

## PRILOG 7

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

#### 1. UVODNE ODREDBE

Ovim Posebnim uslovima korišćenja usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica AIK Banke a.d. Beograd (u daljem tekstu Posebni uslovi) uređuju se međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u vezi sa korišćenjem usluga elektronskog i mobilnog bankarstva.

Ovim posebnim uslovima Banka obezbeđuje Korisniku informacije o proizvodima, servisima i uslugama dostupnim putem elektronskog i mobilnog bankarstva. . Prateći razvoj tehnologije i usluga koje pruža Korisniku, Banka može integrisati nove proizvode, usluge i servise u okviru digitalnih kanala. Transakcije koje se realizuju putem novih servisa obavljaju se prema instrukcijama koje izdaje Banka.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Limit za izvršenje transakcija

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

#### 2. Uslovi pružanja platnih usluga

##### 2.1. Osnovni uslovi pod kojima Banka obavlja platne usluge

Banka pruža platne usluge u skladu sa 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 Okvirnim ugovorom o platnom računu i Opštim uslovima poslovanja.

#### 3. POJMOVI I DEFINICIJE

**Digitalno bankarstvo** označava skup usluga i servisa Banke i to:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Korisničko uputstvo** označava dokument Banke u kom je objašnjen način rada i korišćenja određene usluge odnosno određenog servisa u okviru Direktnih kanala za

fizička lica, a koji je dostupan na internet prezentaciji Banke.

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

**Autentifikacija** predstavlja postupak koji Banci omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata u smislu Zakona o platnim uslugama. Identifikacija Korisnika može biti izvršena na različite načine u skladu sa tehnološkim rešenjima koje banka Korisniku stavlja na raspolaganje i kombinacijom dva ili više elemenata koji su međusobno nezavisni (mPIN, biometrija, QR code...).

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

**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.

**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;

**Sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis** označava podatke i/ili postupke: za identifikaciju Korisnika neophodne za pristup elektronskom i mobilnom bankarstvu digitalnim kanalima za fizička lica; za autorizaciju transakcija; za potpisivanje elektronskih dokumenata i/ili davanje saglasnosti za uspostavljanje ugovornog odnosa sa Bankom (npr. Korisničko ime, lozinka, PIN, broj telefona Korisnika, jednokratna lozinka, tokeni, kvalifikovani elektronski sertifikat i/ili drugi uređaj za identifikaciju), kao i za izmenu

ugovorenih uslova i za dostavljanje informacija i obaveštenja u vezi sa proizvodima i uslugama Banke.

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

**LOZINKA** označava kombinaciju brojeva, slovnih oznaka i specijalnih karaktera koju Korisnik samostalno bira.

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

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

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

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

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

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

**Digitalni novčanik** označava aplikativno rešenje mobilnog plaćanja koje nudi pružalac usluge digitalnog novčanika, a koje Korisniku omogućava da unutar aplikacije registruje podatke vezane za jednu ili više platnih kartica i tako tokenizuje karticu/kartice u svrhu iniciranja platnih transakcija. Pored ugovornog odnosa sa Bankom, uslove i način korišćenja digitalnog novčanika, Korisnik ugovara s pružaocem usluge, što se posebno odnosi na vrstu i karakteristike mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju digitalni novčanik. Korisnik se na internet stranici Banke može informisati u kojim digitalnim novčanicima može jednu ili više platnih kartica koje mu je izdala Banka dodati u aplikaciju digitalni novčanik;

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

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

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

**Ugovor na daljinu** označava ugovor kojim se Banka obavezuje da će pružiti finansijske usluge koje su predmet tog ugovora Korisniku, a u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje ovog ugovora vrši isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu, u okviru organizovane ponude pružanja ovih usluga u skladu sa zakonom koji uređuje zaštitu korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu i Opštim uslovima poslovanja Banke kod ugovaranja na daljinu.

