

## IZVOD IZ OPŠTIH USLOVA PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA STANOVNIŠTVO I RPG ZA UGOVORENE PROIZVODE/USLUGE

### 1. UVODNE ODREDBE

Opštim uslovima obavljanja platnih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi), za korisnike platnih usluga – potrošače i registrovana poljoprivredna gazdinstva (RPG), (u daljem tekstu: Korisnik), Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka) kao pružalac platnih usluga uređuje međusobna prava i obaveze vezano za obavljanje platnih usluga u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (Službeni glasnik br. 139/2014, 44/2018 i 64/2024) i pratećim podzakonskim aktima.

Osnovni podaci o Banci izdavaocu ovih Opštih uslova:

Poslovno ime: ERSTE BANK A.D. NOVI SAD;

Sedište: Industrijska br. 3J, 21000 Novi Sad;

PIB: 101626723;

MB: 08063818;

Žiro račun: 908-0000000034001-19;

Internet stranica [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs);

e-mail adresa: [info@erstebank.rs](mailto:info@erstebank.rs)

Telefon za korisnike: 080 0201 201

+38160/ 4848 000

Dozvolu za rad izdala je Narodna banka Jugoslavije rešenjem O. br. 202 od 20.12.1989. godine. Nadležni organ za nadzor nad poslovanjem Banke je Narodna banka Srbije, Beograd, Nemanjina 17.

### 2. POJMOVI

1. platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
2. platni nalog označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
3. elektronski platni nalog predstavlja elektronsku poruku koja sadrži instrukciju koja je elektronski generisana, poslata, proverena, primljena, procesirana i sačuvana elektronski;
4. platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga. Platni račun može biti tekući račun ili drugi platni račun;
5. tekući račun je platni račun koji se vodi kod banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje banke pružaju korisnicima platnih usluga;
6. platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno iniciranje platnog naloga;
7. korisnik platnih usluga označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;
8. platilac označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa – fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;
9. primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
10. korisnik označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;
11. preduzetnik označava fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonom;
12. registrovano poljoprivredno gazdinstvo – fizičko lice koje je nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj;
13. novčana sredstva označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;
14. gotov novac označava novčanice i kovani novac;

15. elektronski novac označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko i/ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca;
16. imalac elektronskog novca označava fizičko ili pravno lice kome se izdaje ili je izdat elektronski novac, odnosno fizičko ili pravno lice koje se obratilo izdavaocu elektronskog novca radi izdavanja tog novca, kao i svako drugo fizičko ili pravno lice koje ima novčano potraživanje iz tačke 14);
17. poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;
18. transfer odobrenja je platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga, na teret svog platnog računa, uključujući i izdavanje trajnog naloga, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos platne transakcije;
19. instant transfer odobrenja je domaća platna transakcija u dinarima koju Platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini a čiji prenos se izvršava trenutno ili gotovo trenutno kroz IPS platni sistem Narodne banke Srbije. Uslugu instant transfera odobrenja Banka pruža od 1.04.2019. godine;
20. IPS NBS sistem je sistem čiji je operator Narodna banka Srbije a koji obezbeđuje pružiocima platnih usluga izvršavanje pojedinačnih instant transfera odobrenja (instant plaćanja) 24 časa dnevno, sedam dana u nedelji, 365 dana u godini (24/7/365) i to skoro trenutno, odnosno u roku od svega nekoliko sekundi;
21. direktno zaduženje je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa. Platilac može ovu saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružiocu platnih usluga ili pružiocu platnih usluga primaoca plaćanja;
22. trajni nalog je instrukcija koju platilac daje pružiocu platnih usluga kod koga ima otvoren platni račun za izvršavanje transfera odobrenja, u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume;
23. datum valute je referentni datum, odnosno referentno vreme koje pružalac platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;
24. referentni kurs je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinio pružalac platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
25. referentna kamatna stopa je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i korisnika platnih usluga koji su zaključili ugovor o platnim uslugama;
26. jedinstvena identifikaciona oznaka označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa;
27. sredstvo za komunikaciju na daljinu je svako sredstvo koje pružalac i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;
28. trajni nosač podataka označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;
29. domaća platna transakcija označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;
30. zakonit boravak u Republici Srbiji označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu s propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora;
31. promena platnog računa označava uslugu koju pružalac platnih usluga pruža korisniku u skladu sa Zakonom o platnim uslugama;
32. međunarodna platna transakcija označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države;
33. platna transakcija na daljinu je platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;

