

POSEBNI USLOVI KORIŠĆENJA DIREKTNIH KANALA ZA FIZIČKA LICA

I UVODNE ODREDBE

OTP banka Srbija akcionarsko društvo Novi Sad (u daljem tekstu: Banka) ovim Posebnim uslovima 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 akcionarsko društvo 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 skup usluga i servisa Banke i to: Elektronsko bankarstvo, Mobilno bankarstvo, Uslugu Kontakt centra i SMS servis, koje Banka ugovara sa fizičkim licima i poljoprivrednicima kao nosiocima ili članovima porodičnog poljoprivrednog gazdinstva.

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, 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 istog Korisnika.

ChatBot servis označava servis Konatakt 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 obaveza po 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 (rezidenta ili nerezidenta u smislu odredaba zakona koji uređuje devizno poslovanje) 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 elektronskog bankarstva ili mobilnog 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 izmenu ugovorenih uslova 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 elektronsko i mobilno bankarstvo.

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

PIN (Lični Identifikacioni Broj) označava numeričku lozinku koju Korisnik sam definiše i služi za identifikaciju Korisnika i davanje saglasnosti za izvršenje Transakcije.

Token označava sigurnosni uređaj koji se koristi za prijavu na elektronsko ili mobilno bankarstvo i autorizaciju Transakcija, odnosno davanje saglasnosti za zaključenje ugovora sa Bankom.

mToken označava program koji je sa mobilnim uređajem Korisnika povezan preko aplikacije mobilnog bankarstva i preko kojeg je moguće generisati jednokratnu lozinku i/ili PIN za prijavu na elektronsko ili mobilno bankarstvo, davanje saglasnosti za korišćenje elektronskog ili mobilnog bankarstva ili autorizaciju Transakcija, odnosno davanje saglasnosti za zaključenje ugovora sa Bankom za korišćenje usluga odnosno proizvoda iz ponude Banke.

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

Jednokratna lozinka označava lozinku koju Korisnik dobija od Banke 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.

Opšti uslovi označavaju Opšte uslove poslovanja za platne usluge za fizička lica 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 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 Direktno 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 Direktno kanale ili Ugovora o drugoj finansijskoj usluzi, u zavisnosti od načina ugovaranja, 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 ELEKTRONSKO I MOBILNO BANKARSTVO

Ugovaranje

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

Banka omogućava Korisniku da sam ili uz pomoć Kontakt centra kreira korisnički nalog za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva.

Aktivaciju usluga elektronskog i mobilnog bankarstva Korisnik vrši unosom pristupnih parametara nakon što započne postupak aktiviranja. Pristupne parametre Korisnik dobija od Banke (prilikom ugovaranja, putem Tokena/mTokena ili ih dobija nakon što unese zahtevane podatke, a sve prateći red koraka u samim aplikacijama). Način aktiviranja i postupak korišćenja usluga je detaljno opisan u Korisničkom uputstvu pri čemu Banka radi zaštite i unapređenja sigurnosti Korisnika i bezbednog korišćenja ovih usluga, može menjati načine aktiviranja/prijave na ove servise.

Uslov za korišćenje elektronskog bankarstva je da Korisnik ima aktivirano mobilno bankarstvo.

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, kao i u štampanoj formi na izričit zahtev Korisnika u ekspoziturama Banke.

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 elektronskom, odnosno mobilnom bankarstvu mogu se koristiti ista ili različita Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, u zavisnosti od tehničkog rešenja Banke za ove usluge.

Ukoliko Banka omogući korišćenje elektronskog/mobilnog bankarstva maloletnim licima, sve obaveze proistekle korišćenjem tih usluga snosi zakonski zastupnik, izuzev u situaciji kada maloletnik može samostalno preduzimati poslove, odnosno snositi odgovornost u skladu sa propisima. Zaključenjem ili izmenama i dopunama Okvirnog ugovora ili potpisivanjem Pristupnice za Direktno kanale za fizička lica, zakonski zastupnik unapred odobrava sve Transakcije preduzete od strane maloletnog lica u okviru unapred definisanih limita potrošnje od strane Banke ili zakonskog

zastupnika, odnosno sve druge radnje koje budu omogućene maloletniku korišćenjem ovih usluga.

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.

Funkcionalnosti elektronskog bankarstva 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 je 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 (polaganje/povlačenje depozita),
- 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 daljim razvojem ovih servisa.

Osim navedenog, elektronsko i mobilno bankarstvo omogućavaju i:

- upravljanje ličnim finansirajama,
- 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.

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).

Pristup elektronskom i mobilnom bankarstvu

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.

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 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 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, tako što 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 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.

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

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

Elektronski platni nalozi

Korišćenjem elektronskog ili mobilnog bankarstva, Korisnik raspoloživo 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.

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.

Ispostavljanje platnih naloga – Korisnici nerezidenti

Korisniku koji je nerezident u smislu odredaba zakona koji uređuje devizno poslovanje omogućava se vršenje menjačkih transakcija i internih prenosa korišćenjem elektronskog i mobilnog bankarstva, isključivo između njegovih sopstvenih računa u Banci.

Izuzetno od prethodnog stava, Korisnici – nerezidenti koji imaju radnu vizu, radnu dozvolu ili dozvolu za boravak u Republici Srbiji, kao i diplomatsko-konzularni predstavnici stranih zemalja i članovi njihovih porodica mogu da izvrše plaćanje putem elektronskog i mobilnog bankarstva u iznosu koji nije veći od 60.000 dinara po transakciji, a koji se vrši sa dinaraskog računa Korisnika-nerezidenta, u korist predefinisanih računa javnih preduzeća u svrhu plaćanja komunalnih, telekomunikacionih i sličnih usluga. Lista računa javnih preduzeća na koje je moguće izvršiti plaćanje u skladu sa ovim stavom objavljena je na internet prezentaciji Banke.