**Sredstvo komunikacije na daljinu** označava svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i /ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva Banke i Korisnika (npr. Kontakt centar, internet, elektronska pošta, telefon).

**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.

**Ugovor o platnim uslugama** zaključuje se kao okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem tekstu: okvirni ugovor), ili kao ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji, a odnosi se na bankarske poslove predviđene zakonom kojim se uređuju platne usluge.

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

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

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

## 4. ELEKTRONSKO I MOBILNO BANKARSTVO

### 4.1. Ugovaranje

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

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

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

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

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

Usluge će Korisniku biti dostupne od momenta aktiviranja 24 h dnevno, sedam dana u nedelji, u obimu i na način koji je utvrđen u Ugovoru i korisničkom uputstvu dostupnom na Internet prezentaciji Banke i odredbama Okvirnog ugovora.

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

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

### 4.2. Funkcionalnosti elektronskog i mobilnog bankarstva

Usluge elektronskog bankarstva i mobilnog bankarstva omogućavaju Korisniku:

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

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

Osim navedenog, elektronsko i mobilno bankarstvo predstavlja kanal komunikacije s Bankom u pogledu svih uspostavljenih ugovorenih odnosa Korisnika sa Bankom. Dodatno, putem elektronskog i mobilnog bankarstva moguće je:

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

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

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

Smatra se da je Korisnik saglasan da 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 1.10.1. 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 koristiti isključivo za rešavanje reklamacija Korisnika i u sudskim sporovima.

Banka i Korisnik su saglasni da se elektronskim dokumentima i elektronskim porukama ne može osporiti punovažnost ili dokazna snaga samo zato što su u elektronskom obliku, kao i da elektronski potpis koji se može verifikovati na bazi elektronskog sertifikata i/ili mPin, mTOKEN, 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:

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

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

- ako je Pošiljalac elektronske poruke datu poruku lično poslao,
- ili
- je data poruka poslata od strane fizičkog lica koje je imalo ovlašćenje da postupa u ime Pošiljaoca elektronske poruke u odnosu na tu poruku;
- Banka i Korisnik saglasno konstatuju da je elektronska poruka primljena od strane Primalaoca elektronske poruke:
- ako je Primalac elektronske poruke datu poruku lično primio, ili
  - je data poruka primljena od strane fizičkog lica koje je imalo ovlašćenje da postupa u ime Primalaoca elektronske poruke u odnosu na tu poruku.

#### 4.3. Ugovaranje na daljinu



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

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

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

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

Kada je saglasnost Korisnika za uspostavljanje odnosno izmenu ugovornog odnosa kao i za izvršenje transakcije data korišćenjem odgovarajućeg sredstva za

identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, Banka i Korisnik su saglasni da se tako uspostavilei odnosno izmenjeni ugovorni odnos odnosno izvršena transakcija smatraju punovažnim, da ima dokaznu snagu i pisanu formu saglasno odredbama propisa koji uređuju tu oblast poslovanja i Opštim uslovima poslovanja za ugovranje na daljinu.

#### **4.4. Jedinствена 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 pravino izvršen u odnosu na primaoca plaćanja. Banka ne snosi odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ukoliko Korisnik dostavi platni nalog sa netačnom jedinstvenom identifikacionu oznaku primaoca plaćanja (broj računa).

U slučaju iz prethodnog stava, na zahtev Korisnika, Banka je dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u tom cilju 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 ili delu usluga, i Korisnik preuzima odgovornost za čuvanje tajnosti svih gore navedenih tajnih sigurnosnih elemenata, za njihovu distribuciju licima za koje Korisnik smatra da smeju da ih znaju, kao i za učinjene troškove pri njihovom korišćenju.

#### **4.5. Elektronski platni nalozi**

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

Elektronski platni nalog se ispostavlja na obrascu koji je postavljen u elektronskom i mobilnom bankarstvu, i to popunjavanjem svih neophodnih podataka za izvršenje transakcije od strane Korisnika u skladu sa Opštim uslovima i pozitivnim propisima.

