

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 AIK banke 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).

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 AIK Banke 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 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 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, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

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 vodi Banka;

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

Korisnik platnih usluga-korisnik označava preduzetnika ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioaca 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 nedvosmislenu 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...)

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).

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 o platnim uslugama 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 proisteći 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:

- a) Interneta;
- b) SMS poruka;
- c) elektronske pošte;
- d) 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:
 - a. referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
 - b. iznos platne transakcije u valuti u kojoj je platiočev platni račun zadužen ili u valuti koju je platilac naveo u platnom nalogu;
 - c. 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;
 - d. iznos kamate koju plaća platilac, ako se ta kamata plaća;
 - e. 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;
 - f. 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 registrowanjem 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. Eventualnu štetu nastalu nepoštovanjem ovih odredbi snosi Korisnik, osim nakon prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe istih u skladu sa članom 1.9.1. Priloga.

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:

- Na jedinstven način jeste povezan sa potpisnikom elektronske poruke;
- Predstavlja dovoljnu informaciju za identifikaciju potpisnika elektronske poruke;
- Jeste realizovan korišćenjem sredstava za generisanje elektronskog potpisa, za koja je odgovoran potpisnik elektronske poruke i
- 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) prilikom zaključenja Ugovora, koju je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga i koji služi za identifikaciju vlasnika računa.

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 kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u tom cilju saraduje 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).

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. Davanje i opoziv saglasnosti za izvršenje platne transakcije

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:

- ako je nalog podnet kroz elektronske servise u skladu sa Ugovorom, Opštim uslovima poslovanja i ovim Prilogom
- 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;

- c) ukoliko je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platnog naloga (koji ispunjava uslove iz prethodnih stavova u skladu sa radnjama definisanim korisničkim uputstvom);
- d) 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 platni nalog ukoliko nisu ispunjeni uslovi iz prethodnog stava ove tačke i obavestiti Korisnika (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 ili nalogom državnog organa.

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 platne transakcije

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

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. štiti 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 štiti 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 statuse poslanih 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 samim aplikacijama elektronskog i mobilnog bankarstva. Korisnik u svakom trenutku može definisati ili izmeniti limite za korišćenje podnošenjem zahteva ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti.

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 teletransmisionne 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

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.

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.

4.1.2. Kurs zamene valute

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).

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.

Informacije i obaveštenja dostavljace 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 Kontakta 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 7.1.2.

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 namerni 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. 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 jer platilac nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Izuzetno od prethodnog stava ove tačke 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 i okolnosti pod kojima je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen.

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog preventivnih radnji Korisnika, ili neispunjenja njegovih obaveza koje proizilaze iz propisanih uslova o izdavanju i korišćenju platnog instrumenta, obaveze da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platnog instrumenta obaveze da na adekvatan način čuva sve personalizovane sigurnosne elemente (lozinke, PIN i ostale), a usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Korisnik neće snositi gubitke iz ovog člana ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o

izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebjenom platnom instrumentu u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebjen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

6.1.5. Odgovornost Banke i Korisnika za neizvršene, nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije

Banka je odgovorna za neizvršene i nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije i dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa za takve transakcije Korisniku odnosno da Korisnikov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, zajedno sa iznosom naplaćenih naknada za izvršenje predmetne platne transakcije, osim ako Korisnik nije zahtevao pravilno izvršavanje platne transakcije. Ako Korisnik tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena, Banka je dužna da dokaže da je od Korisnika osporena platna transakcija pravilno evidentirana i knjižena kao i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak.

Banka je dužna da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa neizvršene odnosno izvršene neodobrene platne transakcije ili da obezbedi pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Korisnik obavestio 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 (trinaest) meseci od dana zaduženja.

Ako Korisniku, Banka 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 i nakon isteka roka od 13 (trinaest) meseci, a ako je Korisnik obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Odredbе iz stava 1. i 2. ove tačke ne primenjuju se na odgovornost Banke i Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza koje proističu iz zakona ili ako je to utvrđeno drugim zakonom.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka (broj računa) koju je Korisnik dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

U slučaju prethodnog stava Korisnik ima pravo da od Banke zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

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

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

- 1) ako Banka Banci primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije
- 2) ako greškom više puta izvrši platni nalog - Banka primaoca plaćanja, na osnovu dokaza Banke Korisnika koja je ovu grešku učinila, dužna je da mu takva sredstva bez odlaganja vrati.

6.1.6. Odgovornost Korisnika za izvršenje platne transakcije

Korisnik je odgovoran za kontrolu, tačnost unetih podataka i pravilnosti ispunjenih platnih naloga za prenos sredstava putem E- banking-a i M-bankinga, tako da Banka ne snosi odgovornost za nepravilno izvršenje takvih platnih naloga.

7. Otkaz i prestanak Ugovora

7.1.1. 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, sa kojima se Korisnik može saglasiti i pre predloženog dana početka njihove primene.

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 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.

7.1.2. 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 o platnim uslugama, 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, 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;

8. Zaštita podataka o ličnosti

Banka vrši obradu podataka o ličnosti Korisnika u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije i Opštim uslovima poslovanja AIK banke 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.

9. STUPANJE NA SNAGU

Ovaj Prilog 6 Opštih uslova poslovanja stupa na snagu danom usvajanja, a primenjuje se počev od 14.02.2025. godine.