

POSEBNI USLOVI KORIŠĆENJA DIREKTNIH KANALA ZA FIZIČKA LICA

I UVODNE ODREDBE

OTP banka Srbija a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka) ovim Posebnim uslova korišćenja direktnih kanala za fizička lica (u daljem tekstu: Posebni uslovi) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u vezi sa korišćenjem Direktnih kanala za fizička lica.

Osnovni podaci o Banci:

Poslovno ime: OTP banka Srbija a.d. Novi Sad
Sedište: Novi Sad, Trg Slobode 5
Poreski identifikacioni broj (PIB): 100584604
Matični broj (MB): 08603537
Broj računa kod Narodne banke Srbije: 908-32501-57
Internet prezentacija Banke: www.otpbanka.rs
SWIFT: OTPVRS22
adresa elektronske pošte: info@otpbanka.rs
adresa za prijem pošte: Novi Sad, Trg Slobode 7
info telefon: +381 (0) 21 421 077 i +381 (0) 11 30 11 555

Dozvolu za rad izdala Narodna banka Jugoslavije rešenjem G.br. 415 od 05.05.1995.. Superviziju i nadzor nad poslovanjem Banke, obavlja Narodna banka Srbije, Beograd, Kralja Petra 12 i Nemanjina 17 u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

II POJMOVI I DEFINICIJE

Direktni kanali za fizička lica označavaju sredstva komunikacije na daljinu koji obuhvataju skup usluga i servisa Banke i to: Uslugu elektronskog bankarstva, Uslugu Kontakt centra i SMS servis, koje Banka ugovara sa fizičkim licima i poljoprivrednicima kao nosiocima ili članovima porodičnog poljoprivrednog gazdinstva.

Usluga elektronskog bankarstva označava skup servisa Banke u vezi sa pružanjem platnih i finansijskih usluga upotrebom informacione i telekomunikacione tehnologije koja obuhvata servise: e-bank i m-bank.

e-bank označava servis koji putem elektronske platforme Banke, omogućava korišćenje raznih vrsta funkcionalnosti i bankarskih usluga uključujući i vršenje platnih transakcija, u skladu sa ovim Posebnim uslovima, upotrebom odgovarajućeg aplikativnog softvera na računaru.

m-bank označava servis koji putem elektronske platforme Banke, omogućava korišćenje raznih vrsta funkcionalnosti i bankarskih usluga uključujući i vršenje platnih transakcija, u skladu sa ovim Posebnim uslovima upotrebom 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, ChatBot servis i komunikaciju sa operaterima Kontakt centra.

Govorni automat označava servis Kontakt centra koji omogućava pristup informacijama o proizvodima i uslugama Banke, kao i podnošenje zahteva za izvršenje Transakcija između računa Korisnika.

ChatBot servis označava servis Kontakt centra koji omogućava pristup informacijama o proizvodima i uslugama Banke kao i podnošenje zahteva za izvršenje jednostavnih transfera na platformama na kojima Banka obezbeđuje ovaj servis (Facebook, Viber itd.).

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

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

Korisnik označava fizičko lice i poljoprivrednika kao nosioca porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu propisa kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj, koje je sa Bankom uspostavilo ugovorni

odnos u pogledu korišćenja Direktnih kanala za fizička lica u skladu sa Posebnim uslovima.

Transakcija označava platnu transakciju izvršenu korišćenjem Usluge elektronskog bankarstva.

Sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis označava podatke i/ili postupke: za identifikaciju Korisnika neophodne za pristup Direktnim 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 dostavljanje informacija i obaveštenja u vezi sa proizvodima i uslugama Banke.

Aktivacioni kod označava brojeve ili slovne oznake koje Banka dodeljuje Korisniku u procesu aktivacije i/ili registracije na servise e-bank i m-bank.

Lozinka označava brojeve ili slovne oznake koje Korisnik bira prilikom pristupa i/ili aktivacije servisa e-bank i autorizaciju naloga.

PIN (Lični Identifikacioni Broj) označava numeričku lozinku koju Korisnik dobija od Banke putem kanala komunikacije ili metod koji se koristi kao sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis na jednoj ili više usluga odnosno servisa Direktnih kanala za fizička lica.

Sigurnosni uređaj za identifikaciju označava uređaj koji se koristi za potpis, autentifikaciju Korisnika i autorizaciju transakcija.

Token označava sigurnosni uređaj koji se koristi za prijavu na Uslugu elektronskog bankarstva i autorizaciju Transakcija, odnosno davanje saglasnosti za zaključenje ugovora sa Bankom.

mToken označava program koji je sa mobilnim uređajem Korisnika povezan preko servisa m-bank i preko kojeg je moguće generisati jednokratnu lozinku i/ili PIN za prijavu na servise u okviru Usluge elektronskog bankarstva, davanje saglasnosti za korišćenje jednog od servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva ili autorizaciju Transakcija, odnosno davanje saglasnosti za zaključenje ugovora sa Bankom u pogledu korišćenja usluga odnosno proizvoda iz ponude Banke.

Elektronska platna kartica (mCard) označava platnu karticu koju je izdala Banka i koja je uspešno digitalizovana u servisu m-bank. Elektronska 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 i o tome obaveštava Korisnike putem servisa m-bank.

Jednokratna lozinka označava lozinku koju Korisnik dobija od Banke putem kanala komunikacije i koja se može iskoristiti samo jednom, vremenski ograničeno, nakon čega postaje nevažeća i ne može se iskoristiti za ponovnu identifikaciju Korisnika odnosno autorizaciju Transakcije.