34. iniciranje platne transakcije označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije; pružalac platnih usluga koji vodi račun jeste pružalac platnih usluga koji platiocu otvara i vodi platni račun;
35. pružalac usluge iniciranja plaćanja vrši uslugu kod koje se na zahtev korisnika platnih usluga izdaje platni nalog na teret platnog računa platioca koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga;
36. Pružalac usluge informacija o računu vrši uslugu koja se pruža preko interneta i kojom se pružaju grupisane informacije o jednom ili više platnih računa koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga
37. autentifikacija označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;
38. pouzdana autentifikacija korisnika označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posedovanja (nešto što samo korisnik poseduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jeste) koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih, a koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji;
39. personalizovani sigurnosni elementi označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;
40. izdavanje platnih instrumenata je platna usluga kod koje pružalac platnih usluga na osnovu ugovora izdaje platiocu platni instrument za iniciranje i obradu platnih transakcija platioca kod tog pružaoca platnih usluga;
41. prihvatanje platnih transakcija je platna usluga kod koje se na osnovu ugovora pružaoca platnih usluga s primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija vrši prenos novčanih sredstava primaocu plaćanja
42. Elektronska banka predstavlja aplikacije mobilnog i elektronskog bankarstva: NetBanking, mBanking, George mobilna aplikacija i George Web aplikacija koje Banka nudi Korisnicima;
43. IBAN (eng. *International Bank Account Number*) označava međunarodni identifikacioni broj platnog računa koji se koristi za označavanje platnog računa u skladu sa odlukom kojom se utvrđuju jedinstvena struktura za identifikaciju i klasifikaciju računa i plan računa za primenu međunarodnih pravila i IBAN standarda, koji se upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju platnog računa;
44. 3D Secure (3DS) je sigurnosni protokol koji se koristi za zaštitu online plaćanja karticama (debitnim i kreditnim). Njegova svrha je da doda dodatni sloj autentifikacije kako bi se smanjio rizik od neovlašćenih transakcija.
45. jedinstveno područje za plaćanje u evrima - SEPA (u daljem tekstu: SEPA područje) označava teritorijalnu oblast koja obuhvata države članice Evropske unije i druge države ili teritorije koje su ispunile kriterijume za pristup SEPA području, kao i propise Evropske unije, odnosno pravila, prakse, standarde i smernice sadržane u SEPA pravilima za izvršavanje platnih transakcija, pri čemu se u okviru te oblasti u skladu s tim aktima na međusobno usklađen način, pod jednakim uslovima i s jednakim pravima i obavezama izvršavaju platne transakcije. **Lista zemalja SEPA područja dostupna je na <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/document-library/other/epc-list-sepa-scheme-countries>;**
46. SEPA pravila za izvršavanje platnih transakcija (eng. *payment scheme*) označavaju jedinstven skup pravila, praksi, standarda i/ili operativnih smernica za izvršavanje platnih transakcija - koje su dogovorili pružaoci platnih usluga radi izvršavanja platnih transakcija - a koji je odvojen od bilo koje infrastrukture za plaćanja ili platnog sistema koji podržava primenu tog skupa pravila, praksi, standarda i/ili operativnih smernica;
47. SEPA transfer odobrenja (SEPA Credit transfer) označava domaću i međunarodnu platnu transakciju koja se izvršava putem transfera odobrenja u evrima u okviru SEPA područja. Transfer odobrenja označava platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija za zaduženje svog platnog računa, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos te platne transakcije ili tih platnih transakcija.

