometu
- Raspored ino priliva

Prilikom popunjavanja zahteva, Korisnik, bira jedan od četiri nivoa ovlašćenja:

- Pregled
- Pregled i plaćanje
- Pregled i iniciranje naloga (bez prava na potpisivanje naloga)
- Pregled i potpisivanje naloga (bez prava na iniciranje naloga)

Daljim razvojem elektronskih servisa Banka može uvesti dodatne usluge, o čemu će Korisnik biti obavešten kroz samu aplikaciju, kao i drugim ugovorenim kanalima komunikacije: SMS-om, e-mail-om, Viber ili push porukom (ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti), itd.

3.2. Mobilno bankarstvo

Definicija poslova mobilnog bankarstva

Mobilnim bankarstvom Banka predstavlja mBanking aplikaciju, koja omogućava da se obavljaju transakcije putem mobilnog uređaja, bez odlaska u Banku.

Pod mobilnim bankarstvom se podrazumeva i regulisanje međusobnih prava, obaveza i odgovornosti između Banke i Korisnika pri korišćenju usluga mobilnog bankarstva, odnosno predstavlja elektronsku razmenu informacija, kao i raspolaganje sredstvima i vođenje računa Korisnika kod Banke putem mobilnog bankarstva saglasno pristupnici za korisnike mBanking usluga.

Aktiviranjem ovog servisa i u zavisnosti od izabranog aplikativnog rešenja Banka nudi sledeće usluge mobilnog bankarstva:

- Pregled stanja i prometa po računima
- Prenos sredstava i transakcije plaćanja u domaćem platnom prometu
- Prenos sredstava i transakcije plaćanja u međunarodnom platnom prometu

Prilikom popunjavanja zahteva, Korisnik bira jedan od dva nivoa ovlašćenja :

- Pregled
- Pregled i plaćanje
- Pregled i iniciranje naloga (bez prava na potpisivanje naloga)
- Pregled i potpisivanje naloga (bez prava na iniciranje naloga)

Daljim razvojem mobilnih servisa Banka može uvesti dodatne usluge o čemu će Korisnik biti obavešten kroz samu aplikaciju, kao i drugim ugovorenim kanalima komunikacije: SMS-om, e-mail-om, Viber porukom, itd.

3. Uslovi za korišćenje platnih usluga elektronskog servisa

3.1.1. Uslovi po kojima Banka obavlja poslove elektronskog i mobilnog bankarstva

Korisnik zaključenjem Ugovora, stiče pravo da koristi neki od elektronskih servisa iz aktuelne ponude Banke radi korišćenja pojedine ili svih usluga Banke i to:

- E-banking
- M-banking

Korisnik je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke uslove za korišćenje navedenih usluga, koji su definisani korisničkim uputstvom.

Korisniku bilo koje od pojedinačnih usluga dostupna su korisnička uputstva-dokumenta na zvaničnoj internet prezentaciji Banke, kojima se Korisniku objašnjava način korišćenja svake od pojedinačnih usluga (u daljem tekstu: korisnička uputstva), kao i instalaciona procedura. Korisnik se potpisivanjem Ugovora i/ili drugog odgovarajućeg dokumenta (u daljem tekstu: Ugovor) Banke u formi zahteva opredeljuje za vrstu i nivo Usluga koji koristi.

Korisnik (pravno lice ili preduzetnik), obaveštava Banku o tipu pristupa i ovlašćenjima za ovlašćenog korisnika odnosno nosioca prava. Korisnik potvrđuje svaku radnju ili propust od strane ovlašćenog korisnika ili nosioca prava kao validnu i obavezujuću za Korisnika i snosi odgovornost koja može proistići iz radnji koje korisnik ili nosilac prava preduzima.

Pojedinom ili svim uslugama, Korisnik se može koristiti - nakon zaključenja Ugovora sa bankom, odnosno nakon aktivacije usluge od strane Banke. O uvođenju nove funkcionalnosti korisnik će biti obavešten kroz samu aplikaciju koju koristi ili drugi ugovoreni kanal komunikacije.