Zahtev za promenu podataka označava formular ili skup preduzetih radnji kojim se inicira postupak za promenu ličnih podataka Korisnika i/ili prijave gubitka Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, dostupan Korisnicima u ekspoziturama Banke. Korisnik je dužan da takav zahtev ispuni i preda Banci.

Zahtev za korišćenje drugog proizvoda i/ili usluge iz ponude Banke i Zahtev za izmenu uslova proizvoda i/ili usluge u korišćenju iz ponude Banke označava formular ili skup preduzetih radnji upotrebom Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, putem Usluge elektronskog bankarstva, kojima se inicira postupak podnošenja: zahteva za odobrenje korišćenja proizvoda i/ili usluga iz ponude Banke i/ili zahteva za izmenu odobrenih uslova proizvoda i/ili usluga Banke koje Korisnik već koristi.

Opšti uslovi označavaju Opšte uslove poslovanja za platne usluge za fizička lica i poljoprivrednike koji se primenjuju u odnosima sa fizičkim licima odnosno poljoprivrednicima kao nosiocima porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu propisa kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj, kojim Opštim uslovima se uređuju međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u vezi sa obavljanjem platnih usluga u skladu sa propisima koji uređuju oblast platnih usluga.

Okvirni ugovor označava okvirni ugovor o pružanju platnih usluga u skladu sa odredbama Opštih uslova i 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.

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).

Ugovor o platnoj usluzi označava konkretan ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa/paketa i pružanju platnih usluga, kao i drugih platnih računa nezavisno o nazivu istih, a koji su u skladu sa propisima koji uređuju oblast platnih usluga određeni kao platni računi kao i konkretan ugovor kojim se uređuju uslovi odobravanja i korišćenja platnih kartica iz ponude Banke.

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

Pristupnica za Direktne kanale označava dokument kojim Korisnik, koji nema na drugi način ugovoreno korišćenje Direktnih kanala za fizička lica, podnosi Banci zahtev za korišćenje Direktnih kanala za fizička lica.

Termini i pojmovi koji su definisani u Opštim uslovima a nisu drugačije definisani u ovim Posebnim uslovima, imaju isto značenje kao u Opštim uslovima.

III OPŠTE ODREDBE

Posebni uslovi se primenjuju u poslovnom odnosu između Banke i Korisnika u pogledu korišćenja Direktnih kanala za fizička lica i čine sastavni deo Okvirnog ugovora.

Za sve što nije uređeno ovim Posebnim uslovima, primenjuju se odredbe Ugovora o platnoj usluzi, Pristupnice za Direktne kanale (ukoliko je Korisnik na ovaj način ugovorio korišćenje Direktnih kanala za fizička lica), Ugovora o drugoj finansijskoj usluzi, te zatim Opšti uslovi, pa ostala dokumenta koji čine Okvirni ugovor.

Banka može, u skladu sa tehničkim mogućnostima i razvojem, da menja postojeće i uvodi nove funkcionalnosti u okviru Direktnih kanala za fizička lica, kao i da ih menja i unapređuje pri čemu će o ovim izmenama i novinama obavestiti Korisnika preko Direktnih kanala za fizička lica na internet prezentaciji Banke ili na drugi pogodan način. Korišćenjem bilo koje funkcionalnosti, Korisnik potvrđuje saglasnost sa uslovima korišćenja, i odgovoran je za postupanje u skladu sa korisničkim uputstvima.

IV USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

Ugovaranje Usluge elektronskog bankarstva

Zaključenjem Okvirnog ugovora i/ili potpisivanjem Pristupnice za Direktne kanale i/ili Ugovora o drugoj finansijskoj usluzi u zavisnosti od načina ugovaranja, Korisnik postaje i korisnik Usluge elektronskog bankarstva na način i pod uslovima kako je to bliže uređeno ovim Posebnim uslovima.

Banka obezbeđuje Korisniku pristupne parametre za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva u vidu: Korisničkog imena koji se nalazi u Ugovoru o platnoj usluzi i/ili Pristupnici i Aktivacionog koda.

Aktivacioni kod za aktivaciju korisničkog naloga za servise e-bank i m-bank Korisnik može inicirati samostalno unosom broja Računa ili poslednje četiri cifre Kartice ili pozivom Kontakt centra Banke. Nakon unosa tih podataka, Banka dostavlja Korisniku Aktivacioni kod putem SMS poruke na broj mobilnog telefona koji je dostavio Banci.

Korisničko uputstvo za servise u okviru Usluge elektronskog bankarstva obuhvata opis i način korišćenja konkretnog servisa i isključivo je edukativnog karaktera i Korisnicima je dostupno na internet prezentaciji Banke i/ili u okviru konkretnog servisa, kao i u štampanoj formi na izričit zahtev Korisnika u ekspoziturnom Banke.

Korisnik je u obavezi da izvrši inicijalizaciju preuzetog Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, prema Korisničkom uputstvu.

Prilikom inicijalizacije, Korisnik sam definiše svoj PIN odnosno lozinku za pristup Sredstvu za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis.

Korisnik može, podnošenjem zahteva, zatražiti dodelu novog Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis ili zadržati Sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis koje je već ranije dodeljeno za pristup Usluzi elektronskog bankarstva. Ukoliko zatraži dodelu novog Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, Banka će Korisniku uručiti Korisničko ime i jednokratnu lozinku i/ili uručiti Sigurnosni uređaj za identifikaciju. Sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis može biti i mToken koji se izdaje na zahtev Korisnika - u tom slučaju Korisniku se dodeljuje i Aktivacioni kod za aktivaciju mTokena.

Hardverski Token ili drugi uređaj koji se koristi kao Sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis je u vlasništvu Banke i Korisnik je dužan da ga vrati na zahtev Banke, osim u slučaju kada je Korisnik platio jednokratnu naknadu za njegovo izdavanje.