### 3. PLATNE USLUGE

#### 3.1 Banka obavlja sledeće platne usluge:

1. usluge otvaranja, vođenja i gašenja/platnih računa
2. usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na tekući/platni račun, usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;

3. usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s tekućeg/platnog računa,
4. usluge prenosa novčanih sredstava s tekućeg/platnog računa, odnosno na platni račun, uključujući:
  - (1) transferom odobrenja,
  - (2) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - (3) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
5. usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to:
  - (1) transferom odobrenja,
  - (2) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
6. usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja platnih instrumenata;
7. usluge izvršavanja novčane doznake kod koje pružalac platnih usluga prima platnoćeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.

Korisnik koji ima aktiviranu uslugu elektronskog, odnosno mobilnog bankarstva (ima pristup svom platnom računu putem interneta), ima pravo da koristi uslugu iniciranja plaćanja koju pruža pružalac usluge iniciranja plaćanja i uslugu pružanja informacija o računu koju pruža pružalac usluge pružanja informacija o računu. Ukoliko namerava da koristi ove usluge, Korisnik iste ugovara sa pružaocem usluge iniciranja plaćanja odnosno pružaocem usluge pružanja informacija o računu. Banka ni na koji način ne odgovara za obaveze koje proizilaze iz ugovornog odnosa Korisnika i tog pružaoca usluga. Banka će po platnim nalogima primljenim preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja postupati na isti način kao i s nalogima izdatim direktno od Korisnika, osim iz objektivnih razloga.

## **12. PLATNI INSTRUMENT – USLUGA George mobilna aplikacija**

### **12.1 Ugovaranje korišćenja George mobilne aplikacije**

12.1.1 Korisnik može sa Bankom ugovoriti George mobilnu aplikaciju kao uslugu mobilnog bankarstva Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka).

12.1.2 Korisnik može ugovoriti ovu uslugu samo ukoliko ima adekvatan mobilni uređaj, koji je u mogućnosti da podržava George mobilnu aplikaciju.

12.1.3 Korisnik ugovara korišćenje George mobilne aplikacije, preuzimanjem aplikacije na App storu i aktiviranjem aplikacije kako je dole navedeno. Aktiviranjem aplikacije smatraće se da je Korisnik dao saglasnost za korišćenje platnog instrumenta – George-mobilne aplikacije.

### **12.3 Vrsta usluga**

12.3.1 George mobilnom aplikacijom obuhvaćene su usluge i funkcionalnosti Internet bankarstva navedene i opisane u uputstvima za korišćenje.

12.3.2 Usluge George-mobilne aplikacije\_Korisniku omogućavaju:

- pregled stanja i prometa po svim računima
- obavljanje platnih transakcija:
  - a. interni prenos sredstava između sopstvenih računa i računa po kojima je Korisnik ovlašćen
  - b. nalog za plaćanje transferom odobrenja, uključujući tu i instant transfere odobrenja
  - c. kupoprodaja deviza
  - d. devizni platni nalog
  - e. registracija i plaćanje putem Prenesi usluge
- ugovaranje trajnih naloga i Ugovornih trajnih naloga
- preuzimanje izvoda u aplikaciji
- podnošenje zahteva za kreditne proizvode

- upravljanje karticama – promena iznosa limita po kartici, administracija kanala potrošnje (ATM, POS i Internet), privremena blokada i deblokada kartice, aktivacija kartica poslatih na kućnu adresu, prikaz PINa, broja kartice i CVV2 broja
- upravljanje kontakt podacima – izmena mobilnog broja telefona, email adrese i adrese za dostavu kartica na kućnu adresu
- upravljanje saglasnostima – davanje/povlačenje saglasnosti (Consent and Legal agreements)
- upravljanje Push notifikacijama - uključivanje/isključivanje i podešavanje limita plaćanja, dobijanje notifikacija o dolazni, odlaznim i kartičnim transakcijama putem Push notifikacija
- dvosmerna komunikacija sa Korisnikom u okviru aplikacije .