Usluge će Korisniku biti dostupne od momenta aktiviranja 24 sata 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 Ugovora.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada Korisnik ne može da koristi Uslugu zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima ili drugih okolnosti izvan kontrole Banke. Usluge su dostupne posredstvom sledećih kanala:

- 1) Interneta;
- 2) SMS poruka;
- 3) elektronske pošte;
- 4) Mobilnog aparata

Za svaku uslugu Banka će omogućiti Korisniku uvid u informacije i obavljanje transakcija u skladu sa narednim stavom:

Banka daje Klijentu - platiocu pre i nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije, sledeće informacije:

- (1) Banka je dužna da, pre izvršenja pojedinačne platne transakcije koju Klijent - platilac inicira na osnovu okvirnog ugovora, dostavi platiocu, na njegov zahtev, 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.
- (2) Kada Banka na osnovu okvirnog ugovora izvršava pojedinačnu platnu transakciju dužna je da, odmah nakon zaduženja platiočevog platnog računa ili nakon prijema platnog naloga ako platilac ne koristi platni račun, platiocu

na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi sledeće informacije:

- referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- iznos platne transakcije u valuti u kojoj je platiočev platni račun zadužen ili u valuti koju je platilac naveo u platnom nalogu;
- iznos bilo koje naknade koja se platiocu naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako Banka zbirno naplaćuje ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- iznos kamate koju plaća platilac, ako se ta kamata plaća;
- ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta koji je pri izvršavanju platne transakcije koristio platiočev pružalac platnih usluga, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
- datum valute zaduženja platnog računa, odnosno datum prijema platnog naloga.

(3) Okvirnim ugovorom može se utvrditi da Banka informacije iz tačke 2. ovog stava platiocu pruža periodično, i to najmanje jednom mesečno, na ugovoreni način koji tom platiocu omogućava da ove informacije sačuva i reprodukuje u nepromenjenom obliku.

(4) Banka je dužna da platiocu fizičkom licu koje usluge koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti (u daljem tekstu: potrošač), na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru dostavlja informacije iz tačke 2. ovog stava o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama.

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 Prilogom.

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 koristi isključivo za rešavanje reklamacija Korisnika i u sudskim sporovima.

Radi povećanja sigurnosti elektronskih transakcija, Banka može da Korisniku dodeli sigurnosni uređaj ili sigurnosno pismo, koji se koristi za jednu ili više usluga.

Korisnik je dužan da sigurnosni uređaj ili sigurnosno pismo koristi na način propisan Korisničkim uputstvom, kao i da ga čuva od oštećenja i neovlašćenog korišćenja.

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 ePin, mTOKEN-a, OTP putem SMS poruke, kvalifikovani sertifikat, u pravnom prometu proizvodi pravne posledice kao i svojeručni potpis saglasno pozitivnim propisima.

Banka i Korisnik saglasno konstatuju da elektronski potpis:

- 1) Na jedinstven način jeste povezan sa potpisnikom elektronske poruke;
- 2) Predstavlja dovoljnu informaciju za identifikaciju potpisnika elektronske poruke;
- 3) Jeste realizovan korišćenjem sredstava za generisanje elektronskog potpisa, za koja je odgovoran potpisnik elektronske poruke i
- 4) 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 Primaoca 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 primaoca elektronske poruke u odnosu na tu poruku.

3.1.2. 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 pravilno 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 tj. da pruži sve informacije koje su Korisniku potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. o primaocu pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja), uključujući tu i informacije koje je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan da pruži Banci u skladu sa ovim stavom.

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake (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, lozinke za pristup, sigurnosnog pitanja i odgovora 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, i Korisnik preuzima odgovornost za čuvanje tajnosti 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. Ukoliko Korisnik nije obezbedio Smart card čitač, isti može dobiti na korišćenje od Banke na zahtev, pri čemu Banka naplaćuje Korisniku naknadu za izdavanje Smart card čitača prema Tarifi.

