

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

11. PLATNI INSTRUMENT – USLUGA mBANKING

11.1. Uvodne odredbe

11.1.1. Erste mBanking (u daljem tekstu: mBanking) je usluga mobilnog bankarstva Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka) koja korisniku omogućava obavljanje i pregled platnih transakcija i uvid u stanja računa. Izvod iz ovih Opštih uslova, zajedno sa Pristupnicom, Izvodom iz Cenovnika i Terminskim planom čine okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem tekstu Okvirni ugovor).

11.2. Ugovaranje korišćenja mBanking usluge

11.2.1. Korisnikom mBanking usluge može postati građanin koji u Banci ima otvoren tekući račun (u dalnjem tekstu: Korisnik).

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

11.2.3. 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.

11.2.4. Korisnik svojim potpisom potvrđuje tačnost navedenih podataka.

11.3. Vrsta usluga

11.3.1. mBanking uslugama obuhvaćene su usluge i funkcionalnosti Internet bankarstva navedene i opisane u uputstvima za korišćenje.

11.3.2. Usluge mBankinga Korisniku omogućavaju:

- pregled stanja i prometa po svim računima
- obavljanje platnih transakcija:
 - a. pren. os sredstava između računa koji se vode u Banci
 - b. nalog za plaćanje transferom odobrenja
 - c. kupoprodaja deviza
- oročavanje sredstava
- ugovaranje trajnih naloga i Ugovornih trajnih naloga
- ugovaranje drugih usluga

11.3.3. 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 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.

11.4. Korišćenje mBanking usluge

11.4.1. 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 dalnjem tekstu: Korisnička identifikacija).

11.4.2. Korisnik započinje korišćenje mBanking usluge nakon preuzimanja korisničke identifikacije te se obavezuje prilikom prvog pristupa mBanking usluzi promeniti lozinku. Svi oblici korišćenja mBanking usluga obavljani elektronskim putem uz primenu propisane korisničke identifikacije izjednačeni su sa svojeručnim potpisivanjem.

11.4.3. Banka garantuje Korisniku mBanking usluge slobodno raspolaganje sredstvima na svim računima po viđenju, otvorenim na osnovu zaključenog ugovora sa Bankom, do visine sredstava na računima, uključujući i dozvoljeno prekoračenje stanja na tim računima. U slučaju da klijent već koristi NetBanking uslugu, za korišćenje mBanking koristiće korisničku identifikaciju koju već koristi za NetBanking.

11.4.4. Korisnik se obavezuje 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.

11.4.5. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka platnih naloga te snosi štetu nastalu usled unosa netačnih podataka i zloupotrebe mBanking usluge u sopstvenom okruženju.

11.4.6. Rok izvršenja platnog naloga definisan je Terminskim planom banke.

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

11.4.8. 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

11.5. Zaštita podataka i odgovornost za štetu

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

11.5.2. Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavestiti Banku o neautorizovanoj upotrebi njegove mBanking korisničke identifikacije, gubitku TAN tablice ili drugog sigurnosnog uređaja i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna, na jedan od sledećih načina: iniciranjem blokade korišćenja mBanking usluge 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 mBanking na e-mail adresu: blokadaplatnoginstrumenta@erstebank.rs.

11.5.3. Banka ima pravo da blokira korišćenje mBanking usluge i onemogući 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.

11.5.4. Banka će korisniku automatski blokirati korišćenje mBanking usluge 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.

11.5.5. Ukupan iznos štete nastao gubitkom/krađom/zloupotrebom mBanking korisničke identifikacije do momenta prijave snosi Korisnik.

11.5.6. 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.

11.5.7. 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, da bez odlaganja obavesti banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platnog instrumenta odn. korisničke identifikacije.

11.5.8. Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu mBanking transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja korisničke identifikacije, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao sa namerom prevare.

11.5.9. Korisnik ograničeno odgovara do iznosa od 15.000 dinara, ukoliko su neodobrene platne transakcije izvršene putem mBanking-a, usled korišćenja izgubljene ili ukradene korisničke identifikacije, ili ukoliko je mBanking korisnička identifikacija bila zloupotrebljena jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njene personalizovane sigurnosne elemente.

11.6. Zaštitne i druge mere

11.6.1. Korisnik je dužan da koristi mBanking u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta.

11.6.2. Korisnik je dužan da odmah po prijemu mBanking korisničke identifikacije preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (lozinka, TAN tablica, token i sl.).