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

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

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

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

#### **4.6. Ispostavljanje platnih naloga - Korisnici nerezidenti**

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

#### **4.7. Davanje i opoziv saglasnosti za izvršenje elektronske 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.

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

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

- a) identifikovan sredstvom za identifikaciju i autorizaciju i/ili potpis na jedan od sledećih načina:
  - korisničkim imenom i lozinkom: unosom kombinacije jedinstvenog korisničkog imena i lozinke koju je kreirao Korisnik,

- korisničkim imenom i mTokenom: unosom kombinacije jedinstvenog korisničkog imena i jednokratne lozinke generisane m-tokenom,
- PIN-om: unosom jedinstvenog PIN-a kreiranog od strane Korisnika,
- kvalifikovanim elektronskim sertifikatom: korišćenjem medijuma na kojem se nalazi kvalifikovani elektronski sertifikat Korisnika i unosom PIN-a,
- biometrijskim karakteristikama (otisak prsta, prepoznavanje lica i slično). Ove biometrijske podatke Korisnik registruje na svom uređaju sa kojeg pristupa ovim servisima, dok Banka iste ne prikuplja niti čuva u informacionom sistemu Banke,
- i
- b) dao saglasnost za njeno izvršenje na jedan od sledećih načina:
  - PIN-om: unosom jedinstvenog PIN-a kreiranog od strane Korisnika,
  - biometrijskim karakteristikama (otisak prsta, prepoznavanje lica i slično). Ove biometrijske podatke Korisnik registruje na svom uređaju sa kojeg pristupa ovim servisima, dok Banka iste ne prikuplja niti čuva u informacionom sistemu Banke,
  - m-tokenom: unosom Jednokratne lozinke generisane mTokenom,
  - kvalifikovanim elektronskim sertifikatom: Transakcija/Zahtev se autorizuje korišćenjem medijuma na kojem je izdat kvalifikovani elektronski sertifikat i unosom i potvrdom korisničkog PIN-a.

Saglasnost se može opozvati, povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije, ili niza platnih transakcija izjavom o povlačenju saglasnosti (putem kanala komunikacije za koji se Korisnik opredelio u zahtevu ili kroz samu aplikaciju), ili kontaktiranjem Kontakt centra Banke, sve do momenta dok Banka nije primila elektronski platni nalog. Ako Korisnik i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada Korisnik stavi na raspolaganje novčana sredstva Banci, elektronski platni nalog se može opozvati do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za početak izvršavanja platnog naloga. Banka može odbiti platni nalog ukoliko nisu ispunjeni uslovi iz prethodnog stava ove tačke i obavestiti Korisnika (kroz samu aplikaciju, usmeno, telefonskim putem, ili putem kanala komunikacije za koji se korisnik opredelio u izjavi), 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.

#### **4.8. Vreme prijema elektronskog platnog naloga**

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

#### **4.9. Limiti za izvršenje transakcija**

Banka je za vršenje transakcija putem elektronskog i mobilnog bankarstva propisala limite za korišćenje koji se nalaze na internet prezentaciji Banke i u samim

aplikacijama elektronskog i mobilnog bankarstva. Korisnik u svakom trenutku može izmeniti limite za korišćenje pozivom Kontakt centra uz dodatnu identifikaciju ili podnošenjem zahteva u filijali ili podnošenjem zahteva za izmenu limita potrošnje putem aplikacije digitalnog bankarstva ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti. Banka zadržava pravo da promeni limite o čemu će Korisnik biti obavešten putem ugovorenog kanala komunikacije koji koristi, ili kroz aplikaciju digitalnog bankarstva.

#### 4.10. Digitalizovana platna kartica

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

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

Digitalizovana platna kartica se može koristiti i bez pristupa internetu.