12.3.3 George mobilnom aplikacijom obuhvaćene su usluge mobilnog bankarstva navedene i opisane u uputstvima o korišćenju George mobilnom aplikacijom. Banka omogućuje Korisniku korišćenje svih usluga koje se nude George mobilnom aplikacijom, a Korisnik samostalno prema vlastitom izboru određuje koju od usluga želi koristiti. Banka zadržava pravo izmene obima i sadržaja George- mobilne aplikacije a o čemu obaveštava Korisnika preko sadržaja svojih Internet stranica i u okviru same aplikacije. Korisnik pristaje na takve izmene, te ih u celosti prihvata. Korisnik nema pravo zahtevati naknadu štete u slučaju izmene sadržaja George mobilne aplikacije.

## **12.4 Korišćenje George mobilne aplikacije**

12.4.1 Korisnik započinje aktivaciju George mobilne aplikacije unosom svog JMBG u George mobilnu aplikaciju nakon čega će Korisniku biti prosleđen aktivacioni kod na e-mail i SMS kod-putem SMS poruke na prijavljeni broj telefona.

12.4.2 Korisnik započinje korišćenje George mobilne aplikacije nakon preuzimanja korisničke identifikacije i nakon definisanja četvorocifrenog PIN koda.

Korisnik se može nakon aktivacije George mobilne aplikacije, opredeliti da se prijavljuje putem ponuđenih biometrijskih podataka, kao i da saglasnost za platne transakcije daje na isti način.

Korisnik se u okviru George mobilne aplikacije može oredeliti za uslugu Prenesi, kojom novac putem instant transfera može uplaćivati umesto unošenjem broja računa primaoca- unošenjem broja mobilnog telefona primaoca plaćanja, odnosno može primati uplate na isti način.

Svi oblici korišćenja George mobilne aplikacije obavljeni elektronskim putem uz primenu propisane korisničke identifikacije izjednačeni su sa svojeručnim potpisivanjem.

12.4.3 Banka garantuje Korisniku George mobilne aplikacije slobodno raspolaganje sredstvima na svim računima po viđenju, otvorenim na osnovu zaključenog ugovora sa Bankom, do visine sredstava na računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje stanja na tim računima.

12.4.4 Korisnik se obvezuje da platne naloge uredno i tačno popuni, i autentifikuje konačnom potvrdom transakcije, vodeći računa o raspoloživom iznosu sredstava na računima u Banci, u protivnom snosi rizik neizvršenja, nepravilnog izvršenja odnosno odbijanja izvršenja platnog naloga.

12.4.5 Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka platnih naloga te snosi štetu nastalu usled unosa netačnih podataka i zloupotrebe George-mobilne aplikacije u sopstvenom okruženju.

12.4.6 Rok izvršenja platnog naloga definisan je Terminskim planom banke.

12.4.7 Banka isključuje svoju odgovornost za sve posledice koje mogu nastati usled korišćenja neadekvatnog mobilnog uređaja.

12.4.8 Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost George mobilne aplikacije koja je nastupila kao posledica tehničkih problema na računarskoj opremi Korisnika, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema ili kao posledica više sile.

## **12.5      Zaštita podataka i odgovornost za štetu**

12.5.1 Korisnik je dužan čuvati u tajnosti korisničke identifikacije George mobilne aplikacije i prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale pod atributima njegove korisničke identifikacije.