Za pristup servisima u okviru Usluge elektronskog bankarstva mogu se koristiti ista ili različita Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis.

U slučaju oštećenja, blokade, gubitka, krađe ili isteka roka upotrebe Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, Banka može, na pisani zahtev Korisnika, da izvrši zamenu istog, a trošak zamene naplaćuje se u skladu sa važećom Tarifom naknada.

Funkcionalnosti Usluge elektronskog bankarstva

Servisi u okviru Usluge elektronskog bankarstva omogućavaju Korisniku:

- uvid u stanje i promet po svim tekućim i drugim platnim računima Korisnika kod Banke (u daljem tekstu: račun);
- uvid u izvršene platne naloge putem nekog od servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva;
- pregled Izvoda po računu o izvršenim Transakcijama Korisnika;
- izvršenje Transakcija, i to:
 - prenos novčanih sredstava između računa Korisnika kod Banke,
 - prenos novčanih sredstava između računa dva korisnika Banke,
 - izvršenje platnog naloga u domaćem platnom prometu,
 - uplata novčanih sredstava na kreditnu karticu Korisnika kod Banke,
 - menjački poslovi,
 - plaćanja koja je dovoljno potvrditi jednim nivoom autentifikacije po unapred definisanoj listi primalaca plaćanja, koju definiše Banka, a Korisnik može da je po želji dodatno proširi,
 - plaćanja na prodajnim mestima Trgovca, koja su opremljena beskontaktnim POS terminalima, posredstvom Elektronske platne kartice (mCard) u skladu sa pravilima kartičnih šema digitalizovana u m-bank servisu,
 - izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca, putem standardizovane dvodimenzionalne oznake – QR koda, a kroz sistem instant transfera odobrenja,
 - transfer sredstava primaocu plaćanja, slanjem SMS poruke i instrukcije za aktiviranje linka primaocu plaćanja putem elektronske pošte, za izbor načina za preuzimanje poslatih novčanih sredstava (platna kartica i/ili tekući račun primaoca plaćanja, odnosno podizanje sredstava na bankomatu Banke), sve u skladu sa funkcionalnostima platne kartice primaoca plaćanja, odnosno bankomata Banke;
 - druge usluge u skladu sa uslovima za korišćenje servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva koje će Banka naknadno uvesti, a o čemu će Korisnik biti blagovremeno obavешten na ugovoreni način.

Osim navedenog, servisi u okviru Usluge elektronskog bankarstva omogućavaju i:

- upravljanje ličnim finansirama;
- upravljanje platnim karticama (npr. promena PIN-a, blokada i deblokada i sl.)
- izmenu kontakt podataka;
- predstavljaju kanal komunikacije s Bankom u pogledu svih uspostavljenih ugovorenih odnosa Korisnika sa Bankom;

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

Za korišćenje servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva, Korisnik treba da osigura odgovarajuću računarsku, hardversku, softversku i komunikacijsku opremu koja se može razlikovati u zavisnosti od servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva koji Korisnik želi da koristi. Banka ima pravo da u posebnim okolnostima utvrdi minimalne specifične tehničke zahteve za korišćenje konkretnog servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva (privremene ili trajne) o čemu obaveštava Korisnika na ugovoreni način odnosno 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, SMS poruke na broj telefona Korisnika, fax-om, elektronskim oblikom komunikacije putem Viber-a, What's up-a, na poštansku adresu Korisnika, putem servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva, uz ili na Izvodu po računu i putem drugih kanala komunikacije za koje se Korisnik opredelio).

Pristup servisima u okviru Usluge elektronskog bankarstva

Usluzi elektronskog bankarstva, Korisnik pristupa na za to predviđen način i putem odgovarajućeg servisa:

- e-bank – korišćenjem internet pretraživača;
- m-bank – korišćenjem aplikacije preuzete sa javno dostupne lokacije obezbeđene od strane Banke.

Ugovaranje na daljinu

Korisnik može korišćenjem servisa u okviru Usluge elektronskog 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 pojedinih servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva dati odobrenje Banci da uradi analizu njegove kreditne sposobnosti na osnovu njegovog profila i kreditne istorije, u okviru zahteva za odobrenje kreditnog proizvoda. Nakon što korišćenjem servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva Korisnik podnese zahtev za odobrenje korišćenja proizvoda i/ili usluge odnosno izmenu uslova pojedinog proizvoda i/ili usluge u korišćenju, Korisnik može izabrati način na koji želi da realizuje konkretan zahtev i to:

- Elektronskim putem gde se kompletan proces od zahteva do odobrenja i realizacije obavlja putem Usluge elektronskog bankarstva, tako što se dodatna potvrda daje upotrebom Kvalifikovanog digitalnog sertifikata ili davanjem saglasnosti za uspostavljanje ugovornog odnosa putem dvofaktorske autentifikacije,
- Dostavom ugovorne dokumentacije na adresu Korisnika, gde ovlašćeno lice Banke na zahtev Korisnika dostavlja na potpis set obavezne ugovorne dokumentacije,
- Dolaskom Korisnika u neku od ekspozitura Banke i potpisivanjem seta obavezne ugovorne dokumentacije.

U slučaju da Korisnik odluči da kompletan proces od zahteva za odobrenje nekog od proizvoda i/ili usluge Banke ili izmenu proizvoda i/ili usluge u korišćenju do odobrenja i realizacije, obavi putem jednog od servisa u okviru Usluge elektronskog 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.

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.