3.1.3. 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.

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

- 1) ako je nalog podnet kroz elektronske servise u skladu sa Ugovorom, Opštim uslovima poslovanja i ovim Prilogom;
- 2) ukoliko je Korisnik obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom usluga za naknade Banke;
- 3) ukoliko je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platnog naloga (koji ispunjava uslove iz prethodnih stavova u skladu sa radnjama definisanim korisničkim uputstvom); Korisnik saglasnost za izvršenje platne transakcije može dati i preko primaoca plaćanja i preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja;
- 4) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima).

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

Saglasnost se može opozvati, povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija Izjavom o povlačenju saglasnosti (putem kanala komunikacije za koji se Korisnik opredelio u Zahtevu ili kroz samu aplikaciju), ili pozivanjem Kontakt centra Banke sve do momenta dok Banka nije primila elektronski platni nalog.

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. Rok za obaveštenje Korisnika o odbijanju izvršenja platnog naloga u stranoj valuti, utvrđen je Zakonom odnosno drugim propisom.

U slučajevima, gde elektronska platna transakcija nije izvršena i posebno u slučajevima gde relevantni propisi ne zabranjuju, odnosno gde je tehnički moguće, Banka može Korisniku omogućiti da podnese zahtev za storniranje platne transakcije za koju je Korisnik prethodno dao saglasnost za izvršenje, kroz aplikaciju elektronskog ili mobilnog Bankarstva a u skladu sa korisničkim uputstvima, koja je Banka korisniku učinila dostupnim.

U skladu sa prethodno navedenim, nije moguće podneti zahtev za storniranje instant transfera odobrenja.

Dostavom zahteva a u slučaju da je tehnički moguće (npr. ukoliko elektronska platna transakcija nije u međuvremenu izvršena odnosno iz drugih tehničkih razloga), Banka će stornirati elektronsku platnu transakciju.

Korisnik je u obavezi da isprati status podnetog zahteva kroz odabranu aplikaciju elektronskog ili mobilnog bankarstva.

3.1.4. Vreme prijema 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 Terminskim planom.

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

3.1.5. Prava, obaveze i odgovornost Korisnika

Korisnik se obavezuje da će:

1. radi korišćenja pojedine ili svih usluga Banke nabaviti, održavati i koristiti odgovarajuću računarsku i komunikacijsku opremu, mobilni uređaj ili drugu neophodnu opremu, u skladu s tehničkim zahtevima propisanim Korisničkim uputstvom;
2. štitići računarsku opremu i programsku podršku za korišćenje usluga Banke i upotrebljavati je isključivo na način kako je predviđeno za svaku pojedinu uslugu Banke;
3. čuvati opremu, korisnička imena, lozinke, kodove, PIN-ove i druge identifikatore, da će ih štitići od krađe, gubitka,

oštećenja ili zloupotrebe te da ih neće zapisivati ili saopštavati drugim osobama;

4. na zahtev Banke da Banci vrati u ispravnom stanju opremu koju mu je Banka ustupila na korišćenje;
5. sve poslove koje obavlja putem usluga Banke obavljati u skladu sa Ugovorom, ovim Prilogom, Opštim uslovima poslovanja i ostalim propisima;
6. odmah obavesti Banku o gubitku, krađi, zloupotrebi ili neovlašćenom korišćenju Opreme i/ili mobilnog uređaja ili sumnju za neovlašćenu upotrebu usluga Banke te odmah uputiti Banci zahtev za onemogućavanje (blokadu) korišćenja istih;
7. da obavesti Banku o promenama svih informacija neophodnih za neometano i sigurno korišćenje usluga, npr. brojeve telefona, mobilnog telefona ili elektronskih adresa preko/putem kojih se koriste pojedine usluge;
8. Korisnik je obavezan da Banci u pisanom obliku dostavi sve promene koje se odnose na izmene matičnih podataka pravnog lica, ovlašćenja zastupnika, pravni status i druge izmene, a sve dokumentovano odgovarajućim rešenjima APR-a;
9. Odgovornost Korisnika je da prati ishod finansijskih transakcija obavljenih putem E-banking i M-banking servisa uvidom u status poslatih platnih naloga. Korisnik snosi svu odgovornost za kontrolu pravilnosti i potpisivanje ispunjenih platnih naloga, obzirom na automatsko izvršavanje elektronski potpisanih transakcija;
10. Korisnik ima pravo da koristi usluge elektronskog i mobilnog bankarstva u svim odnosima zasnovanim na temelju zaključenih ugovora (npr. o otvaranju računa u Banci), a za koje je predviđena pojedina usluga elektronskog i mobilnog bankarstva. Banka će omogućiti Korisniku korišćenje pojedine E-banking i M-banking usluge i u odnosu zasnovanom na temelju nekog novog ugovora, pod uslovom da postoje tehnički i/ili funkcionalni uslovi.