12.5.2 Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavestiti Banku o zloupotrebi, neautorizovanoj upotrebi njegove George korisničke identifikacije ili drugog sigurnosnog uređaja i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna, na jedan od sledećih načina: iniciranjem blokade korišćenja George mobilne aplikacije na način predviđen aplikacijom, lično u poslovnici banke, pozivom kontakt centra na br. 021/423-364 ili 0800-201-201 radnim danom 8h-17h i subotom 8h-13h ili slanjem e-maila sa zahtevom za blokadu usluge George mobilne aplikacije na e-mail adresu: [blokadaplatnoginstrumenta@erstebank.rs](mailto:blokadaplatnoginstrumenta@erstebank.rs), kako bi banka onemogućila dalje korišćenje platnog instrumenta, te ako se radi o neodobrenoj platnoj transakciji ili odobrenoj platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe, odmah preduzela sve razumne mere radi povraćaja novčanih sredstava.

12.5.3 Banka ima pravo da blokira korišćenje usluge George mobilne aplikacije onemogućujući njeno dalje korišćenje ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare, kao i u drugim slučajevima koji nalažu razlozi bezbednosti.

12.5.4 Banka će korisniku automatski blokirati korišćenje usluge George mobilne aplikacije ako prilikom prijave tri puta unese netačne korisničke podatke. U tom slučaju pristup usluzi Korisnik može deblokirati lično u prostorijama Banke ili pozivom Korisničke podrške.

12.5.5 Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene usled prevarnih radnji Korisnika ili neispunjenja njegove obaveze da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata korisničke identifikacije usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

12.5.6 Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz ovih Opštih pravila..

12.5.7 Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu korišćenja George-mobilne aplikacije, odnosno transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja korisničke identifikacije, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

12.5.8 Korisnik ograničeno odgovara do iznosa od 3.000 dinara, ukoliko su neodobrene platne transakcije izvršene putem George mobilne aplikacije, usled korišćenja izgubljene ili ukradene korisničke identifikacije, ili ukoliko je korisnička identifikacija George mobilne aplikacije bila zloupotrebljena.

## **12.6      Zaštitne i druge mere**

12.6.1 Korisnik je dužan da koristi George- mobilnu aplikaciju u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta.

12.6.2 Korisnik je dužan da odmah po prijemu korisničke identifikacije George mobilne aplikacije preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (lozinka, PIN i sl.).

12.6.3 Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi George mobilne aplikacije o tome obavesti Banku.

12.6.4. Korisnik koji putem George mobilne aplikacije obavlja platne transakcije, dužan je da se pridržava sledećih bezbednosnih zahteva:

- na uređajima sa kojih će se koristiti usluge mobilnog bankarstva ne smeju se onemogućiti bezbednosne mere koje je ugradio proizvođač (kao što je postupak „jail break“- a ili „root“-ovanje).

Preporuke za bezbedno korišćenje George -mobilne aplikacije:

- da Korisnik aktivira bezbednosne funkcionalnosti koje nudi mobilni uređaj (na primer, zaključavanje ekrana uređaja nakon određenog perioda neaktivnosti, biometrijsko otključavanje ekrana i sl).
- upotreba programa za zaštitu od zlonamernog softvera i virusa.
- da Korisnik pažljivo postupa prilikom bluetooth povezivanja sa drugim uređajima i da onemogući Bluetooth konekciju kada mu nije potrebna. Prilikom povezivanja drugog uređaja sa mobilnim telefonom, preporuka je da se koristiti bezbedan način povezivanja koji zahteva generisanje PIN-a za utvrđivanje izvornog uređaja koji inicira konekciju. Potrebno je Ignorirati pokušaje konekcije koji su nepoznati Korisniku.
- da Korisnik bude obazriv kada svoj mobilni uređaj povezuje na napajanje drugih lica (kao što su tuđi desktop ili notebook računari ili stanice za dopunu mobilnih uređaja na javnim mestima). Povezivanjem mobilnog uređaja na port za napajanje može se pod određenim uslovima i bez znanja Korisnika pristupiti podacima i aplikacijama na uređaju.
- na uređajima sa kojih će se koristiti usluge mobilnog bankarstva ne smeju se onemogućiti bezbednosne mere koje je ugradio proizvođač (kao što je postupak „jail break“- a ili „root“-ovanje).- Korisnik ne sme ostavljati uključenu aplikaciju mobilnog bankarstva, i odgovara za štetu nastalu zloupotrebom od strane lica iz njegovog okruženja.