Korisnik je dužan da čuva sredstva i podatke za identifikaciju, autorizaciju i/ili formiranje Kvalifikovanog elektronskog potpisa od neovlašćenog pristupa i upotrebe i snosi odgovornost od zloupotrebe i neovlašćenog korišćenja tih sredstava i podataka od strane trećih lica kao i u slučaju njihovog gubitka, a sve u skladu sa Opštim uslovima. 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 izvršenja Transakcije data korišćenjem odgovarajućeg Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, Banka i Korisnik su saglasni da se tako uspostavljeni odnosno izmenjeni ugovorni odnos odnosno izvršena Transakcija smatraju punovažnim, da ima dokaznu snagu i pisanu formu saglasno odredbama propisa koji uređuju tu oblast poslovanja.

Elektronski platni nalozi

Korišćenjem servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva, Korisnik raspolaže sredstvima na računima u do visine raspoloživih sredstava, ispostavljanjem elektronskog platnog naloga.

Elektronski platni nalog se ispostavlja na obrascu koji je postavljen servisima u e-bank i m-bank, i to popunjavanjem svih neophodnih podataka za izvršenje Transakcije od strane Korisnika u skladu sa Opštim uslovima i pozitivnim 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 greške Korisnika niti odgovara za izvršenje nepravilno popunjenih elektronskih platnih naloga od strane Korisnika.

Saglasnost za izvršenje Transakcija

Banka izvršava Transakciju ako je pre izvršenja Transakcije Korisnik:

- identifikovan Sredstvom za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis na sledeći način:
 - identifikacija Korisničkim imenom i lozinkom: unosom kombinacije jedinstvenog korisničkog imena koje je Korisnik dobio od Banke i lozinke koju je kreirao Korisnik,
 - identifikacija korisničkim imenom i PIN-om: unosom kombinacije jedinstvenog korisničkog imena koje je Korisnik dobio od Banke i PIN-a,
 - identifikacija PIN-om: unosom jedinstvenog PIN-a kreiranog od strane Korisnika,
 - identifikacija Tokenom: korišćenjem Tokena kao osnovnog/dodatnog sredstva za pristup, identifikaciju i/ili autorizaciju Transakcija,
 - dodatna identifikacija unosom i potvrdom jednoratne lozinke koju je Korisnik dobio od Banke,
 - identifikacija Kvalifikovanim elektronskim sertifikatom: korišćenjem medijuma na kojem se nalazi Kvalifikovani elektronski sertifikat Korisnika i unosom PIN-a,
 - identifikacija 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,
- dao saglasnost za njeno izvršenje na jedan od sledećih načina:
 - Tokenom: Transakcija se autorizuje unosom i potvrdom jednoratne lozinke koju generiše Token uređaj na osnovu upita dobijenog prilikom izvršenja Transakcije,

- dodatna autorizacija unosom i potvrdom jednokratne lozinke koju je Korisnik dobio od Banke,
- dodatna autorizacija 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,
- dodatna autorizacija Kvalifikovanim elektronskim sertifikatom: Transakcija/Zahtev se autorizuje korišćenjem medijuma na kojem je izdat Kvalifikovani elektronski sertifikat i unosom i potvrdom korisničkog PIN-a.

Vreme prijema Elektronskog platnog naloga

Vreme prijema Elektronskog platnog naloga označava momenat kada Banka primi Elektronski platni nalog Korisnika. Elektronski platni nalog koji je ispostavljen putem servisa e-bank i m-bank smatra se primljenim u momentu njegovog prijema u informacioni sistem Banke uz prethodno izvršenu aplikativnu proveru autentičnosti podnosioca kao i kompletnosti podataka na Elektronskom platnom nalogu.

Banka će neposredno po prijemu Elektronskog platnog naloga Korisniku kroz servise e-bank i m-bank pružiti informaciju o prijemu Elektronskog platnog naloga, s tim da prijem ne znači da će Elektronski platni nalog biti izvršen, već samo da je primljen na izvršenje.

Elektronski platni nalazi se izvršavaju u skladu sa Terminskim planom, Opštim uslovima i Posebnim uslovima.

Izvršenje i odbijanje izvršenja Elektronskog platnog naloga

Banka će izvršiti Elektronski platni nalog ako:

- je popunjen sa svim zahtevanim elementima;
- je obezbeđeno pokriće za izvršenje tog naloga u zadatoj valuti;
- je obezbeđeno pokriće za naknadu za izvršenje Transakcije u skladu sa Tarifom naknada;
- je data saglasnost za izvršenje Transakcije na način propisan Posebnim uslovima;
- ako ne postoje prepreke za izvršenje u skladu sa zakonom ili drugim propisom.

Banka ima pravo da odbije izvršenje Elektronskog platnog naloga ako:

- nije izdat i/ili nije data saglasnost za izvršenje Transakcije u skladu sa Opštim uslovima i Posebnim uslovima;
- ne sadrži tačne podatke o platiocu i/ili primaocu plaćanja kao i druge podatke neophodne za pravilno izvršenje Transakcije;
- nije tačna jedinstvena identifikaciona oznaka (JIO) ili drugi podaci koje je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja Transakcije;
- na računu Korisnika nema dovoljno sredstava za izvršenje Transakcije i naplatu naknade za izvršenje Transakcije;
- se realizuju kroz IPS platni sistem a za koje nema dovoljno sredstava za izvršenje Transakcije i/ili kada je primaočev pružalac platnih usluga dostavio odgovor da ne prihvata nalog za instant transfer sa razlozima za neprihvatanje tog naloga i/ili je vreme za taj odgovor pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja isteklo;
- ako postoje zakonske prepreke za izvršenje Transakcije (npr. blokada računa u skladu sa propisima ili druge prepreke u skladu sa poreskim, propisima o sprečavanju pranja novca, propisima iz oblasti deviznog poslovanja i sl.).

