

# Opšti uslovi korišćenja Erste mBanking usluge za građane

## 1. Uvod

Erste mBanking (u daljem tekstu: mBanking) je usluga mobilnog bankarstva Erste Banka a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka) koja korisniku omogućava obavljanje i pregled finansijskih transakcija i uvid u stanja računa. Ovim opštim uslovima regulišu se prava i obaveze u korišćenju mBanking usluge.

## 2. Ugovaranje korišćenja mBanking usluge

Korisnikom NetBanking usluge može postati građanin koji u Banci ima otvoren tekući račun (u daljnjem tekstu: Korisnik). Korisnik može ugovoriti ovu uslugu samo ukoliko ima adekvatan mobilni uređaj, koji je u mogućnosti da podržava mBanking aplikaciju.

Korisnik ugovara korišćenje mBanking usluge potpisom Pristupnice koja ujedno predstavlja Zahtev za korišćenjem mBanking usluga. Korisnik koji ima otvoren Erste NetBanking može ugovoriti mBanking uslugu i preko svog NetBanking naloga. Odabir opcije prihvatanja mBankinga preko Erste NetBanking naloga, smatraće se Zahtevom za korišćenje mBanking usluga. Korisnik svojim potpisom potvrđuje tačnost navedenih podataka.

## 3. Vrsta usluga

mBanking uslugama obuhvaćene su usluge mobilnog bankarstva navedene i opisane u uputstvima o korišćenju mBanking usluga. Banka omogućuje Korisniku korišćenje svih usluga koje se nude mBankingom, a Korisnik samostalno prema vlastitom izboru određuje koju od usluga želi koristiti. Banka pridržava pravo izmene obima i sadržaja mBanking usluga bez prethodne najave o čemu obaveštava Korisnika preko sadržaja svojih Internet stranica. Korisnik pristaje na takve izmene, te ih u celosti prihvata. Korisnik nema pravo zahtevati naknadu štete u slučaju izmene sadržaja mBanking usluga.

## 4. Korišćenje mBanking usluge

Nakon odobrenja zahteva od strane Banke, Banka Korisniku dostavlja na e-mail korisničko ime i lozinku i lično uručuje TAN tablicu ili neki drugi sigurnosni uređaj koji su nužni za identifikaciju i korišćenje mBanking usluge (u daljnjem tekstu: Korisnička identifikacija) u prostorijama Banke. Korisnik započinje korišćenje mBanking usluge nakon preuzimanja korisničke identifikacije te se obavezuje prilikom prvog pristupa mBanking usluzi promeniti lozinku. Samo korišćenje Erste mBanking usluga, definisano je ovim Opštim uslovima i Uputstvima o korišćenju mBanking usluga. Svi oblici korišćenja mBanking usluga obavljani elektronskim putem uz primenu propisane korisničke identifikacije izjednačeni su sa svojeručnim potpisivanjem.

U slučaju da klijent već koristi NetBanking uslugu, za korišćenje mBanking koristiće korisničku identifikaciju koju već koristi za NetBanking.

## 5. Odgovornosti

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

Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavestiti Banku o neautorizovanoj upotrebi njegove korisničke identifikacije i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna.

Korisnik se obavezuje da sve naloge i eventualno potrebne specifikacije uredno popuni, u skladu sa zakonskim odredbama iz tačke 9. ovih Opštih uslova. Pri popunjavanju naloga, Korisnik mora voditi računa o raspoloživom iznosu sredstava na računima u Banci.

Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka platnih naloga te snosi rizik unosa netačnih podataka i zloupotrebe mBanking usluge u sopstvenom okruženju. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik.

