

**IZVOD IZ OPŠTIH USLOVA PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZASTANOVNIŠTVO 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 3J, 21000 Novi Sad;

PIB: 101626723;

MB: 08063818;

Žiro račun: 908-0000000034001-19;

Internet stranica www.erstebank.rs;

e-mail adresa: 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;
4. elektronski platni nalog predstavlja elektronsku poruku koja sadrži instrukciju koja je elektronski generisana, poslata, proverena, primljena, procesirana i sačuvana elektronski;
5. 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 omogućiti 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 pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja;
22. trajni nalog je instrukcija koju platilac daje pružaocu 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.

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) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
 - (3) 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 platiočeva 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.

11 PLATNI INSTRUMENT – USLUGA GEORGE WEB APLIKACIJA

11.1 George web aplikacija

11.1.1 Korisnik može sa Bankom ugovoriti George web aplikaciju uslugu elektronskog bankarstva, koja predstavlja aplikaciju Banke koja Korisniku omogućava uvid u stanje računa i promet po računima, ugovaranje bankarskih usluga, menjačke poslove i iniciranje platnih transakcija.

11.1.2 Korisnik ugovara korišćenje George web 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 web aplikacije.

11.2 Vrsta usluga

11.2.1 Usluge George web 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
- 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 debitnih 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)
- dvosmerna komunikacija sa Korisnikom u okviru aplikacije.

11.2.2 Banka omogućava Korisniku korišćenje svih usluga i funkcionalnosti koje se nude George web aplikacijom, a Korisnik samostalno prema vlastitom izboru određuje koju od usluga odnosno funkcionalnosti želi koristiti. Banka zadržava pravo izmene obima i sadržaja George web aplikacije usluga i funkcionalnosti o čemu obaveštava Korisnika preko sadržaja svojih Internet stranica i u okviru George web aplikacije.

11.3 Korišćenje George web aplikacije

11.3.1 Korisnik započinje aktivaciju George web aplikacije unošenjem svog JMBG, nakon čega, Banka Korisniku dostavlja na e-mail aktivacioni kod, i SMS kod putem SMS poruke na prijavljeni broj mobilnog telefona.

11.3.2 Korisnik započinje korišćenje George web aplikacije nakon dobijanja korisničke identifikacije i u obavezi je da kreira trajne kredencijale za pristup George web aplikaciji (korisničko ime i lozinku). Korisnik je dužan, odmah po prijemu korisničke identifikacije da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata korisničke identifikacije.

11.3.3 Neophodno je da Korisnik ima aktivnu George mobilnu aplikaciju kako bi svaku narednu prijavu na George web aplikaciju potvrdio putem svoje George mobilne aplikacije. Na uređaju na kom je aktivirana George mobilna aplikacija će se pojaviti Push notifikacija, na koju je Korisnik potrebno da klikne i unosom PIN-a ili korišćenjem biometrijskih podataka potvrdi logovanje u George web aplikaciju.

11.3.4 George web aplikacija se ne može koristiti bez prethodno aktivirane George Mobilne aplikacije.

11.3.5 Samo korišćenje George web aplikacije, definisano je ovim Opštim uslovima i Uputstvima o korišćenju George web aplikacije.

11.3.6 Svi oblici korišćenja George web aplikacije obavljani elektronskim putem uz primenu propisane korisničke identifikacije izjednačeni su sa svojeručnim potpisivanjem.

11.3.7 Korisnik se obavezuje da sve naloge i eventualno potrebne specifikacije 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.

11.3.8 Rok izvršenja platnog naloga definisan je Terminskim planom Banke.

11.3.9 Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost George web 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.

11.4 Zaštita podataka i odgovornost za štetu

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

11.4.2 Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavestiti Banku o zloupotrebi, neautorizovanoj upotrebi njegove 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 web –aplikacije na način predviđen tom 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 web aplikacije na e-mail adresu: blokadaplatnoginstrumenta@erstebank.rs, kako bi banka onemogućila korišćenje platnog instrumenta, te da 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.

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

11.4.4 Banka će korisniku automatski blokirati korišćenje usluge ako prilikom prijave–pet puta unese netačne korisničke podatke. U tom slučaju pristup će se automatski deblokirati nakon 60 minuta. –Korisnik može deblokirati aplikaciju pozivom Korisničke podrške.

11.4.5 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.

11.4.6 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 uslova..

11.4.7 Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu 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.

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

11.5 Zaštitne i druge mere

11.5.1 Korisnik je dužan da koristi George web aplikaciju u skladu s odredbama ovih Opštih uslova kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta.