Banka zadržava pravo da pre i nakon izvršenja Transakcije, od Korisnika traži i dodatne informacije u vezi sa konkretnom Transakcijom, ako bi takva obaveza proizilazila iz propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i/ili internih akata Banke donetih na osnovu ovih propisa i/ili pravila bankarske grupe kojoj Banka pripada. U slučaju da Korisnik ne dostavi Banci zahtevane dodatne informacije, Banka zadržava pravo da ne izvrši predmetnu Transakciju, odnosno da odbije istu. Ako Korisnik Banci pruži pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku ili bilo koji drugi netačan bitan element Elektronskog platnog naloga, Banka nije odgovorna Korisniku za pravilnost i pravovremenost izvršenja Elektronskog platnog naloga.

Odbijanju platnog naloga i, ako je moguće, o razlozima tog odbijanja, kao i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, Banka će obavestiti Korisnika u roku koji je određen za izvršenje naloga koji je naveden u Terminskom planu, informativnim porukama vidljivim kroz sam servis Usluge elektronskog bankarstva.

Banka može naplatiti naknadu za obaveštavanje o odbijanju izvršenja platnog naloga ako je odbijanje zasnovano na razlozima navedenim u ovom podnaslovu Posebnih uslova, u skladu sa Tarifom naknada.

Opozivost Elektronskog platnog naloga

Korisnik ne može opozvati saglasnost za izvršenje Transakcije nakon što je dao saglasnost za izvršenje Transakcije na način naveden u podnaslovu Saglasnost za izvršenje Transakcija i nakon što je Transakcija primljena u informacionom sistemu Banke.

Datu saglasnost za izvršenje Transakcije putem trajnog naloga, Korisnik može opozvati do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za početak izvršavanja platnog naloga. Ukoliko Korisnik opozove trajni nalog, smatra se da je povukao saglasnost i za sve eventualne Transakcije koje bi, da saglasnost nije povučena, bile izvršene nakon dana povlačenja saglasnosti.

Informacije o Transakcijama

Korisnik je dužan da vodi računa o Izvodima po računu i obaveštenjima dobijenim od Banke i dužan je da iste pregleda, uz obavezu da Banku obavesti o svakom neslaganju i/ili osporavanju i/ili uočenim greškama.

Korisnik je dužan da uvidom u promene na računima redovno prati ishod Transakcija obavljenih preko servisa e-bank i m-bank.

Svi postupci primopredaje Elektronskih platnih naloga posredstvom servisa e-bank i m-bank između Korisnika i Banke, kao i podaci koji se odnose na obavljene Transakcije, beleže se u informacionom sistemu Banke, a Banka ih čuva u skladu sa važećim propisima i može ih reprodukovati na papiru, drugom trajnom nosaču podataka ili u elektronskom obliku.

Banka arhivira poruke u vezi Transakcija koje Korisnik dostavi nekim od raspoloživih kanala komunikacije (uključujući, ali ne ograničavajući se na elektronsku poštu, SMS poruku, govorni zapis telefonskog razgovora, logove sa web servera itd.) u skladu sa propisanim rokovima.

Limit Transakcija

Banka je za vršenje Transakcija putem e-bank i m-bank servisa propisala tridesetodnevni limit u iznosu od 600.000,00 RSD ukupno za oba servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva. Korisnik u svakom trenutku može izmeniti limite podnošenjem odgovarajućeg zahteva Banci.

Elektronska platna kartica (mCard)

Korisnik može da izvrši proces digitalizacije platne kartice koja mu je izdata u skladu sa Okvirnim ugovorom, kako bi istu mogao da koristi kao Elektronsku platnu karticu (mCard). Proces digitalizacije platne kartice, Korisnik vrši u servisu m-bank na uređaju koji podržava opciju digitalizacije platne kartice.

Korišćenje Elektronske platne kartice (mCard) je podržano isključivo na prodajnim mestima trgovaca koji prihvataju platne kartice iste kartične šeme u okviru koje je izdata Elektronska platna kartica (mCard).

Elektronska platna kartica (mCard) se može koristiti bez pristupa internetu ali maksimalno do 10 (slovima: deset) Transakcija, nakon kojih je za dalje korišćenje Elektronske platne kartice (mCard) neophodno povezivanje na internet.

Limiti Transakcija putem Elektronske platne kartice (mCard), definisani u skladu sa Opštim uslovima glava VII Platna kartica.

Ukoliko je platna kartica koja je digitalizovana u m-bank servisu blokirana, ugašena ili istekla, nije moguće korišćenje Elektronske platne kartice (mCard).

U pogledu uslova korišćenja Elektronske platne kartice (mCard) primenjuju se odredbe koje uređuju korišćenje platne kartice iz Ugovora o platnoj usluzi, kao i ostale odredbe Okvirnog ugovora.

V USLUGA KONTAKT CENTRA

Uslugu Kontakt centra može koristiti svako lice nezavisno od činjenice da li je korisnik proizvoda i usluga Banke, ali u tom slučaju samo u onom obimu koji se odnosi na opšte informacije o poslovanju Banke.

Korisnik potpisivanjem Okvirnog ugovora postaje korisnik Usluga Kontakt centra sa svim pripadajućim servisima u svemu saglasno Posebnim uslovima.

