

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama ("Sl. glasnik RS", br. 107/2005, 91/2010 i 14/2015) i člana 33. stav 2. tačka 5. Statuta Banca Intesa AD. Beograd, Upravni odbor Banca IntesaAD Beograd donosi

**OPŠTE USLOVE POSLOVANJA
BANCA INTESA AD BEOGRAD
ZA ELEKTRONSKO I MOBILNO BANKARSTVO
ZA FIZIČKA LICA I POLJOPRIVREDNIKE**

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja za elektronsko i mobilno bankarstvo

Ovim Opštim uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd za elektronsko i mobilno bankarstvo (u daljem tekstu: digitalno bankarstvo) za fizička lica i poljoprivrednike (u daljem tekstu: OUP za digitalno bankarstvo) uređuju se međusobna prava, obaveze i odgovornosti Banke i Korisnika, pri korišćenju usluga elektronskog i mobilnog bankarstva (u daljem tekstu: usluga digitalnog bankarstva).

Ovim OUP-om za digitalno bankarstvo smatraju se i standardni uslovi određenih proizvoda i usluga Banke, kao i akti kojima se uređuju naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje Korisnicima.

Pojmovi korišćeni u ovom OUP-u za digitalno bankarstvo:

1. **Banka** je **BANCA INTESA AKCIONARSKO DRUŠTVO BEOGRAD (NOVI BEOGRAD)**, Milentija Popovića 7b, 11070 Beograd, Srbija, BIC/SWIFT oznaka: DBDBRSBG, Matični broj: 07759231, PIB: 100001159, e-mail: kontakt@bancaintesa.rs;
2. **Korisnik** je fizičko lice ili poljoprivrednik koji ima otvoren platni račun u Banci i ugovorio je i koristi digitalno bankarstvo;
3. **Poljoprivrednik** je nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva koji se isključivo bavi poljoprivrednom proizvodnjom;
4. **Digitalno bankarstvo** je usluga Banke koja obuhvata projektna rešenja za elektronsko i mobilno bankarstvo koje Banka stavlja na raspolaganje Korisniku, a putem kojih mu je daljinskom elektronskom komunikacijom omogućeno obavljanje bankarskih i drugih finansijskih i nefinansijskih usluga, pri čemu nije potrebno fizičko prisustvo Korisnika i zaposlenih Banke na istom mestu. Usluga digitalnog bankarstva Korisniku omogućava sledeće:
 - a) uvid u stanje i promet po platnom računu,
 - b) raspolaganje sredstvima na platnom računu,
 - c) pregled informacija o drugim proizvodima i uslugama koje Banka pruža,
 - d) pregled informacija o proizvodima koje Banka pruža kao posrednik (npr. osiguranje, ulaganje u investicione fondove),
 - e) ugovaranje i korišćenje pojedinih proizvoda i usluga (za ugovaranje određenih proizvoda i usluga neophodna je upotreba kvalifikovanog elektronskog potpisa, u skladu sa važećim propisima),
 - f) korišćenje drugih funkcionalnosti sadržanih u aplikacijama elektronskog i mobilnog bankarstva;
5. **Autentifikacija** - predstavlja proces provere i potvrde identiteta Korisnika prilikom pristupa sistemima Banke upotrebom dodeljenog tokena;
6. **Token** – softver koji Korisniku omogućava pristup i autorizaciju transakcija u aplikacijama digitalnog bankarstva;
7. **Autorizacija** – predstavlja postupak potvrđivanja volje Korisnika putem određenog tokena, u cilju davanja saglasnosti za izvršenje finansijskih i/ili nefinansijskih transakcija, sklapanja određenih ugovora ili u drugu svrhu koja je podržana u okviru digitalnog bankarstva;
8. **Kod za reaktivaciju** – niz brojeva potrebnih za aktivaciju aplikacije mobilnog bankarstva, koji Korisnik određuje prilikom prve aktivacije iste, a služi za samostalno otključavanje/ponovnu aktivaciju te aplikacije u slučajevima kada je ona potrebna (Korisnik je zaključao/obrisao aplikaciju ili je promenio mobilni uređaj na kojem je ona instalirana). Za reaktivaciju aplikacije mobilnog bankarstva pored koda za