3.1.6. Limit

Banka može za vršenje transakcija putem elektronskog i mobilnog bankarstva propisati limite za korišćenje koji će biti objavljeni 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 definisati ili izmeniti limite za korišćenje podnošenjem zahteva, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti.

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

3.1.7. Prava i obaveze Banke

Banka se obavezuje da Korisniku obezbedi sve potrebne elemente za pristup i korišćenje usluga Banke u okviru poslovnog dana Banke za pojedine platne usluge, osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća ili drugih neočekivanih događaja.

Banka odgovara Korisniku za neposredno nastalu štetu koja je nastala namerno ili nemarom od strane Banke.

Banka ne odgovara Korisniku za štetu koja je nastala usled više sile, rata, nemira, terorističkih dela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greškama nastalim u prenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, odlukama i delovanju organa vlasti, kao i svih sličnih uzroka čiji nastanak se ne može pripisati Banci, a zbog kojih je onemogućen pristup uslugama.

Banka ne odgovara za gubitak ili uništenje podataka na opremi koju Korisnik koristi za pristup uslugama.

Banka nije odgovorna za posledice koje su nastale neovlašćenom ili nestručnom upotrebom opreme koju Korisnik koristi za usluge, kao ni za telekomunikacione i teletransmisione usluge koje pruža treća strana ili za smetnje ili nefunkcionisanje/loše funkcionisanje usluga koje su van kontrole Banke.

Banka može izvršiti kratkotrajni prekid ugovorenih usluga, u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija Banke, o čemu će Banka obavestiti Korisnika najmanje 2 (dva) radna dana unapred, osim u urgentnim slučajevima ili kada razlozi bezbednosti to ne dozvoljavaju.

Banka zadržava pravo da unese, ugradi izmene i adaptira postojeći sistem i sigurnosne propise.

Banka ne garantuje i ne preuzima odgovornost za hardware i software koji nije deo sistema eBanking-a/mBankinga.

4. Informacije i podaci o naknadama i kursu zamene valuta

4.1.1. Vrsta i visina naknada koje Banka naplaćuje Korisniku

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. Ugovaranjem pojedine ili svih usluga, Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da sa računa, odmah po aktiviranju usluge naplati naknadu za ugovorenu uslugu, a prema važećoj Tarifi.

Ukoliko na računu nema dovoljno sredstava za naplatu naknade za ugovorenu uslugu, Korisnik neće moći istu koristiti sve dok iznos sredstava na računu ne bude dovoljan za naplatu naknade za aktivaciju ugovorene usluge.

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, ili da uvede nove o čemu će obavestiti Korisnika.

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 obavljanu pojedinačnu platnu transakciju saglasno Tarifi.

4.1.2. 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 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, 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.

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 dostavljaju 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 u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija

6.1.1. 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. Korisnik je dužan i da mobilni uređaj koji koristi zajedno sa aplikacijom za mobilno/elektronsko bankarstvo, predstavlja platni instrument, 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 slučaju iz prethodnog stava, Korisnik mora odmah, pozivom Kontakt centra Banke, ili na drugi ugovoreni odnosno dostupni način komunikacije 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. U slučaju da Korisnik posle prijave

gubitka, krađe ili zloupotrebe platni instrument pronađe ne sme ga koristiti već bez odlaganja mora vratiti Banci.