Servisima u okviru Usluge Kontakt centra, Korisnik pristupa pomoću pristupnih parametara i to: Identifikacionog broja (ID) Korisnika ili broja telefona koji je Korisnik dostavio Banci ili korišćenjem brojeva sa platne kartice i PIN-a koji Korisnik dobija od Banke. Identifikacioni broj se Korisniku dostavlja Ugovorom o platnoj usluzi ili drugim dokumentom izdatim od strane Banke. PIN za pristup servisima u okviru Usluge Kontakt centra, Banka dostavlja Korisniku u ekspozituri Banke ili putem SMS poruke na broj mobilnog telefona koji je Korisnik dostavio Banci.

Korisnik je upoznat da Banka snima sve dolazne i odlazne govorne pozive u Kontakt centru kao i sve video pozive, te da se ovi zvučni i video zapisi mogu koristiti u cilju poboljšavanja kvaliteta pružene usluge i/ili za rešavanje reklamacionih i drugih zahteva Korisnika. Kod pozivanja Banke i razgovora sa operaterom u Kontakt centru ili ekspozituri Banke, mobilni ili fiksni telefon koji je Banci prijavljen kao kontakt telefon Korisnika može služiti kao identifikator, dok se prilikom video poziva osim mobilnog telefona može koristiti i lični dokument Korisnika (lična karta i/ili pasoš). Banka čuva navedene video i zvučne zapise u skladu sa internim pravilima Banke.

Govorni automat

Servis Govorni automat, kao servis u okviru Usluge Kontakt centra, obuhvata:

- proveru stanja na računima kod Banke u toku 24h bez dolaska u Banku,
- prenos sredstava u okviru računa Korisnika kod Banke,
- kupovinu i/ili prodaju deviza,
- dobijanje informacije o poslednjih 5 (slovima: pet) platnih transakcija po računu kod Banke,
- proveru kursne liste,
- kao i druge informacije u skladu sa funkcionalnostima ovog servisa.

Korisnik koristi servis Govorni automat pozivom na telefon Kontakt centra Banke, a potom Korisnik odabirom ponuđenih opcija, pristupa informacijama koje Govorni automat nudi saglasno prethodnom stavu ovog člana.

ChatBot servis

Servis ChatBot, kao servis u okviru Usluge Kontakt centra, obuhvata:

- proveru stanja na računima kod Banke,
- prenos sredstava u okviru računa Korisnika kod Banke,
- kupovinu i/ili prodaju deviza,
- dobijanje informacije o poslednjih 5 (slovima: pet) platnih transakcija po računu kod Banke,
- proveru kursne liste,
- zakazivanje sastanka u izabranoj ekspozituri,
- informacije o proizvodima i uslugama iz ponude Banke,
- kao i druge informacije u skladu sa funkcionalnostima ovog servisa.

Korisnik koristi ChatBot servis iniciranjem poruke platforme putem koje Banka obezbeđuje pristup ovom servisu (npr. Viber, Facebook i sl.).

Saglasnost za izvršenje Transakcija

Banka izvršava gore navedene Transakcije putem servisa Govorni automat i ChatBot servisa, ako je pre izvršenja Transakcije Korisnik:

- a) identifikovan Sredstvom za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis na sledeći način:
 - identifikacija korisničkim imenom i PIN-om: unosom kombinacije jedinstvenog korisničkog imena koje je Korisnik dobio od Banke i PIN-a,
 - identifikacija PIN-om: unosom jedinstvenog PIN-a kreiranog od strane Korisnika,
 - Identifikacija unosom i potvrdom jedнокratne lozinke koju je Korisnik dobio od Banke,
- i
- b) dao saglasnost za njeno izvršenje na jedan od sledećih načina:
 - biranjem ponuđene opcije za potvrdu prezentovane Transakcije na servisu Govorni automat,
 - unosom i potvrdom jedнокratne lozinke koju je Korisnik dobio od Banke.

Na Vreme prijema platnog naloga, Izvršenje i odbijanje izvršenja platnog naloga, Opozivost platnog naloga kao i Informacije o Transakcijama primenjuju se odredbe glave IV Usluga elektronskog bankarstva ovih Posebnih uslova.

VI SMS SERVIS

Potpisivanjem Okvirnog ugovora i/ili Pristupnice za Direktnе kanale, Korisnik postaje korisnik SMS servisa. SMS servis predstavlja servis kojim Banka omogućуva Korisniku da posredstvom mobilnog telefona dobije informacije kroz SMS poruke o stanju i promenama na njegovim računima i platnim karticama kod Banke.

Banka dostavlja informacije putem SMS poruka na broj mobilnog telefona koji je Korisnik dostavio Banci i to na dva načina:

- automatskim slanjem informativnih SMS poruka od strane Banke (npr. o izvršenim platnim transakcijama platnim karticama, prilivu sredstava na račun i sl.);
- slanjem upita Banci od strane Korisnika na osnovu tačno definisane SMS poruke (npr. upit stanja i sl.).

Banka može obezbediti dostavljanje informacija iz prethodnog stava i putem poruka preko drugih kanala za šta će prethodno pribaviti saglasnost od Korisnika.

U skladu sa tehničkim mogućnostima, Banka može omogućiti Korisniku aktiviranje, izmenu i gašenje SMS servisa korišćenjem e-bank servisa na način definisan Korisničkim uputstvom i/ili u ekspozituri Banke.

VII INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA

Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem Transakcija sadržane su u Opštim uslovima i to: glava XVI Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa platnim instrumentom, glava XVII Odgovornost Banke kao pružaoca platnih usluga u vezi sa izvršenjem platne transakcije, glava XVIII Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja i glava XIX Prava i obaveze Banke kao pružaoca platnih usluga.