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

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

U pogledu uslova korišćenja digitalizovane platne kartice primenjuju se odredbe Posebnih uslova poslovanja sa platnim karticama, kao i Pravila i uslovi korišćenja za korišćenje funkcionalnosti digitalnih novčanika.

#### 4.11. Saglasnost za izvršenje usluga

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

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

## 5. INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA

### Postupanje u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta

Korisnik je dužan da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta, uključujući i detalje navedene u korisničkim uputstvima.

Korisnik je dužan naročito da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. sigurnosno pismo). Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta ili neovlašćenom korišćenju opreme i/ili mobilnog uređaja ili sumnju za neovlašćenu upotrebu usluga Banke, o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila. Dodatno, Korisnik je dužan da mobilni uređaj koji koristi zajedno sa aplikacijom za mobilno/elektronsko bankarstvo, predstavlja platni instrument, isti čuva i koristi sa dužnom pažnjom radi sprečavanja gubitka, krađe i zloupotrebe. Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili bilo kakvoj zloupotrebi mobilnog ili drugog uređaja ili podataka sa mobilnog telefona ili drugog o tome bez odlaganja obavesti Banku.

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

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

Korisnik se dodatno obavezuje da:

- Sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis koristiti na taj način da očuva njegovu tajnost, odnosno da korisničko ime, Lozinku, PIN i
- podatke koje generiše mToken neće zapisivati, otkrivati ili činiti dostupnim trećim licima,
- će snositi odgovornost za neodobrene Transakcije u skladu sa Opštim uslovima,
- će odmah i bez izuzetka obavestiti Banku o gubitku, krađi, zloupotrebi ili neovlašćenju upotrebi Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, o svim drugim oblicima zloupotrebe Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis ili digitalnih kanala za fizička lica, kao i o svakom korišćenju istih koje nije u skladu s Opštim uslovima, Posebnim uslovima, Ugovorom o platnoj usluzi, Ugovorom o drugoj finansijskoj usluzi i/ili Korisničkim uputstvom, pozivom na brojeve telefona Kontakt centra: 0800 10 10 15 ili u najbližoj filijali Banke,
- će unositi tačne podatke prilikom izvršenja Transakcija putem elektronskog ili mobilnog bankarstva i Usluge Kontakt centra i da će snositi rizik unosa netačnih i/ili nepotrebnih podataka,

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

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

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili ako odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome ne obavesti Banku ili ako odmah po prijemu platnog instrumenta ne preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta, odnosno ako koristi platni instrument suprotno propisanim i uslovima ugovorenim ovim Posebnim uslovima, Opštim uslovima i drugim dokumentima koji čine Okvirni ugovor, usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Banka ne snosi odgovornost:

- u slučaju nemogućnosti izvršenja Transakcija usled unosa pogrešnih podataka/greške od strane Korisnika,
- za nedostupnost digitalnih kanala za fizička lica nastalih kao posledica tehničkih problema na računarskoj opremi Korisnika, prekida ili smetnji na telekomunikacionim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema ili kao posledica više sile,
- za računarsku, hardversku, softversku i komunikacionu opremu koju Korisnik koristi za pristup digitalnim kanalima za fizička lica,

- ukoliko Korisnik odmah po saznanju ne obavesti Banku o zloupotrebi nevalidnosti, opozvanosti, krađi, gubitku ili neovlašćenom korišćenju Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis,
- u slučaju nedostupnosti mobilnog bankarstva Korisniku koji pokuša da instalira ovaj servis na uređaju koji radi na operativnom sistemu starijem od poslednje 2 (dve) verzije dostupnih operativnih sistema,
- u slučaju nedostupnosti mobilnog bankarstva Korisniku koji pokuša da instalira ovaj servis na uređaju nelegalno otključanom ili namenjenom za strano tržište (urađen jailbreak ili root).

## 6. Instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca

**Trgovac (prodavac)** označava primaoca plaćanja koji je određen kao primalac novčanih sredstava koja su predmet instant transfera odobrenja iniciranog na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca.