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.

6.1.2. Blokada i obustava korišćenja usluga

Na zahtev Korisnika, Banka može blokirati mogućnost korišćenja usluga, delimično ili u celosti.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Korisnika blokira mogućnost korišćenja usluga, delimično ili u celosti:

- ako posumnja da Korisnik ili treće lice zloupotrebljava te usluge;
- ako se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi;
- ako Korisnik ne koristi uslugu u predviđenom vremenskom roku, koji je definisan članom 6.1.3.

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.

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

Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri i o razlozima blokade platnog instrumenta, pre blokade istog, a najkasnije odmah nakon blokade telefonskim putem, pismenim putem, kroz samu aplikaciju ili drugi ugovoreni način komunikacije. Banka će ponovo omogućiti korišćenje platnog instrumenta ili će ga zameniti novim kada prestanu razlozi za njegovu blokadu.

6.1.3. Obustava korišćenja usluge – deaktivacija korisničkog naloga, usled nekorišćenja iste duže od 3 meseca

U skladu sa prethodno definisanim članom, Banka ima pravo da bez saglasnosti Korisnika, deaktivira ili trajno obriše korisnički nalog koji nije bio aktivan duže od 3 meseca (Korisnik se nije prijavio u aplikaciju najmanje 3 meseca) iz sistema u cilju izbegavanja eventualnih troškova koji proizilaze iz aktivacije, odnosno otvaranja korisničkih naloga a koji utiču na cenu usluge koju Banka pruža Korisniku.

Korisnik ima pravo da ponovo aktivira nalog, odnosno nastavi sa korišćenjem usluge elektronskog i mobilnog bankarstva a u skladu sa korisničkim uputstvima, koja su korisniku dostupna.

6.1.4. 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.

6.1.5. 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 člana 3.1.2., 6.1.6. i 6.1.7. 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 od 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.

6.1.6. 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 6.1.1. 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 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.

6.1.7. 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 obavestena 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.

6.1.8. 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.

6.1.9. 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 pružaoce 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 6.1.8 st. 2 i 3. ovog Priloga.

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.

6.1.10. 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.

6.1.11. 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 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 platocu 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.

6.1.12. 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.

7. 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 računu, 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.

8. 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 primaoce 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.

9. 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.

10. 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.

11. Otkaz i prestanak Ugovora

11.1.1. Stupanje ugovora na snagu i izmene Ugovora

Sve izmene Ugovora moraju biti sačinjene isključivo u pisanoj formi i propisno potpisane od strane ovlašćenih lica 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 da je u pitanju preduzetnik, odnosno najkasnije 15 (petnaest) dana pre predloženog dana početka njegove primene u slučaju pravnih lica, koje Korisnik može prihvatiti ili odbiti i pre predloženog dana početka njihove primene.

Izuzetno od prethodnog stava, ako Banka predlaže promenu naknade za pružanje platnih usluga u korist korisnika platnih usluga, ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena može se primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja korisniku platnih usluga predloga izmena i dopuna odredaba 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 sa dostavljanjem predloga 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 sa 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.

11.1.2. 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 propisima i to dostavljanjem pisanog obaveštenja drugoj ugovornoj strani putem ugovorenih kanal 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 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, osim u gore navedenim slučajevima, može jednostrano otkazati Ugovor i ugasiť 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, svojim stvarnim vlasnicima, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke;
- Kada je korisnički nalog Korisnika neaktivan u periodu od 6 (šest) meseci uzastopno u smislu da nema evidentiranih aktivnosti u aplikaciji.

12. 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.

13. STUPANJE NA SNAGU

Ovaj Prilog 6 Opštih uslova poslovanja stupa na snagu danom usvajanja, a primenjuje se počev od 06.05.2025.godine.