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 Token/mToken neće zapisivati, otkrivati ili činiti dostupnim trećim licima kao i da u slučaju suprotnog postupanja prihvata odgovornost za sve obaveze nastale korišćenjem Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis,

- će snositi odgovornost za neodobrene Transaksije u skladu sa Opštim uslovima,
- će odmah i bez izuzetka obavestiti Banku o gubitku ili neovlašćenoj upotrebi Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, o svim drugim oblicima zloupotrebe Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis ili Direktnih 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,
- će unositi tačne podatke prilikom izvršenja Transaksija putem nekog od servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva i Usluge Kontakt centra i da će snositi rizik unosa netačnih i/ili nepotrebnih podataka i zloupotrebe Usluge elektronskog bankarstva i Usluge Kontakt centra,
- će prijaviti promenu svih ličnih podataka neophodnih za korišćenje Direktnih kanala za fizička lica podnošenjem Zahteva za promenu podataka Banci,
- će sve Transaksije 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 Direktno 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 Direktnim kanalima za fizička lica zarazi zlonamernim programom koji može uzrokovati finansijsku štetu Korisniku,
- će sprovoditi sigurnosne mere zaštite na uređajima kojima pristupa Direktnim kanalima za fizička lica, koristiti programe za zaštitu od zlonamernih programa i pristupati Direktnim kanalima za fizička lica isključivo sa uređaja koji ne sadrže programe zlonamerne prirode,
- će redovno pratiti internet prezentaciju Banke, a posebno obaveštenja Banke u vezi sa Direktnim 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 u što kraćem roku, a ne dužem od 5 (slovima: pet) dana računajući od dana dostavljanja izvoda Korisniku. 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. Ukoliko je reklamacija neosnovana, Banka će naplatiti troškove neosnovane reklamacije u skladu sa Tarifom naknada. U slučaju neodobrenih, neizvršenih ili nepravilno izvršenih Transaksija primenjuju se odredbe Opštih uslova glava XVI Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa platnim instrumentom. U slučaju podnošenja prigovora na rad Banke, primenjuju odredbe Opštih uslova glava XXII Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama.

U slučaju nepridržavanja obaveza iz ove glave, kao i u slučaju povrede odredbi ovih Posebnih uslova, Opštih uslova, ostalih odredbi Okvirnog ugovora i Ugovora o platnoj usluzi od strane Korisnika, smatraće se da je Korisnik postupao sa krajnjom nepažnjom i Korisnik će snositi štetu nastalu zbog takvog postupanja, u skladu sa Okvirnim ugovorom.

Banka ne snosi odgovornost:

- u slučaju nemogućnosti izvršenja Transaksija usled greške Korisnika,
- za nedostupnost Direktnih kanala za fizička lica nastalih kao posledica tehničkih problema na računarskoj opremi Banke i/ili 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 Direktnim kanalima za fizička lica,
- u slučaju eventualne zloupotrebe Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis od strane Korisnika ili trećeg lica sve do trenutka dok Korisnik zvaničnim putem Banci ne prijavi njegovu nevalidnost, opozvanost, krađu, gubitak ili neovlašćeno korišćenje,
- u slučaju nedostupnosti m-bank servisa Korisniku koji pokušava da instalira ovaj servis na uređaju koji radi na operativnom sistemu starijem od poslednje 2 (dve) verzije dostupnih operativnih sistema,

- u slučaju nedostupnosti m-bank servisa Korisniku koji pokušava da instalira ovaj servis na uređaju nelegalno otključanom ili namenjenom za strano tržište (urađen jailbreak ili root).

VIII NAKNADE

Naknade za korišćenje servisa Direktnih kanala za fizička lica i naknada za izvršenje Transaksija korišćenjem servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva, Banka obračunava i naplaćuje sa računa Korisnika, u skladu sa Tarifom naknada.

Naknade za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva Banka obračunava i naplaćuje do petog radnog dana u mesecu za prethodni mesec, zaduženjem tekućih računa Korisnika koji se vode u Banci, u skladu sa Tarifom naknada.

Naknade za izvršenje platnih transakcija ispostavljenih posredstvom servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva naplaćuju se automatski pre izvršenja transakcija plaćanja u skladu sa Tarifom naknada. Korisnik je dužan da na računu sa koga se vrši Transaksija plaćanja obezbedi iznos sredstava za naplatu naknade za izvršenje ove Transaksije.

Banka obračunava i naplaćuje dostavljanje SMS poruka u skladu sa važećom Tarifom naknada i to za sve poslate SMS poruke koje je Banka poslala Korisniku na sve brojeve mobilnih telefona koje je registrovao za SMS servis. Naknade slanja SMS poruke Banka obračunava i naplaćuje do petog radnog dana u mesecu za prethodni mesec, zaduženjem tekućih računa Korisnika koji se vode u Banci, ukoliko drugačije nije ugovoreno.

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.

IX BLOKADA/DEBLOKADA KORIŠĆENJA I OTKAZ

Korisnik može u bilo kojem trenutku blokirati korišćenje korišćenje svake pojedinačne usluge odnosno svakog pojedinačnog servisa Direktnih kanala za fizička lica:

- pozivom na broj telefona Kontakt centra: 381 (0) 11 3011555, 0800 23 23 22; 381 (0) 21 421 077,
- podnošenjem zahteva u bilo kojoj ekspozituri Banke.

U ovim slučajevima pristup servisima u okviru Direktnih kanala za fizička lica, Korisnik može deblokirati lično u ekspozituri Banke.

Blokirani Token Korisnik može odblokirati podnošenjem zahteva u bilo kojoj ekspozituri Banke, slanjem elektronske pošte sa ličnim podacima na adresu elektronske pošte Banke uz dodatnu identifikaciju Korisnika ili pozivom na broj telefona Kontakt centra Banke.