Banka garantuje Korisniku mBanking usluge slobodno raspolaganje sredstvima na svim računima po viđenju, otvorenim na osnovu zaključenog ugovora sa Bankom, do visine sredstava na račun, uključujući i dozvoljeno prekoračenje stanja na tim računima.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je nalog odbijen u sistemu platnom prometa ili kada ga nije moguće izvršiti tačno i na vreme, usled greške Korisnika. Korisnik se obavezuje da sve naloge i eventualno potrebne specifikacije uredno popuni, u skladu sa zakonskim odredbama iz tačke 9. ovih Opštih uslova. Pri popunjavanju naloga, Korisnik mora voditi računa o raspoloživom iznosu sredstava na računima u Banci.

Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka platnih naloga te snosi rizik unosa netačnih podataka i zloupotrebe mBanking usluge u sopstvenom okruženju. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik.

Banka garantuje Korisniku mBanking usluge slobodno raspolaganje sredstvima na svim računima po viđenju, otvorenim na osnovu zaključenog ugovora sa Bankom, do visine sredstava na račun, uključujući i dozvoljeno prekoračenje stanja na tim računima.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je nalog odbijen u sistemu platnom prometa ili kada ga nije moguće izvršiti tačno i na vreme, usled greške Korisnika.

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

Korisnik se obavezuje da prijavi Banci promenu e-mail adrese, ili u suprotnom će se smatrati da je uredno obavešten dostavljanjem Korisničke identifikacije na poslednju prijavljenu e-mail adresu.

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

## 6. Obaveštavanje

O platno prometnim transakcijama izvršenih putem mBanking usluge Korisnik se obaveštava putem Izvoda koji se dostavlja na način ugovoren po svakom pojedinačnom računu. Korisnik je saglasan s primanjem dodatnih obaveštenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih kanala distribucije Banke. Rok u kome Korisnik može reklamirati transakciju zadatu putem mBankinga ističe osmog dana nakon davanja transakcije.

Naknade

## 7. Naknade

Banka naplaćuje naknade za korišćenje mBanking usluge u skladu sa Cenovnikom usluga za stanovništvo.

Opis naknade	Visina naknade	Vrsta naknade	Dinamika plaćanja
Korišćenje usluge	70,00 RSD	promenljiva	mesečno

Korisnik se obavezuje da plaća naknade u skladu sa Cenovnikom usluga za stanovništvo, sa kojim je Korisnik upoznat u trenutku ugovaranja ove usluge. Korisnik daje pristanak da Banka može teretiti njegove račune bez pribavljanja posebnog potpisa i bez obaveze da ga prethodno o tome obavesti.

Korisnik se obavezuje da za transakcije sa svojih računa plaća proviziju Banci u visini predviđenoj u Cenovniku usluga za stanovništvo, sa kojim je Korisnik upoznat u trenutku ugovaranja ove usluge.

Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku, da u slučaju kada nema sredstava na tekućem računu na dan naplate naknade, Banka izvrši rezervaciju sredstava i po prilivu istih izvršiti naplatu sa njegovog računa. U slučaju da na računu Korisnika nema dovoljno sredstava, Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da može izvršiti i delimičnu naplatu sa računa Korisnika sve do potpunog izmirenja obaveze.

## 8. Ostale odredbe

Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da sve podatke koje je prezentovao Banci prilikom ugovaranja ove usluge, kao i podatke do kojih Banka dođe u toku korišćenja ove usluge, a koji se u smislu Zakona o zaštiti podataka smatraju ličnim podacima, a u smislu Zakona o bankama poslovnom tajnom, može koristiti, obrađivati i čuvati u svrhu realizacije ove usluge, unapređenja poslovne saradnje sa klijentima, razvoja svojih usluga i proizvoda: kao i u svrhu sprovođenja istraživanja i analiza za potrebe Banke.

Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da podatke iz prethodnog stava, može proslediti i obradu podataka poveriti članicama Erste Grupe, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima, ili trećem pravnom licu, a sa ciljem postizanja kvalitetnije i efikasnije obrade podataka, izveštavanja na nivou Erste Grupe, kao i za ostale poslovne potrebe Banke, pod uslovom da je Banka ugovornim odnosom sa navedenim pravnim licima kojima vrši prenos podataka i poverava obradu tih podataka obezbedila isti ili viši nivo zaštite poverljivosti, poslovne tajne i čuvanja integriteta podataka koji primenjuje i prema svojim klijentima, kao i da je obezbedila da podaci budu odgovarajuće zaštićeni od zloupotreba, uništenja, gubitka, neovlašćenih promena ili pristupa, i da lica koja su angažovana na obradi, budu obavezana da čuvaju tajnost podataka.

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima korišćenja primenjivaće se važeći propisi i Opšti uslovi poslovanja Banke. Korisnik potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja Banke.

Korisnik ima pravo da uputi pisani prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz ovih Opštih uslova korišćenja, u roku od tri godine od kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa. Banka je dužna da na prigovor odgovori u roku od 15 dana od dana prijema. Ukoliko Korisnik nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili ukoliko Banka nije dostavila odgovor u roku od 15 dana, može Narodnoj Banci Srbije podneti pritužbu u pismenoj formi u roku od 6(šest) meseci od dana dobijanja odgovora od odgovora od banke, i to na adresu Centar za korisnike finansijskih usluga, Poštanski fah 712.

Korisnik ima pravo da radi rešavanja spornog odnosa iz ovih Opštih uslova korišćenja podnese Narodnoj Banci Srbije predlog za pokretanje vansudskog postupka – postupka posredovanja. Nakon pokretanja postupka posredovanja, korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je posredovanje okončano obustavom ili odustankom. Postupak posredovanja je poverljiv i hitan i besplatan je za strane u tom postupku i pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana.

Postupak posredovanja sprovode zaposleni u Narodnoj banci Srbije - posrednici, koji su za posrednike imenovani odlukom ovlašćenog organa u Republici Srbiji, odnosno koji imaju licencu posrednika i nalaze se na spisku posrednika. Kontrolu poslovanja banaka vrši Narodna banka Srbije, Nemanjina 17, Beograd.

## 9. Otkaz usluge

Korisnik ima pravo otkazati korišćenje mBanking usluge, predajom pisanog zahteva. Pri predaji pisanog zahteva za otkaz mBanking usluge, Korisnik je obavezan vratiti sve dodeljene korisničke identifikacije, ukoliko ne koristi uslugu NetBanking-a. Banka takođe zadržava pravo odbiti Zahtev Korisnika za korišćenje mBanking usluga i može u bilo kojem trenutku povući sva prava za korišćenje mBanking usluga.

Ako Korisnik propusti plaćanje obaveza prema Banci kada one dospeju, Banka ima pravo, po vlastitoj diskrecionoj oceni, privremeno onemogućiti njegovo korišćenje mBanking usluga.

## 10. Primena propisa

Opšti uslovi se primenjuju zajedno s važećim zakonskim propisima - Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakon o platnom prometu u zemlji, te Zakon o deviznom poslovanju, kao i normativnim aktima Banke koji regulišu depozitne, kreditne, kartične transakcijske i ostale oblike bankarskog poslovanja. Banka zadržava pravo izmene i dopune ovih Opštih uslova koje objavljuje na Internet stranici Banke u obliku izmena i dopuna odnosno u obliku proširenog teksta. Pri tome će u sklopu tih izmena i dopuna biti objavljen i datum zadnje revizije. Ako Korisnik nastavi sa korišćenjem mBankinga nakon objave sprovedenih izmena i dopuna, te ako pisanim putem ne otkáže korišćenje istih, smatra će se da je prihvatio te izmene i dopune odnosno prošireni tekst.

## 11. Rešavanje spora

U slučaju spora povodom i u vezi ovih Opštih uslova korišćenja i nemogućnosti njihovih rešavanja putem sporazuma ugovornih strana, isti će rešavati stvarno i mesno nadležni sud u skladu sa Zakonom.