12.6.5 Korisnik ne sme odgovarati na poruke u kojima se pošiljalac obraća u ime Banke ili u ime Banke traži od Korisnika da dostavi neki od ličnih podataka, korisničku identifikaciju, broj računa i sl.. Svaki takav slučaj Korisnik je dužan da odmah prijavi Banci.

12.6.6 U slučaju da Korisnik primeti neuobičajeno funkcionisanje ili izgled aplikacije mobilno bankarstvo, dužan je da o tome odmah obavesti Banku.

12.6.7 Korisnik je dužan da Banci prijavi svaki gubitak ili krađu mobilnog uređaja, kao i promenu vlasnika telefonskog broja, ukoliko se on koristi za obavljanje transakcija plaćanja preko aplikacije mobilnog bankarstva. U suprotnom Banka ne snosi odgovornost u slučajevima eventualne štete i zloupotrebe.

12.6.8 Korisnik je dužan da redovno prati internet prezentaciju Banke, a posebno obaveštenja Banke u vezi sa servisima elektronskog i mobilnog bankarstva i adekvatno reaguje u skladu sa istima. Korisnik je dužan da se radi prevencije eventualnih zloupotreba upozna sa pravilima bezbednosti korišćenja platnih instrumenata na internet prezentaciji Udruženja banaka Srbije: [www.ubs-asb.com/korisnici-finansijskih-usluga/bezbednost-bankarskih-klijenata](http://www.ubs-asb.com/korisnici-finansijskih-usluga/bezbednost-bankarskih-klijenata).

## **12.7     Blokada George mobilne aplikacije**

12.7.1 Banka može odbiti ili odložiti izvršenje transakcije i/ili izvršiti blokadu daljeg korišćenja George mobilne aplikacije ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost ovog platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju George mobilne aplikacije-a ili njegovom korišćenju radi prevare ili kao posledica prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku.

12.7.2 Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade George -mobilne aplikacije i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi George mobilne aplikacije Banka dostavlja Korisniku na e-mail adresu prijavljenu Banci, osim ukoliko je davanje takvog obaveštenja zabranjeno propisima ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

12.7.3 Banka će ponovo omogućiti korišćenje George mobilne aplikacije kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

## **12.8     Obaveštavanje**

12.8.1 O platno-prometnim transakcijama izvršenih putem George mobilne aplikacije Korisnik se obaveštava putem Izvoda koji se dostavlja na e-mail adresu prijavljenu Banci. Korisnik može sa bankom ugovoriti prijem

obaveštenja o pojedinačnim platnim transakcijama putem SMS poruka ili Push notifikacija. Korisnik je saglasan s primanjem dodatnih obaveštenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih kanala distribucije Banke.

12.8.2 Korisnik može podneti prigovor na transakciju zadatu putem George mobilne aplikacije, odmah po saznanju o neizvršenoj, nepravilno izvršenoj ili neodobrenoj transakciji, a najkasnije 13 meseci od dana zaduženja. Danom saznanja smatra se da prijema izvoda o stanju i promenama na računu od Banke.

12.8.3 Korisnik se obavezuje da prijavi Banci promenu e-mail/poštanske adrese i broja mobilnog uređaja, u suprotnom će se smatrati da je uredno obavešten dostavljanjem Izvoda i dr. obaveštenja na poslednju Banci prijavljenu e – mail adresu/poštansku adresu odnosno broj mobilnog uređaja.