Banka će iz sigurnosnih razloga Korisniku automatski blokirati Token i/ili mToken ako prilikom dodatne autorizacije Transaksije 5 (pet) puta unese netačan odgovor iz Tokena/mTokena ili Jednokratne lozinke. Tako blokirani Token, Korisnik ne može da odblokira, već mora da se radi reizdavanje Token uređaja. Deblokadu blokiranog mToken-a, Korisnik

može da uradi sam preko e-bank servisa, lično u ekspozituri Banke ili putem Kontakt centra Banke.

Banka može korišćenje svake pojedinačne usluge odnosno svakog pojedinačnog servisa Direktnih kanala za fizička lica blokirati i ukoliko:

- proceni da je iz bilo kog razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka i sredstava;
- ako posumnja da Korisnik ili treće lice zloupotrebljava ove servise,
- korišćenje ovih servisa od strane Korisnika, a po isključivoj proceni Banke, predstavlja sigurnosnu pretnju ili ugrožava poslovanje Banke,
- Korisnik neuredno izmiruje svoje obaveze prema Banci po bilo kom osnovu,
- ako se Korisnik ne pridržava ugovorenih odredbi i Korisničkog uputstva,
- u drugim slučajevima predviđenim zakonom.

Banka će obavestiti Korisnika o nameri blokade servisa u okviru Direktnih kanala za fizička lica 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 ugovorenim kanalom komunikacije. 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 u okviru Direktnih kanala za fizička lica, Korisnik može deblokirati lično u ekspozituri Banke ili putem Kontakt centra Banke, s tim da Banka ima pravo da odbije da izvrši deblokadu, ukoliko i dalje postoji sigurnosna pretnja.

Korisnik ima pravo da otkáže korišćenje jedne ili svih usluga odnosno jednog ili svih servisa u okviru Direktnih kanala za fizička lica, pod uslovom da ih koristi van Paketa, predajom pisanog zahteva Banci.

Banka ima pravo da otkáže pojedine ili sve usluge odnosno pojedine ili sve servise Direktnih kanala za fizička lica, bez raskida Okvirnog ugovora, a na isti način i pod istim uslovima koji se primenjuju na raskid Okvirnog ugovora, glava XX Uslovi za izmene i dopune Okvirnog ugovora i prava na raskid.

Otkaz Direktnih kanala za fizička lica, od strane Korisnika ili Banke, ne povlači automatski i raskid Okvirnog ugovora, dok raskid Okvirnog ugovora dovodi do automatskog prestanka mogućnosti korišćenja Direktnih kanala za fizička lica.

Raskid Okvirnog ugovora od strane Korisnika ili Banke, vrši se u skladu sa Opštim uslovima, glava XX Uslovi za izmene i dopune Okvirnog ugovora i prava na raskid.

Korisnik je dužan da plati Banci sve naknade za korišćenje servisa u okviru Direktnih kanala za fizička lica i za izvršenje Transakcija do dana otkaza/raskida kao i sve druge naknade i troškove u skladu sa Tarifom naknada do dana otkaza/raskida.

Raskidom Okvirnog ugovora i gašenjem računa ili usled smrti Korisnika, nije moguće na dalje koristiti servise u okviru Usluge elektronskog bankarstva.

Sve Transakcije zadate sa datumom valute u budućnosti korišćenjem servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva, koje do trenutka otkaza Usluge elektronskog bankarstva nisu stornirane, biće izvršene.

X IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA

Banka ima pravo da predloži izmene i dopune Okvirnog ugovora odnosno dokumenata koja čine sastavni deo Okvirnog ugovora, u skladu sa odredbama Opštih uslova za platne usluge, glava XX Uslovi za izmene i dopune Okvirnog ugovora i prava na raskid.

XI TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA

Banka sve podatke do kojih dođe u toku trajanja ugovornog odnosa čuva kao poslovnu tajnu i bankarsku tajnu u skladu sa odredbama Opštih uslova, glava XXII Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama, kao i propisima koji uređuju oblast bakarske i poslovne tajne.

Zaštitu podataka o ličnosti Korisnika, Banka će vršiti u skladu sa odredbama Opštih uslova, glava XXII Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama, kao i propisima koji uređuju zaštitu podataka o ličnosti.

XII ZAŠTITA KORISNIKA

Ako Korisnik smatra da se Banka u oblasti pružanja platnih usluga ne pridržava odredaba Okvirnog ugovora, pozitivnih propisa i dobrih poslovnih običaja, ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga (pravo na prigovor, pritužbu i mogućnost vasudskog rešavanja spornog odnosa), sve saglasno Opštim uslovima u glavi XXI Informacije o zaštiti Korisnika.

XIII NADLEŽNOST SUDA

U slučaju spora u vezi i povodom Okvirnog ugovora, Banka i Korisnik će isti pokušati da reše sporazumno. U suprotnom, nadležnost suda se utvrđuje u skladu sa propisima.

XIV ZAVRŠNE ODREDBE

Za sve što nije definisano ovim Posebnim uslovima shodno se primenjuju odredbe Opštih uslova, odnosno Okvirnog ugovora.

Za sve što nije regulisano Okvirnim ugovorom primenjuju se odredbe propisa koji uređuju oblast platnih usluga, finansijskih usluga, finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, elektronsko poslovanje, obligacionih odnosa, kao i drugi zakoni i propisi Republike Srbije.

Odredbe ovih Posebnih uslova stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora, a primenjuju se počev od 30.04.2021. godine.

Danom početka primene ovih Posebnih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja za korišćenje Direktnih kanala za fizička lica koji su usvojeni na sednici Upravnog odbora br. 7/19 od 25.01.2019. godine a koji su u primeni od 26.04.2019. godine.

Predsednik Upravnog odbora