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

**IPS QR kod** predstavlja standardizovanu dvodimenzionalnu oznaku, dvodimenzionalni bar kod, koji sadrži elemente za prezentovanje platnog naloga. Banka omogućava Korisniku izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca kroz pristup aplikaciji mobilnog bankarstva, generisanjem svog IPS QR koda ili skeniranjem IPS QR koda kod trgovca.

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

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

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

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

U zavisnosti od metoda prezentovanja koji je trgovac izabrao (*prezentovanje platioca ili prezentovanje trgovca*), svako naplatno mesto trgovca je obeleženo oznakom metode koja se primenjuje, čime je omogućena nedvosmislena identifikacija da li je na tom naplatnom mestu neophodno prezentovati svoj IPS QR kod ili skenirati podatke sa IPS QR koda trgovca.



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

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

Nakon izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, Banka inicira povraćaj iznosa iz tog zahteva, zbog Korisnikovog osporavanja zaduženja njegovog platnog računa iz jednog od sledećih razloga:

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

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

## 7. NAKNADE

Naknade za korišćenje usluga i servisa elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica i naknade za izvršenje transakcija korišćenjem elektronskog i mobilnog bankarstva, Banka obračunava i naplaćuje sa računa Korisnika, u skladu sa Tarifom naknada.

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

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

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

Troškove slanja SMS poruke od strane Korisnika za upit u stanje i promene na računu tarifira i naplaćuje mobilni operater.

## 8. BLOKADA/DEBLOKADA KORIŠĆENJA USLUGA

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

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

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

Korisnik može u bilo kojem trenutku blokirati korišćenje svake pojedinačne usluge odnosno svakog pojedinačnog servisa elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica: -pozivom na broj telefona Kontakt centra -podnošenjem zahteva u bilo kojoj filijali Banke.

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

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

Banka će obavestiti Korisnika o nameri blokade servisa elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica neposredno pre blokade, kao i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade, ili razlozi blokade to zahtevaju, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi, Banka dostavlja u skladu sa Opštim uslovima. Izuzetno, Banka neće obavestiti Korisnika ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi. Banka će ponovo omogućiti korišćenje servisa kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu. U ovim slučajevima pristup servisima elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica, Korisnik može

deblokirati lično u filijali Banke ili putem Kontakt centra Banke uz dodatnu identifikaciju, s tim da Banka ima pravo da odbije da izvrši deblokadu, ukoliko i dalje postoji sigurnosna pretnja.

## **9. Otkaz i prestanak Ugovora za usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Korisnike**

### *9.1. Stupanje ugovora na snagu i izmene Okvirnog ugovora*

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

Ako Banka predloži izmene i dopune odredaba Ugovora, dužna je da Korisniku dostavi predlog istih u pisanoj formi, najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene, 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 istovremeno sa dostavljanjem predloga Korisnika obavesti o pravu da, pre početka primene predloženih izmena i dopuna, raskine Ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog.

### *9.2. Uslovi za jednostrani raskid Ugovora*

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

Korisnik ima pravo da raskine Ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

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

U slučaju raskida Ugovora, Korisnik je dužan da Banci plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužan da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene naknade. Korisnik može zahtevati da se odredbe Ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa Zakonom 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 sa domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
- Ukoliko Korisnik po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumno roku ne dostavi podatke o sebi 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 meseci uzastopno u smislu da nema evidentiranih aktivnosti u aplikaciji.

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

## **10. IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA**

Banka ima pravo da predloži izmene i dopune Okvirnog ugovora odnosno dokumenata koja čine sastavni deo Okvirnog ugovora, i o tome obavesti korisnike u skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama.

## **11. 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.

## **12. STUPANJE NA SNAGU**

Ovaj Prilog 7 Opštih uslova poslovanja stupa na snagu danom usvajanja, a primenjuje se od 14.02.2025.godine.