## 12.9 Limiti plaćanja u aplikacijama mobilnog i elektronskog bankarstva

12.9.1. Banka iz bezbednosnih razloga primenjuje dnevna ograničenja u pogledu iznosa platnih transakcija koje se izvršavaju putem elektronskog i mobilnog bankarstva.

Dnevni limit za izvršenje dinarskih platnih transakcija iznosi **1.000.000 (jedan milion) dinara**.

Dnevni limit za izvršenje deviznih platnih transakcija iznosi **10.000 (deset hiljada) evra**, odnosno **10.000 (deset hiljada)** u drugim stranim valutama.

Banka zadržava pravo da, u skladu sa propisima i svojim internim aktima, izvrši proveru i ocenu opravdanosti zahteva pre odobravanja izmene limita.

## 12.A POSEBNE MERE BEZBEDNOSTI KOJE PREDUZIMA BANKA

12.A.1 Radi zaštite bezbednosti Korisnika platnih usluga Banka sprovodi monitoring platnih transakcija i na osnovu indikatora i stručne procene utvrđuje da li postoje bezbednosne ili sigurnosne pretnje, rizik neovlašćenog korišćenja platnih instrumenata, rizici izvršavanja neodobrenih platnih transakcija, prisustvo malware-a na uređajima preko kojih Korisnik izvršava platne transakcije putem elektronskog bankarstva, sumnja na prevaru i zloupotrebu i bilo koje druge indicije koje mogu ukazati da su novčana sredstva Korisnika ugrožena ili je Korisnik već oštećen.

12.A.2 Ukoliko proceni da je radi zaštite sredstava Korisnika potrebno preduzeti mere radi otklanjanja uočenih rizika i bezbednosnih pretnji, Banka ima pravo:

- blokirati račun Korisnika, kako bi sprečila odliv sredstava usled kompromitovanja kartice, aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva, ili sprečila zloupotrebu ili prevaru trećih lica čiji su predmet sredstva na računu Korisnika,

- blokirati platne instrumente (kartice, elektronsko i mobilno bankarstvo),

- odbiti izvršenje platnih transakcija za koje smatra da su rizične ili odložiti izvršenje istih dok sa Korisnikom ne proveri da li se radi o neodobrenoj platnoj transakciji, ili tražiti dodatnu autentifikaciju kod ovih transakcija,

- preduzeti druge mere za koje smatra da su neophodne sa ciljem zaštite Korisnika.

12.A.3 Banka će Korisnika obavestiti o nameri ili o već preduzetim bezbednosnim merama i o razlozima za njihovo preduzimanje. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre preduzimanja mera, Banka je dužna da to učini odmah nakon što ih je preduzela, osim ukoliko je davanje takvog obaveštenja zabranjeno propisima ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi. .

Banka će ukoliko je u konkretnom slučaju moguće, dati određene instrukcije Korisniku kako bi određeni rizici bili otklonjeni, a Korisnik je dužan da dostavi dodatne podatke o transakciji i okolnostima od značaja za procenu i otklanjanje rizika na zahtev Banke.

Banka će nakon prestanka razloga za preduzimanje mera, omogućiti Korisniku da raspolaže sredstvima na računu, odnosno da koristi platne instrumente i obavestiti ga o tome.

### **13. PRUŽANJE PLATNIH USLUGA**

#### **13.1 Saglasnost za platnu transakciju**

13.1.1 Platna transakcija smatra se autorizovanom ako je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je platilac dao saglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je deo ta platna transakcija.

13.1.2 Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta (platna kartica, elektronska banka i kanala prijema naloga (neposrednom predajom u poslovnicu Banke, elektronskim putem, prezentovanjem ili očitavanjem QR koda na lokaciji trgovca u slučaju iniciranja instant transfera odobrenja i sl.).