- reaktivaciju, Korisniku je neophodna i korisnička šifra (User ID) koju mu je dodelila Banka;
9. **IPS QR kod (QR – Quick Response)** je standardizovana dvodimenzionalna oznaka koja predstavlja dvodimenzionalni bar-kod sa propisanim elementima i koristi se za prezentovanje podataka Korisnika, odnosno preuzimanje podataka od trgovca, u skladu sa tačkom 2.6. OUP za digitalno bankarstvo, kao i za preuzimanje podataka od primaoca plaćanja u slučaju plaćanja npr. računa/faktura, u kom slučaju ima oznaku NBS IPS QR;
 10. **Centralna adresna šema Narodne banke Srbije (CAS NBS)** predstavlja bazu podataka koju je omogućila Narodna banka Srbije radi korišćenja usluge Prenesi za priliv novčanih sredstava (registracija za uslugu Prenesi) u koju Banka za Korisnika registruje broj mobilnog telefona verifikovan u Banci i isti povezuje sa brojem izabranog dinarskog platnog računa Korisnika. Kao preduslov za registraciju koja se vrši putem aplikacije mobilnog bankarstva, Korisnik autentifikacijom daje sledeće saglasnosti:
 - da se na osnovu broja mobilnog telefona Korisnika dobiju podaci koji su neophodni za izvršenje platne transakcije u skladu sa propisima,
 - da platioci dobiju podatke o Korisniku pre davanja saglasnosti za izvršenje transakcije i to samo njegovo ime i prezime, uključujući i eventualni nadimak,
 - da platioci dobiju određene podatke o Korisniku nakon izvršenja transakcije, u skladu sa propisima.
- Registrovani Korisnik stiče mogućnost da od platilaca, koji ne moraju biti registrovani za uslugu Prenesi, prima sredstva na izabrani dinarski platni račun samo uz unos registrovanog broja mobilnog telefona Korisnika, na osnovu kog se prikazuju drugi podaci Korisnika neophodni za izvršenje transakcije;
11. **Platni instrument** je svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke, a koje Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
 12. **Digitalni novčanik** označava aplikativno rešenje mobilnog plaćanja koje je razvio i nudi pružalac usluge digitalnog novčanika, a koje Korisniku omogućava da unutar te aplikacije registruje podatke vezane za jednu ili više platnih kartica i tako generiše virtuelizovanu karticu/virtuelizovane kartice u svrhu iniciranja platnih transakcija. Uslove i način korišćenja digitalnog novčanika Korisnik ugovara s Pružaocem usluge digitalnog novčanika;
 13. **Pružalac usluge digitalnog novčanika (Pružalac usluge)** označava lice koje pruža uslugu Digitalnog novčanika u kom Banka, na osnovu sporazuma o saradnji sa pružaocem usluge, Korisniku omogućava da registruje jednu ili više platnih kartica koje Banka izdaje;
 14. **Trgovac** je primalac plaćanja koji je određen kao primalac novčanih sredstava koja su predmet instant transfera odobrenja na osnovu Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu tog Trgovca;
 15. **Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca** – označava platni nalog koji Korisnik kao platilac na teret svog platnog računa izdaje putem funkcionalnosti aplikacije mobilnog bankarstva za iniciranje instant transfera odobrenja na prodajnom mestu Trgovca;
 16. **Prodajno mesto Trgovca** su poslovne prostorije Trgovca u kojima se vrši naplata robe i/ili usluga, ili internet prodajno mesto Trgovca;
 17. **Korisničko uputstvo za Digitalno bankarstvo** je uputstvo koje je Korisniku dostupno na zvaničnoj internet prezentaciji Banke ili u okviru odgovarajuće aplikacije Digitalnog bankarstva, nakon aktiviranja te usluge (u daljem tekstu: Korisničko uputstvo);
 18. **Okvirni ugovor o elektronskom i mobilnom bankarstvu za fizička lica i poljoprivrednike** (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) čine:
 - a) OUP za digitalno bankarstvo,
 - b) Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za platne račune i platne usluge korisnikaza fizička lica (u daljem tekstu: OUP za platne račune i platne usluge za fizička lica), odnosno Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za platne račune i platne usluge za poljoprivrednike (u daljem tekstu: OUP za platne račune i platne usluge za poljoprivrednike);
 - c) Ugovor o elektronskom i mobilnom bankarstvu (u daljem tekstu: Ugovor o digitalnom bankarstvu),
 - d) Izvod iz tarife naknada za usluge Banca Intesa AD Beograd (u daljem tekstu: Izvod iz Tarife),
 - e) Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga fizičkih lica i poljoprivrednika koji je sastavni deo OUP za digitalno bankarstvo (u daljem tekstu: Terminski plan).

Ukoliko je Korisnik Digitalnog bankarstva fizičko lice primenjuju se OUP-i za platne račune i platne usluge za fizička lica, odnosno ukoliko je Korisnik poljoprivrednik primenjuju se OUP-i za platne račune i platne usluge za poljoprivrednike.

Korisnik ima pravo na jedan primerak Okvirnog ugovora u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču

podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, u vidu Nacrta ugovora i to na način koji će Korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

1.2. Nadležnost za donošenje OUP-a

OUP za digitalno bankarstvo Banke i njihove izmene i dopune donosi Upravni odbor Banke.

Između dve redovne sednice Upravnog odbora opšti akt iz tačke 1.1. stav 2. može doneti Izvršni odbor. Upravni odbor daje saglasnost na takvu odluku Izvršnog odbora na prvoj narednoj redovnoj sednici.

1.3. Odnos između Ugovora za digitalno bankarstvo, OUP-a za platne račune i platne usluge fizičkih lica odnosno OUP-a za platne račune i platne usluge poljoprivrednika i OUP-a za digitalno bankarstvo

OUP za digitalno bankarstvo smatraju se posebnim opštim uslovima u odnosu na OUP za platne račune i platne usluge fizičkih lica odnosno OUP za platne račune i platne usluge poljoprivrednika, te se primenjuju zajedno sa OUP-om za platne račune i platne usluge fizičkih lica odnosno OUP-om za platne račune i platne usluge poljoprivrednika.

U slučaju bilo kakve neusklađenosti između odredbi Ugovora o digitalnom bankarstvu, OUP-a za digitalno bankarstvo i OUP-a za platne račune i platne usluge fizičkih lica odnosno OUP-a za platne račune i platne usluge poljoprivrednika, primenjuju se odredbe Ugovora o digitalnom bankarstvu.