Da bi Korisniku – nerezidentu bilo omogućeno da izvrši plaćanje iz prethodnog stava neophodno je da Banci dostavi važeći diplomatsko-konzularni pasoš, radnu vizu, radnu dozvolu ili dozvolu za boravak u Republici Srbiji, a Banka će Korisnika obavestiti o mogućnosti plaćanja putem elektronskog i mobilnog bankarstva najkasnije u roku od 5 radnih od dana dostavljanja dokumentacije putem SMS poruke. Navedenu dokumentaciju Korisnik-nerezident dostavlja putem elektronskog ili mobilnog bankarstva u skladu sa Instrukcijom za prilaganje dokumentacije koja se Korisniku – nerezidentu dostavlja putem elektronskog i mobilnog bankarstva i koja je dostupna na internet prezentaciji Banke.

Saglasnost za izvršenje Transakcija

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

- 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,
 - Tokenom: unosom i potvrdom Jednokratne lozinke koju generiše Token,
 - 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,
- dao saglasnost za njeno izvršenje na jedan od sledećih načina:
 - Tokenom: Transakcija se autorizuje unosom i potvrdom Jednokratne lozinke koju generiše Token,
 - 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 certifikatom: Transakcija/Zahtev se autorizuje korišćenjem medijuma na kojem je izdat kvalifikovani elektronski certifikat 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 elektronskog ili mobilnog bankarstva 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 elektronsko, odnosno mobilno bankarstvo 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 primaoc 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, 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 pozitivnih propisa (npr. propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma) i/ili internih akata Banke donetih na osnovu 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.

O 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 platforme elektronskog ili mobilnog 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, osim za Transakcije sa datumom valute u budućnosti do momenta izvršenja Transakcije u skladu sa Terminskim planom.

Za izvršenje Transakcije putem trajnog naloga, Korisnik može opozvati platni nalog do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za početak izvršavanja platnog naloga. Ako Transakciju inicira primalac plaćanja direktnim zaduženjem, Korisnik može opozvati platni nalog primaoca plaćanja do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje Korisnikovog platnog računa.

Ukoliko Korisnik opozove saglasnost za trajni nalog/direktno zaduženje, 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 elektronskog i mobilnog bankarstva.

Svi postupci primopredaje elektronskih platnih naloga posredstvom elektronskog i mobilnog bankarstva 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 svojim internim aktima, i može ih reprodukovati na papiru, drugom trajnom nosaču podataka ili u elektronskom obliku.

Banka arhivira podatke o Transakcijama u skladu sa propisanim rokovima.

Limit Transakcija

Banka je za vršenje Transakcija putem elektronskog i mobilnog bankarstva propisala limite potrošnje koji se nalaze u Korisničkom uputstvu i u samom elektronskom i mobilnom bankarstvu. Korisnik u svakom trenutku može izmeniti limite potrošnje podnošenjem odgovarajućeg zahteva Banci ili izmenom limita potrošnje putem mobilnog bankarstva.

Elektronska platna kartica

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. Proces digitalizacije platne kartice se vrši u mobilnom bankarstvu na uređaju koji podržava opciju digitalizacije platne kartice ili u okviru digitalnog novčanika, dostupnog na mobilnom uređaju Korisnika. Digitalni novčanik predstavlja aplikativno rešenje za mobilno plaćanje koje omogućava pružalac usluge digitalnog novčanika sa kojim Korisnik ugovara uslove i način korišćenja.

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

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

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

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

U pogledu uslova korišćenja Elektronske platne kartice 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 za ovu uslugu 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 a informacija o ovom podatku omogućena je kroz platforme elektronskog i mobilnog bankarstva.

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 sa 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 Jednokratne 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 Jednokratne 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 Elektronsko i mobilno bankarstvo ovih Posebnih uslova.

VI SMS SERVIS

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

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 putem elektronskog ili mobilnog bankarstva 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,
- će snositi odgovornost za neodobrene Trankancije 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 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, pozivom na brojeve telefona Kontakt centra: 381 (0) 11 3011555, 0800 23 23 22, 381 (0) 21 421 077 ili u najbližjoj ekspozituri 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 Direktnih 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 Direktnu 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 ažurirati operativni sistem uređaja koji koristi za pristup Direktnim kanalima za fizička lica,
- 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. 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. U slučaju neodobrenih, neizvršenih ili nepravilno izvršenih Transakcija 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 XXI Informacije o zaštiti korisnika.

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 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,

- 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).

VIII NAKNADE

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

Naknade za korišćenje elektronskog i mobilnog 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 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 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 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, može se 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 autorizacije Transakcije 5 (pet) puta unese pogrešnu

Jednokratnu lozinku generisanu iz Tokena/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 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 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 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 elektronsko i mobilno bankarstvo.

Sve Transakcije zadate sa datumom valute u budućnosti korišćenjem elektronskog ili mobilnog bankarstva, koje do trenutka otkaza elektronskog ili mobilnog 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 bankarske 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.

Ukoliko imperativnim odredbama pozitivnih propisa neko pitanje koje je regulisano Posebnim uslovima bude rešeno na drugačiji način, primenjivaće se odredbe relevantnog propisa.

Odredbe ovih Posebnih uslova stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, i primenjuju se počev od **15.07.2024.** godine .

Danom početka primene ovih Posebnih uslova prestaju da važe Posebni uslovi korišćenja direktnih kanala za fizička lica koji su usvojeni odlukom Upravnog odbora br. 04/23-6.2. od 29.03.2023. i br. 06/23-2.1. od 20.04.2023, u primeni od 15.07.2023 godine.