11.6.3. Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi mBanking-a o tome obavesti Banku.

11.7. Blokada mBanking-a

11.7.1. Banka će izvršiti blokadu daljeg korišćenja mBanking-a ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost ovog platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju mBanking-a 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 Korisniku.

11.7.2. Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade mBanking-a 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 mBanking-a 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.

11.7.3. Banka će ponovo omogućiti korišćenje mBanking-a – kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

11.8. Obaveštavanje

11.8.1. O platno-prometnim transakcijama izvršenih putem mBanking usluge Korisnik se obaveštava putem Izvoda koji se dostavlja na e-mail adresu prijavljenu Banci. Korisnik je saglasan s primanjem dodatnih obaveštenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih kanala distribucije Banke.

11.8.2. Korisnik može reklamirati transakciju zadatu putem mBanking, odmah po saznanju o neizvršenoj, nepravilno izvršenoj ili neodobrenoj transakciji, a najkasnije 13 meseci od dana zaduženja.

11.8.3. 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.

IZVOD IZ CENOVNIKA PROIZVODA I USLUGA ZA STANOVNIŠTVO I REGISTROVANA POLJOPRIVREDNA GAZDINSTVA OD 01.06.2016. GODINE

5. ELEKTRONSKO BANKARSTVO			
	Opis naknade	Visina naknade	Promenljivost
5.1. NetBanking			
5.1.1.	Korišćenje usluge ¹	70 RSD mesečno	
5.1.1.1.	Korišćenje usluge za klijente koji su zatvorili tekući račun za mlade i otvorili Dinarski tekući račun i NetBanking uslugu	Bez naknade 12 meseci od otvaranja usluge, a nakon isteka 12 meseci u skladu da članom 5.1.1.	
5.1.2.	Korišćenje usluge za vojne penzionere i zaposlene u nevladinim organizacijama	Bez naknade	
5.1.3.	Cena po nalogu	0,25%, min 15 RSD max 1.500 RSD	*
5.1.4.	Interni prenos sredstava sa računa kreditnih kartica	2,00%, min 15 RSD	
5.1.5.	Naknada za izdavanje izvoda po tekućem računu	Bez naknade	
5.1.6.	Doznaka u zemlji u stranoj valuti	0,25%, min 400 RSD, max 16.000 RSD	
5.1.7.	Doznaka prema inostranstvu u stranoj valuti	0,25%, min 400 RSD, max 16.000 RSD	
5.1.8.	Naknada troškova ino banke za doznake	U skladu sa tarifom 2.2.7	
5.1.9.	Prva Tan tablica za NetBanking	Bez naknade	
5.1.10.	Zamena Tan tablice na zahtev klijenta	300 RSD	
5.2. mBanking			
5.2.1.	Korišćenje usluge ²	70 RSD mesečno	
5.2.2.	Cena po nalogu	0,25%, min 15 RSD, max 1.500 RSD	*
5.2.3.	Interni prenos sredstava sa računa kreditnih kartica	2,00%, min 15 RSD	
5.2.4.	Prva Tan tablica	Bez naknade	
5.2.5.	Zamena Tan tablice	300 RSD	

¹ Besplatno za korisnike Premium dinarskog tekućeg računa i Dinarskog tekućeg računa za mlade.

² Besplatno za korisnike Premium dinarskog tekućeg računa.

U slučaju promene Cenovnika, izmenjen Cenovnik proizvoda i usluga će se primenjivati 60 dana od dana obaveštavanja korisnika, pri čemu se smatra da korisnik prihvata nove naknade, ukoliko se u gore navedenom roku ne izjasni da nije saglasan sa promenom istih.