Ugovor o digitalnom bankarstvu sastavni je deo Okvirnog ugovora, pa se u slučaju bilo kakve suprotnosti/kolizije između odredbi Ugovora o digitalnom bankarstvu i drugih akata koji čine Okvirni ugovor, primenjuje Ugovor o digitalnom bankarstvu.

2. USLOVI KORIŠĆENJA DIGITALNOG BANKARSTVA

2.1. Vrste i opis osnovnih karakteristika Digitalnog bankarstva

Informacije o ponudi Digitalnog bankarstva Banke, dostupne su Korisnicima u poslovnoj mreži Banke ina internet stranici Banke (www.bancaintesa.rs).

Korisničko uputstvo za Digitalno bankarstvo dostupno je Korisniku na internet stranici Banke (www.bancaintesa.rs), s tim da Korisnik može Banci uputiti zahtev za dostavljanje istih putem elektronske pošte (u daljem tekstu: mejl) na mejl adresu Korisnika ili u papirnom obliku.

Digitalno bankarstvo je Korisniku dostupno 24 (dvadeset četiri) sata dnevno, 7 (sedam) dana u nedelji, u obimu i na način utvrđen u Korisničkom uputstvu i odredbama Okvirnog ugovora.

Preduslov za ugovaranje Digitalnog bankarstva je otvoren platni račun u Banci.

Korisnik je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke uslove za korišćenje Digitalnog bankarstva.

Korisniku je korišćenje usluge Digitalnog bankarstva na raspolaganju nakon zaključenja Ugovora o digitalnom bankarstvu. Prilikom zaključenja ugovora Korisniku se dodeljuje token, kao i parametri za aktivaciju usluge. Dodeljeni token je neprenosiv i može ga koristiti samo Korisnik kome je dodeljen. Korisnik ne sme, na bilo koji način, zloupotrebljavati dodeljeni token.

Parametre za aktivaciju usluge Korisnik može da iskoristi u roku od 24 časa. U slučaju da Korisnik nije aktivirao uslugu u navedenom roku, mora zatražiti od Banke dodeljivanje novih parametara.

Usluga Digitalnog bankarstva obuhvata sledeće dodatne funkcionalnosti koje su Korisniku na raspolaganju:

- **Usluga isplate novca na bankomatu bez platne kartice** – transakcija podizanja gotovog novca



na bankomatima Banke, koju Korisnik autorizuje unosom jednokratnog koda, ograničenog roka trajanja, koji je generisao u okviru jedne od aplikacija Digitalnog bankarstva. Korisnik, pre autorizacije transakcije, u okviru aplikacije bira platnu karticu dostupnu za korišćenje ove usluge, jedan od ponuđenih iznosa za isplatu i jedno od ponuđenih vremena važenja jednokratnog koda unutar aplikacije. Smatra se da je platna transakcija odabranom platnom karticom inicirana unosom jednokratnog koda na bankomatu, te stoga Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je transakcija na taj način autorizovana. Ako jednokratni kod ne bude iskorišćen do isteka vremena važenja, smatraće se da nalog za isplatu nije ni ispostavljen;

- **Prenesi** – funkcionalnost aplikacije mobilnog bankarstva koja Korisniku omogućava izvršenje platne transakcije na osnovu naloga za plaćanje u kojem platilac umesto broja računa Korisnika, navodi broj mobilnog telefona Korisnika registrovanog za uslugu Prenesi. Korisnik aplikacije mobilnog bankarstva može, u svako vreme, samostalno opozvati svoju registraciju, odabirom u podešavanjima aplikacije mobilnog bankarstva. Po opozivu, Korisnik više ne može primati uplate na svoj račun na ovaj način, a podaci Korisnika više neće biti vidljivi potencijalnim platiocima. Deaktiviranjem usluge, brišu se podaci u CAS NBS. Ova funkcionalnost Korisniku takođe omogućava da bez registracije izvršava platnu transakciju na osnovu naloga za plaćanje u kojem umesto broja računa primaoca plaćanja navodi broj mobilnog telefona primaoca plaćanja registrovanog za uslugu Prenesi;
- **Očitavanje računa** – funkcionalnost aplikacije mobilnog bankarstva koja Korisniku omogućava da upotrebom kamere mobilnog uređaja očita broj računa primaoca plaćanja, iznos transakcije, modeli poziv na broj zaduženja, koji se automatski preslikavaju u nalog za plaćanje bez potrebe za njihovim ručnim unosom;
- **Geokontrola** – funkcionalnost aplikacija Digitalnog bankarstva koja Korisniku omogućava da ograniči upotrebu svoje platne kartice u zemljama sa liste koja je definisana od strane Banke, na određeni period ili trajno. Ukoliko Korisnik ima više platnih kartica, ograničenja se mogu podešavati za svaku platnu karticu pojedinačno. Korisnik može u svakom trenutku opozvati korišćenje funkcionalnosti geokontrole;
- **Virtuelizovana kartica** – funkcionalnost koja omogućava digitalni prikaz platne kartice u aplikacijama digitalnog bankarstva, što Korisniku pruža mogućnost vršenja beskontaktnih platnih transakcija na prodajnim mestima koja omogućavaju bežični prenos podataka na malim udaljenostima između dva uređaja i/ili na internet prodajnim mestima koja omogućavaju takav vid plaćanja;
- **Mogućnost registrovanja platne kartice Banke u Digitalni novčanik** – funkcionalnost aplikacije mobilnog bankarstva Banke koja Korisniku omogućava da podatke o odabranoj platnoj kartici prenese u Digitalni novčanik i registruje kao virtuelizovanu karticu, koja Korisniku pruža mogućnost iniciranja platnih transakcija na način dostupan u Digitalnom novčaniku. Korisnik se na internet stranici Banke može informisati u kojim digitalnim novčanicima može platne kartice izdate od Banke registrovati kao virtuelizovane kartice.