13.1.3 Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- u poslovnicama Banke - potpisom platnog naloga,
- putem George web aplikacije – potvrdom transakcije uz primenu pouzdane autentifikacije korisnika, putem push notifikacije u George mobilnoj aplikaciji (uz unos PIN koda ili korišćenje biometrijskih podataka). Tokom potvrde transakcije, korisniku se jasno prikazuju iznos transakcije i primalac plaćanja, čime se obezbeđuje usklađenost sa bezbednosnim standardima i zaštita od neovlašćenih radnji
- putem George mobilne aplikacije – potvrdom transakcije uz primenu pouzdane autentifikacije korisnika, koja uključuje unos PIN koda ili korišćenje biometrijskih podataka (otisak prsta ili prepoznavanje lica). Tokom potvrde transakcije, korisniku se jasno prikazuju iznos transakcije i primalac plaćanja, čime se obezbeđuje usklađenost sa bezbednosnim standardima i zaštita od neovlašćenih radnji
- putem NetBankinga i mBankinga upotrebom jednokratnog SMS koda, tokena biometrijskim podacima (otisak prsta ili prepoznavanjem lica) ili drugog sigurnosnog obeležja, i konačnom potvrdom transakcije na način definisan aplikacijom za tu uslugu,
- platnom karticom, očitavanjem čipa ubacivanjem kartice u čitač i unosom PIN koda na bankomatu ili POS terminalu, beskontaktnim očitavanjem čipa na bankomatu i unosom PIN-a ; beskontaktnim očitavanjem čipa sa i bez unosa PIN-a na prodajnom mestu trgovca, u skladu sa ograničenjima za beskontaktna plaćanja od strane Kartičarske organizacije; upotrebom kartice u okviru digitalnog novčanika na način opisan u delu 6A.3 ovog dokumenta; očitavanjem magnetne trake ili unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CVV2/CVC2 kod) kod pojedinih POS terminala, sa i bez potpisa slipa; u slučaju platnih transakcija gde fizičko prisustvo kartice nije neophodno (internet transakcije, porudžbine putem mejla ili telefona) unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CVV2/CVC2 kod). Kako bi proverila autentičnost Korisnika, Primalac plaćanja može zahtevati dodatnu autentifikaciju Korisnika unosom jednokratne lozinke (One Time Password) na internet prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3D usluge. Korisnik unosom OTP lozinke koju dobija putem SMS-a potvrđuje saglasnost da se izvrši plaćanje na teret njegovog računa. Za korisnike George mobilne aplikacije dodatna autentifikacija za plaćanja karticom na internet prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3D usluge vrši se putem push notifikacije u George mobilnoj aplikaciji i unosom PIN-a ili biometrijskih podataka čime se daje saglasnost za platnu transakciju.
- digitalizovanom platnom karticom, priloženjem odgovarajućeg uređaja POS terminalu, odnosno odabirom opcije plaćanja Digitalnim novčanikom na internet prodajnom mestu i unošenjem personalizovanih sigurnosnih elemenata koje sam odredi ili ugovori sa Pružaocem usluge
- davanjem saglasnosti preko primaoca plaćanja i preko pružaoca usluga iniciranja plaćanja
- skeniranjem QR koda na mesečnim računima ili skeniranjem ili prezentovanjem QR koda na prodajnom mestu trgovca
- ako je sa Bankom ili s primaocem plaćanja ugovorio trajni nalog ili direktno zaduženje za izvršavanje pojedinačne i/ili niza platnih transakcija (trajni nalog i direktno zaduženje)
- korišćenjem deep link tehnologije kod mBanking-a.

#### **19.6 Primena Opštih uslova**

19.6.1 Ovi opšti uslovi primenjuju se na korisnike koji su sa Bankom stupili u poslovni odnos čiji su predmet platne usluge pre stupanja na snagu ovih Opštih uslova, kao i na korisnike koji stupaju u poslovni odnos sa Bankom nakon stupanja na snagu ovih Opštih uslova.  
Opšti uslovi stupaju na snagu **11.09.2026.** godine.