11.5.2 Korisnik je dužan da odmah po prijemu korisničke identifikacije preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (korisnička identifikacija, PIN i sl).

11.5.3 Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku.

11.5.4. Korisnik koji obavlja platne transakcije putem George web-a, dužan je da se pridržava sledećih bezbednosnih zahteva:

- Korisnik je dužan da na uređajima sa kojih će koristiti usluge elektronskog bankarstva obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem i softver, kao i program za antivirusnu zaštitu sa podešenim redovnim ažuriranjem, a preporučuje se i upotreba personalnog „firewall“ programa;
- da za pristupanje aplikaciji elektronskog bankarstva koristi aktuelnu verziju veb pretraživača, i podesi da se program automatski ažurira;
- da ne koristi opciju da njegov veb pretraživač pamti korisničko ime i lozinku ili drugi sigurnosni element koji koristi za rad sa aplikacijom elektronskog bankarstva. Preporuka je da Korisnik lozinku redovno menja (npr. jednom mesečno) i ne sme da je saopštava drugim licima. Kod kreiranja lozinke ne treba upotrebljavati česte reči, kao ni lične podatke koji su poznati drugim licima (npr. imena dece, datum rođenja, broj telefona, broj računa i slično). Korisnik lozinku ne sme da čuva na svojim mobilnim uređajima;
- da ne odgovara na poruke (SMS ili putem društvenih mreža), zahteve u „pop-up“ prozorima, i mejlovima ili koje na drugi način dobije putem Interneta, a u kojima se traži da otkrije osetljive i poverljive lične informacije ili podatke finansijske prirode.
- da Banci prijavi svaki gubitak ili krađu mobilnog uređaja, kao i promenu vlasnika telefonskog broja, ukoliko se on koristi za primanje SMS koda (za autorizaciju transakcije) kod obavljanja transakcija plaćanja preko aplikacije elektronskog bankarstva. U suprotnom Banka ne snosi odgovornost u slučajevima eventualne zloupotrebe.
- Korisnik ne sme ostavljati uključenu aplikaciju elektronskog bankarstva, i odgovara za štetu nastalu zloupotrebom od strane lica iz njegovog okruženja.
- u slučaju da Korisnik primeti neuobičajeno funkcionisanje ili izgled aplikacije elektronsko bankarstvo, dužan je da o tome odmah obavesti Banku.

11.5.5. Korisnik je dužan da redovno prati internet prezentaciju Banke, a posebno obaveštenja Banke u vezi sa servisima elektronskog 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.

11.6 Blokada George web aplikacije

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

11.6.2 Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade George web 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 web aplikacije, Banka dostavlja Korisniku na e-mail adresu poznatu Banci, osim ukoliko je davanje takvog obaveštenja zabranjeno propisima ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

11.6.3 Banka će ponovo omogućiti korišćenje George web aplikacije – kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

11.6.4 . Ukoliko Banka, korišćenjem posebne aplikacije utvrdi da je operativni sistem koji Korisnik koristi za iniciranje platnih transakcija putem elektronskog/mobilnog bankarstva, zaražen virusom, malverom, trojancima i sl. koji omogućava neovlašćenom licu pristup sigurnosnim elementima platnog instrumenta i neovlašćeno korišćenje istih, usled čega je sigurnost platnog instrumenta ugrožena, Banka će onemogućiti dalje korišćenje George web aplikacije.

Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu izvršenjem neodobrenih transakcija, ukoliko je do njih došlo iz razloga navedenih u prethodnom stavu.

11.7 Obaveštavanje

11.7.1 O platno-prometnim transakcijama izvršenih putem George web ~~usluge~~ aplikacije_Korisnik se obaveštava putem Izvoda koji se dostavlja na e-mail adresu prijavljenu Banci, ili na drugi ugovoreni način. Korisnik može sa bankom ugovoriti prijem obaveštenja o pojedinačnim platnim transakcijama putem SMS poruka. Korisnik je saglasan s primanjem dodatnih obaveštenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih kanala distribucije Banke.

11.7.2 Korisnik može podneti prigovor na transakciju zadatu putem George web aplikacije, odmah po saznanju o neizvršenoj, nepravilno izvršenoj ili neodobrenoj transakciji, a najkasnije 13 meseci od dana zaduženja.

11.7.3 Korisnik se obavezuje da prijavi Banci promenu e-mail adrese, ili u suprotnom će se smatrati da je uredno obavešten dostavljanjem Izvoda i dr. obaveštenja na poslednju prijavljenu e – mail adresu.

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.

12.10.2 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.

12.10.3 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. .

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 poslovnici 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, prinošenjem 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.