2.2. Obaveze Korisnika

Korisnik se obavezuje:

1. da za korišćenje Digitalnog bankarstva, koristi i održava, odgovarajuću računarsku i komunikacionu opremu, koja je u skladu sa tehničkim zahtevima propisanim Korisničkim uputstvom;

1. da će štiti računarsku opremu, mobilne uređaje i programsku podršku za korišćenje Digitalnog bankarstva te upotrebljavati je isključivo na način kako je predviđeno Korisničkim uputstvom;
2. da će sve poslove koje obavlja putem Digitalnog bankarstva obavljati u skladu sa Okvirnim ugovorom i ostalim propisima;
3. da će voditi računa o izveštajima dobijenim od Banke o svim promenama na platnom računu, pregledati ih i obavestiti Banku o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanju;
4. da će odmah obavestiti Banku o svakom gubitku, krađi, zloupotrebi, neovlašćenom korišćenju, promeni ili gašenju mobilnog pretplatničkog broja i mobilnog uređaja preko kojeg se koriste usluge Digitalnog bankarstva, na adrese za kontakt: online@bancaintesa.rs ili kontaktcc@bancaintesa.rs, telefone: 011 310 8888 ili 011 30 10 160, ili u najbližoj ekspozituri i uputiti Banci zahtev za onemogućavanje (blokadu) korišćenja istih;
5. da će obavestiti Banku o promeni informacija neophodnih za neometano i bezbedno korišćenje Digitalnog bankarstva, i to: brojeva mobilnih telefona i mejla preko/putem kojih se koristi Digitalno bankarstvo. Ukoliko Korisnik to ne učini, Banka će smatrati relevantnim poslednje informacije koje je Korisnik dostavio Banci i ista ne može biti pozvana na odgovornost za nastalu štetu zbog neažurnih podataka;
6. da Banci dostavi tačne podatke u svim dokumentima iz ovog Okvirnog ugovora, u suprotnom Banka ne snosi odgovornost za netačno date podatke od strane Korisnika.

Korisnik je u obavezi da preuzete podatke za aktivaciju tokena i kreirani PIN čuva na način da oni budu samo njemu dostupni i poznati i da ne mogu doći u kontakt sa neovlašćenim licima, koje bi te informacije mogle da zloupotrebe.

2.3. Prava i obaveze Banke

Banka zadržava pravo da odbije aktivaciju usluge Korisniku.

Banka zadržava pravo da onemogući korišćenje usluge Digitalnog bankarstva Korisniku putem uređaja sa kog je uklonjena fabrička zaštita.

U slučaju postojanja sumnje da je mobilni pretplatnički broj i mobilni uređaj Korisnika preko kojeg se koristi mobilno bankarstvo zloupotrebljen, Banka ima pravo da privremeno ili trajno onemogući korišćenje aplikacije mobilnog bankarstva i da bez odlaganja obavesti Korisnika o potencijalnoj zloupotrebi mobilnog pretplatničkog broja i uređaja.

Banka nije odgovorna za štetu koju pretrpi Korisnik koja je nastala usled više sile, rata, nemira, terorističkih dela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke električne energije, smetnji u telekomunikacionom i ostalom prometu, greškama nastalim u prenosu podataka telekomunikacionim mrežama, odlukama i delovanju organa vlasti, kao i svih sličnih uzroka čiji nastanak se ne može pripisati Banci, a zbog kojih je Korisniku onemogućen pristup Digitalnom bankarstvu.

Banka nije odgovorna za gubitak ili uništenje podataka na opremi koju Korisnik koristi za pristup Digitalnom bankarstvu, kao ni ukoliko Korisnik svoju opremu ili parametre za korišćenje Digitalnog bankarstva učini dostupnim trećim licima.

Banka može izvršiti kratkotrajni prekid ugovorene usluge Digitalnog bankarstva, u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija Banke, o čemu će Banka obavestiti Korisnika najmanje 2 (dva) radna dana unapred, osim u urgentnim slučajevima ili kada razlozi bezbednosti to ne dozvoljavaju.

Banka zadržava pravo da unese, ugradi izmene i adaptira postojeći sistem i sigurnosne propise.

Banka ne garantuje i ne preuzima odgovornost za hardver i softver koji nisu deo sistema Digitalnog bankarstva.

2.4. Izvršenje platnih transakcija putem Digitalnog bankarstva

Usluga Digitalnog bankarstva za izvršenje platne transakcije za zaduženje platnog računa putem platnog naloga regulisana je OUP-om za platne račune i platne usluge fizičkih lica odnosno OUP-om za

platne račune i platne usluge poljoprivrednika, uz primenu ograničenja u pogledu iznosa platnih transakcija predviđenih Okvirnim ugovorom.