TERMINSKI PLAN

Prijema i izvršenja platnih transakcija stanovništva i RPG

Vrsta plaćanja	Način plaćanja	Vreme prijema naloga do*	Rok izvršenja**
1. PLATNI PROMET U ZEMLJI			
1.1. Interni dinarski nalozi u okviru Erste banke			
Nalozi u korist pravnih lica	u poslovnici	u radno vreme poslovnice, a najkasnije do 19:00	isti dan
	NetBanking, mBanking	19:00	isti dan
Nalozi u korist građana	u poslovnici	u radno vreme poslovnice	isti dan
	NetBanking, mBanking	21:00	isti dan
1.2. Eksterni dinarski nalozi van Erste banke			
Nalozi u korist pravnih lica	u poslovnici	17:00	isti dan
	NetBanking, mBanking	17:00	isti dan
1.3. Interni nalozi u stranoj valuti u okviru Erste banke			
Prenos i uplata na sopstvene račune i račune drugih građana	u poslovnici	u radno vreme poslovnice	isti dan
Prenos na sopstvene račune i račune drugih građana	NetBanking, mBanking	19:00	isti dan
Nalozi u valuti u korist pravnih lica	u poslovnici	16:00	isti dan
	NetBanking, mBanking	16:00	isti dan
1.4. Nalozi nerezidenata (na teret i u korist) u dinarima i valuti			
Nalozi u korist fizičkih i pravnih lica	u poslovnici	13:00	isti dan
	NetBanking, mBanking	13:00	isti dan
2. PLATNI PROMET SA INOSTRANSTVOM			
Nalozi u dinarima	u poslovnici	13:00	isti dan***
	NetBanking, mBanking	13:00	isti dan***
Nalozi u stranoj valuti	u poslovnici	12:00 za EUR 11:00 za USD 10:00 za ostale valute sa kursne liste	isti dan***
	NetBanking, mBanking	12:00 za EUR 11:00 za USD 10:00 za ostale valute sa kursne liste	isti dan***
3. TRAJNI NALOZI I UGOVORNI TRAJNI NALOZI			
3.1. Trajni nalozi			
Izvršavaju se na ugovoreni datum plaćanja pod pretpostavkom da na računu postoji pokriće u trenutku izvršenja. Vreme pokušaja izvršavanja trajnog naloga na ugovoreni datum plaćanja je do: Radnim danom: Za plaćanja na račune van Banke 16:00* Za plaćanja na račune unutar Banke 18:30* Subotom: Za plaćanja na račune unutar Banke 12:00* Ukoliko na zadati datum izvršenja plaćanja na računu nema sredstava, Banka će trajni nalog pokušavati da izvrši narednih 20 dana.			
3.2. Ugovorni trajni nalozi			
Ugovorni trajni nalozi se otvaraju u korist preduzeća sa kojima Banka ima sklopljen ugovor o trajnim nalogima. U pravilu, svi Ugovorni trajni nalozi se izvršavaju jednom mesečno. Ugovorni trajni nalozi se izvršavaju na ugovoreni datum plaćanja, i moguće je da se izvrše samo radnim danima. Da bi se Ugovorni trajni nalog izvršio na ugovoreni datum plaćanja Klijent mora imati sredstva na tekućem računu na dan koji prethodi danu izvršenja, jer se račun zadužuje u ranim jutarnjim časovima pre nego što se blagajna otvori. Ukoliko postoji pokriće u trenutku izvršenja, Klijentov račun za prethodni mesec će biti plaćen.			
4. NAJAVA ISPLATA GOTOVINE			
Isplatu gotovine u iznosu preko 600.000 RSD ili 5.000 EUR (ili druge valute) potrebno je najaviti dan pre isplate gotovine, do 14h.			
5. OSTALO			
* Vreme prijema naloga se smatra krajnjim vremenom za prijem naloga za plaćanje radnim danom Banke da bi se nalog izvršio na navedeni datum izvršenja. Nalozi primljeni nakon navedenog krajnjeg vremena prijema smatraju se da su primljeni sledećeg radnog dana. Banka zadržava pravo da na dan prijema naloga, a u okviru svojih mogućnosti, izvrši i naloge primljene posle rokova definisanih Terminskim planom. Radni dan - dan na koji Banka posluje, izuzev subote, nedelje i praznika. Radnim danima koji pethodi državnom i verskom prazniku Banka može da skрати vreme prijema naloga, o čemu će svoje korisnike obavestiti u poslovnici Banke. Radno vreme poslovnica - vreme određeno za rad sa klijentima koje je definisano za svaku poslovnicu i objavljeno u poslovnicama Banke i na internet stranici www.erstebank.rs ** Rok izvršenja za dinarske naloge u okviru zemlje smatra se datum uplate na račun primaoca, dok se za dinarske naloge prema nerezidentu koji ima račun u drugoj banci i naloge u valuti datum izvršenja smatra datum odobrenja računa banke primaoca. *** Očekivano vreme izvršenja zavisi od zakonske regulative zemlje primaoca i pravila banke primaoca plaćanja.			