Posredstvom aplikacija Digitalnog bankarstva Korisniku su na raspolaganju dodatne opcije vezane za izvršenje platnih transakcija:

1. izdavanje platnog naloga sa budućim datumom izvršenja;
2. izdavanje platnog naloga koji se izvršava periodično, pri čemu korisnik opredeljuje dinamiku izvršenja.

Banka će platne naloge za izvršenje platnih transakcija izvršavati zaduženjem platnih računa Korisnika. Platni nalozi koji su ispravno popunjeni putem Digitalnog bankarstva izvršavaće se u skladu sa OUP-om za platne račune i platne usluge fizičkih lica odnosno OUP-om za platne račune i platne usluge poljoprivrednika.

Banka će izvršiti platni nalog ukoliko je Korisnik obezbedio dovoljno novčanih sredstava na platnom računu za izvršenje konkretnog platnog naloga (za zaduženje platnog računa), što uključuje i iznose naknada, koji se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Izvodom iz Tarife, ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje platne transakcije.

Korisnik je odgovoran za kontrolu i tačnost unetih podataka na platnom nalogu za izvršenje platnih transakcija putem Digitalnog bankarstva. Banka ne snosi odgovornost za nepravilno izvršenje pogrešno popunjenih platnih naloga, kako je regulisano OUP-om za platne račune i platne usluge fizičkih lica odnosno OUP-om za platne račune i platne usluge poljoprivrednika.

Korisnik snosi svu odgovornost u vezi sa autorizovanim platnim nalogima, s obzirom na automatsko izvršavanje istih.

Podaci Korisnika u platnom nalogu su automatski popunjeni u delu koji označava platioca i nije ih moguće menjati, a ukoliko Korisnik želi da izvrši plaćanje u ime drugog lica (npr. plaćanje komunalnih obaveza za zakupljeni stan, plaćanje za člana porodice ili člana domaćinstva u kom živi, srodnika i slično), potrebno je da unese podatke ovog lica i druge potrebne podatke u za to predviđenom delu u aplikacijama Digitalnog bankarstva. Korisnik ne može vršiti plaćanja putem Digitalnog bankarstva u komercijalne svrhe, odnosno kao poslovnu delatnost.

Banka obaveštava Korisnika kako o prijemu platnog naloga za izvršenje platne transakcije, zaduženjem platnog računa Korisnika kroz Digitalno bankarstvo, tako i o izvršenju platnog naloga, s tim da prijem ne znači da će platni nalog biti izvršen, već samo da je primljen na izvršenje.

Saglasnost za izvršenje platnog naloga, zaduženjem platnog računa, Korisnik daje autorizovanjem transakcije tokenom izdatim od strane Banke.

Banka zadržava pravo da Korisniku zahteva dodatnu autorizaciju platne transakcije ili pravo da odbije izvršenje platne transakcije iz opravdanih razloga koji se odnose na sigurnost aplikacija digitalnog bankarstva, sumnju o neodobrenom korišćenju, korišćenje radi prevare ili druge bezbednosne razloge. Banka može iz navedenih opravdanih razloga onemogućiti korišćenje digitalnog bankarstva u svrhu raspolaganja sredstvima na platnom računu.

Banka će u slučaju iz prethodnog stava bez odlaganja obavestiti Korisnika uz navođenje razloga i obaveza Korisnika u cilju izvršenja platne transakcije, odnosno omogućavanja korišćenja digitalnog bankarstva za raspolaganje sredstvima na platnom računu. Banka neće obavestiti Korisnika o razlozima blokade ili zahteva za dodatnom autorizacijom platne transakcije ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

U slučaju onemogućavanja korišćenja digitalnog bankarstva Banka će ponovo omogućiti korišćenje kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

Banka ne odgovara za neizvršenje ili neuredno izvršenje platnih transakcija ili izvršenje neautorizovanih platnih transakcija putem Digitalnog bankarstva:

1. ako je izvršenje neautorizovane platne transakcije, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posledica prevare neovlašćenih lica, posledica pogrešnog unosa podataka od strane Korisnika usled namere ili krajnje nepažnje ili ako Korisnik usled namere ili krajnje nepažnje ne ispunjava

- obaveze iz ovog OUP-a za Digitalno bankarstvo u vezi sa preduzimanjem mera za zaštitu sredstava autentifikacije;
2. ako se utvrdi da je platni nalog za zaduženje platnog računa Korisnika falsifikovan;
 3. ako je izvršenje neautorizovane platne transakcije posledica upotrebe ukradenog ili izgubljenog sredstva autentifikacije usled namere ili krajnje nepažnje;
 4. ako Korisnik dostavi platni nalog sa netačnim brojem platnog računa.

Banka informiše Korisnika o svim promenama na platnom računu, uključujući i o onima izvršenim putem Digitalnog bankarstva, na način regulisan OUP-om za platne račune i platne usluge fizičkih lica odnosno OUP-om za platne račune i platne usluge poljoprivrednika.

2.5. Limit digitalnog bankarstva

Raspodaganje sredstvima na platnom računu putem Digitalnog bankarstva ograničeno je dnevnim i mesečnim limitima za platne transakcije u dinarima i stranoj valuti predviđenim Ugovorom o digitalnom bankarstvu.

Korisnik Digitalnog bankarstva može podneti zahtev za povećanjem ili smanjenjem dnevnog i/ili mesečnog limita.

Zahtev za povećanjem dnevnog i/ili mesečnog limita podnosi se u ekspozituri Banke ili putem Digitalnog bankarstva. Putem Digitalnog bankarstva Korisnik može podneti zahtev za povećanjem dnevnog i/ili mesečnog limita samo ako mu je limit prethodno smanjen ispod iznosa limita propisanog Ugovorom o digitalnom bankarstvu i to samo do visine iznosa ugovorenog limita. U ekspozituri Banke Korisnik može podneti zahtev za povećanjem limita do željenog iznosa.

Zahtev za smanjenjem dnevnog i/ili mesečnog limita podnosi se u ekspozituri Banke ili putem Digitalnog bankarstva.

Za primenu dnevnog i mesečnog limita na platne transakcije izvršene u stranoj valuti iznosi platnih transakcija se preračunavaju u dinarsku protivvrednost strane valute, po srednjem kursu Banke za tu valutu.

Izuzetno, pojedine platne transakcije ne utiču na iznos iskorišćenog dnevnog i mesečnog limita Digitalnog bankarstva, a to su:

1. prenosi sredstava na račune i kartice Korisnika u Banci ili po kojima je ovlašćen za raspolaganje;
2. izmirivanje obaveza po kreditu koji Korisnik ima u Banci;
3. vršenje menjačkih poslova;
4. ulaganje u Intesa Invest investicioni fond.

2.6. Izvršavanje Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca

Banka Korisniku aplikacije mobilnog bankarstva omogućava izdavanje Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca izborom jedne od sledećih opcija u okviru aplikacije mobilnog bankarstva:

1. IPS Skeniraj, koja omogućava prezentovanje Korisnika kao platioca putem IPS QR koda;
2. IPS Pokaži, koja omogućava preuzimanje podataka od Trgovca putem IPS QR koda.

Banka Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca izvršava kao instant transfer odobrenja u skladu sa OUP za platne račune i platne usluge za fizička lica.

Saglasnost za izvršenje Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca Korisnik daje unosom PIN-a pre prezentovanja svojih ili preuzimanja podataka od Trgovca, putem IPS QR koda.

Banka će odmah po izvršenju instant transfera odobrenja iz prethodnog stava Korisniku, kroz aplikaciju mobilnog bankarstva, prikazati sledeće informacije o izvršenom Zahtevu za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca:

1. jasnu informaciju da je Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca izvršen;
2. referentnu oznaku kojom se jedinstveno identifikuje izvršena platna transakcija na Prodajnom mestu Trgovca;
3. valutu i iznos izvršenog Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca.

3. INFORMACIJE I PODACI O KAMATNIM STOPAMA I KURSU ZAMENE VALUTE

3.1. Vrsta i visina naknada koje Banka naplaćuje Korisniku

Banka naplaćuje naknadu u skladu sa Izvodom iz Tarife, za aktivaciju i korišćenje Digitalnog bankarstva.

Korisnik je dužan da obezbedi sredstava na platnom računu kod Banke za plaćanje naknada, te ukoliko na platnom računu Korisnik nema dovoljno sredstava za naplatu naknade za Digitalno bankarstvo, Korisnik neće moći isto koristiti sve dok iznos sredstava na platnom računu ne bude dovoljan za naplatu naknade za aktivaciju ili korišćenje Digitalnog bankarstva.

Korisnik potpisom Okvirnog ugovora potvrđuje da je saglasan i da ovlašćuje Banku da izvrši naplatusvih naknada u vezi sa korišćenjem Digitalnog bankarstva, a sve u skladu sa Izvodom iz Tarife.

Za uslugu u okviru Digitalnog bankarstva koja pruža mogućnost izvršavanja platnih transakcija zaduženjem platnog računa Korisnika, Banka naplaćuje naknadu za svaku na taj način obavljenju pojedinačnu platnu transakciju, saglasno Izvodu iz Tarife.

Banka ima pravo da menja visinu naknada i o toj promeni će obavestiti Korisnike najmanje 2 (dva) meseca pre stupanja na snagu navedenih izmena.

Kursna lista Banke biće dostupna u Bančnim poslovnim prostorijama i na internet stranici Banke.

4. INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU KORISNIKA I BANKE

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika, u vezi sa Digitalnim bankarstvom, koristiće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika, a sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju ukoliko se Banka i Korisnik o tome dogovore.

Informacije i obaveštenja dostavljace se u pisanoj formi ili drugom trajnom nosaču podataka. Sve merodavne podatke povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Korisnik može pronaći, na adresi: www.bancaintesa.rs. Adresa za komunikaciju Korisnika sa Bankom je kontakt@bancaintesa.rs.

Korisnik ima pravo da bilo kada u toku trajanja Okvirnog ugovora zatraži kopiju istog, kao i da promeni kanal komunikacije sa Bankom, osim kada je to u suprotnosti sa odredbama zaključenog Okvirnog ugovora ili nespojivo sa prirodom proizvoda, odnosno usluge.

Banka neće biti odgovorna za štetu koja Korisniku može nastati usled neurednog preuzimanja ili usled nepreuzimanja dokumentacije koju mu je Banka stavila na raspolaganje u skladu sa OUP-om za platne račune i platne usluge fizičkih lica odnosno OUP-om za platne račune i platne usluge poljoprivrednika.

Banka vrši naknadne interne kontrole dosledne primene uslova Okvirnog ugovora, koji se odnose na cenu proizvoda tokom čitavog perioda trajanja Okvirnog ugovora.

Ukoliko u okviru kontrole iz prethodnog stava utvrdi da obračunata cena nije u skladu sa onom iz Okvirnog ugovora, primenjuju se uslovi povoljniji za Korisnika ili se razlika vraća Korisniku.

5. INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNIH TRANSAKCIJA

5.1. Primena odredaba iz OUP-a za platne račune i platne usluge za fizička lica odnosno OUP-a za platne račune i platne usluge za poljoprivrednike

Odredbe o odgovornosti za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, zatim za, odgovornost platioca za neodobrenu platnu transakciju, kao i za povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije Korisniku, regulisane su članom 5.OUP-a za platne račune i platne usluge za fizička lica, kada je Korisnik fizičko lice, odnosno članom 5. OUP-a za platne račune i platne usluge za poljoprivrednike, kada je Korisnik poljoprivrednik.

5.2. Povraćaj po osnovu plaćanja izvršenog izdavanjem Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca

Korisnik čiji je platni nalog izvršen u skladu sa tačkom 2.6. OUP za digitalno bankarstvo može u ekspoziturama Banke podneti zahtev za povraćaj novčanih sredstava po osnovu takvog zaduženja (u daljem tekstu: Zahtev za povraćaj) iz jednog od sledećih razloga:

1. ako Korisnik tvrdi da je dobio informacije o izvršenom Zahtevu za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca, a Trgovac tvrdi da te informacije nije dobio, usled čega nije isporučio robu ili uslugu;
2. ako je Korisnik dobio informacije o izvršenom Zahtevu za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca, ali tvrdi:
 - a) da je Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca greškom izvršen više puta,
 - b) da je Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca izvršen u iznosu koji prelazi iznos utvrđen za plaćanje robe/usluge,
 - c) da je na istom prodajnom mestu izvršio plaćanje robe/usluge na drugi način ili drugim Zahtevom za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca,
3. ako su Korisnik i Trgovac dobili informacije o izvršenom Zahtevu za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca, a Korisnik tvrdi da, uprkos izvršenom plaćanju na prodajnom mestu Trgovca, Trgovac nije isporučio robu ili uslugu.

Korisnik može podneti Zahtev za povraćaj iz razloga navedenih u tačkama 1) i 2) prethodnog stava odmah nakon prijema informacija o izvršenom Zahtevu za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja platnog računa.

Korisnik može podneti Zahtev za povraćaj iz razloga navedenog u tački 3) stava 1. u roku od 4 (četiri) meseca od isteka roka za isporuku robe/usluge, a nakasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja platnog računa. U navedenom slučaju, Korisnik je dužan da uz Zahtev za povraćaj priloži dokaz da se prethodno obratio Trgovcu u vezi sa neisporučenom robom ili uslugom.

Ukoliko Banka utvrdi da je odgovorna za nepravilno izvršenje Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca, Korisniku će odmah izvršiti povraćaj iznosa novčanih sredstava po osnovu takvog zaduženja, odnosno Korisnikov račun vratiti u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršenog Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca nije ni došlo.

Izuzetno, Banka će Korisniku i bez njegovog zahteva izvršiti povraćaj iznosa novčanih sredstava, u sledećim slučajevima:

1. odmah po prijemu sredstava u slučaju kada Banka Trgovcu ne pruža uslugu prihvatanja platnog instrumenta kojim se može plaćati na prodajnom mestu Trgovca, tj. nije prihvatalac Trgovca, a sredstva su joj vraćena od strane pružaoca platnih usluga koji Trgovcu pruža uslugu prihvatanja platnog instrumenta;
2. odmah u slučaju kada Banka Trgovcu pruža uslugu prihvatanja platnog instrumenta za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca, a ujedno je i izdavalac platnog instrumenta kojim je Korisnik inicirao transakciju plaćanja na prodajnom mestu Trgovca:
 - a) ukoliko je od Trgovca primila Zahtev da izvrši povraćaj sredstava u skladu sa okvirnim ugovorom o platnim uslugama zaključenim sa Trgovcem;
 - b) ukoliko je utvrdila da usled netačnih podataka ili zbog tehničkih problema Trgovcu nije dostavila informacije o izvršenom Zahtevu za plaćanju na prodajnom mestu Trgovca.

Banka će, nakon povraćaja sredstava na platni račun, Korisnika bez odlaganja obavestiti da su mu sredstva po osnovu povraćaja stavljena na raspolaganje.

5.3. Odgovornost Korisnika za neodobrene platne transakcije

Izuzetno od odgovornosti Banke za neodobrene platne transakcije, Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, do iznosa od 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

1. Izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
2. Platnog instrumenta koji je zloupotrebljen, jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane

sigurnosne elemente.

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije nastale usled njegove namere ili krajnje nepažnje odnosno ako su izvršene zbog prevarnih radnji platioca ili neispunjenjem sledećih obaveza:

1. Dužnosti Korisnika da koristi platni instrument u skladu sa propisima, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta;
2. Dužnost da odmah po prijemu sredstava za autentifikaciju preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata;
3. Dužnost da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi telefona ili drugog elektronskog uređaja putem koga se koristi platni instrument, o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila.

Korisnik neće snositi gubitke iz ove tačke, ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebjenom platnom instrumentu u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i Okvirnim ugovorom, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija, koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebjen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

6. USLOVI ZA IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK UGOVORA

6.1. Izmene Okvirnog ugovora

Sve izmene i dopune Okvirnog ugovora moraju biti sačinjene isključivo u pisanoj ili elektronskoj formi, izuzev onih koje su u korist Korisnika i koje se prema propisima mogu menjati i primenjivati odmah i bez prethodne saglasnosti Korisnika.

Ako Banka predloži izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, dužna je da Korisniku dostavi predlog tih izmena i dopuna u pisanoj ili elektronskoj formi, najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene, sa kojima se Korisnik može saglasiti i pre predloženog dana početka njihove primene.

Smatra se da se Korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna Okvirnog ugovora ako pre dana početka primene istih nije obavestio Banku da sa tim nije saglasan, o kom pravu Korisnika je Banka dužna da ga obavesti prilikom dostavljanja tog predloga.

Banka je dužna da, istovremeno sa dostavljanjem predloga izmene i dopune Okvirnog ugovora, obavesti Korisnika o pravu da pre početka primene predloženih izmena i dopuna Okvirnog ugovora, isti raskine bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako Korisnik nije prihvatio predlog.

6.2. Raskid Okvirnog ugovora

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od 15 (petnaest) dana, bez naknade, dostavljanjem pisanog obaveštenja drugoj ugovornoj strani.

Korisnik ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) meseca, kao i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim pozitivnim propisima i to dostavljanjem pisanog obaveštenja drugoj ugovornoj strani.

Osim u slučaju iz prethodnog stava, Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor zaključen sa Korisnikom, u slučaju ostvarenja jednog od sledećih raskidnih uslova:

1. da Korisnik Banci da netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente od značaja za zaključenje Okvirnog ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti Korisnika;
2. da Korisnik ne ispuni bilo koju obavezu preuzetu Okvirnim ugovorom ni u roku od 15 (petnaest) dana od prijema upozorenja Banke;
3. da Korisnik u roku od 3 (tri) dana ne obavesti Banku o promeni prebivališta, odnosno boravišta, imena i prezimena, poslodavca, podataka za kontakt i drugih ličnih podataka koje je dao Banci (po mogućnosti pisanim putem ili neposredno nadležnom zaposlenom u Banci, a u hitnom slučaju

- telefonom uz obaveznu potvrdu date informacije);
4. da nastupe okolnosti utvrđene propisima i procedurama o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, pod kojima Banka ima pravo ili obavezu da raskine poslovni odnos sa Korisnikom, kao što su, između ostalog:
 - a) da se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu se domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
 - b) da Korisnik po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, poreklu sredstava ili prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koje obavlja preko Banke;
 5. da ugovorni odnos značajno povećava reputacioni rizik u poslovanju Banke (uključujući, ali ne ograničavajući se na saznanje da je Korisnik počinio neko krivično delo, da se bavi nečasnim delatnostima ili njegovi nastupi u javnom obraćanju nisu u skladu sa načelima zabrane diskriminacije, promovisanja jednakosti i poštovanja ljudskih i manjinskih prava);
 6. da se Korisnik platnih usluga neprimerenim rečnikom, tonom ili gestikulacijom obraća zaposlenima Banke i/ili drugim prisutnima u poslovnim prostorijama Banke ili ako faktičkim radnjama ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke (primeri radi: odbija da napusti poslovne prostorije, namerno blokira pristup šalteru odnosno savetničkom mestu, uzastopno izvršava veći broj transakcija koje nemaju ekonomsku logiku (prebacuje više puta istu ili sličnu sumu novca sa jednog na drugi račun i nazad) i sl.);
 7. da Korisnik ne poštuje svoje zakonske i ugovorene obaveze prema Banci;
 8. ukoliko je došlo do raskida Okvirnog ugovora o platnom računu, na način da Korisnik nema otvoren platni račun u Banci.

Ukoliko Banka ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja o raskidu/otkazu Okvirnog ugovora ili zahteva za ažuriranje podataka preporučenom pošiljkom na poslednju adresu koju joj je Korisnik dostavio, zato što Korisnik nije blagovremeno obavestio Banku o promeni adrese stanovanja i/ili adrese za prijem pošte, kao dan uručenja smatraće se dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki prvi put potvrdilo da je pokušano uručenje obaveštenja/zahteva Banke.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora, Korisnik je dužan da Banci plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Korisnikuvrati srazmerni deo plaćene naknade.

Korisnik može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa Zakonom, odnosno odredbe koje se odnose na informacijeo obaveznim elementima ugovora, a koje nisu prethodno dostavljene – utvrde ništavim.

7. INFORMACIJE O ZAŠTITI KORISNIKA

7.1. Zaštita Korisnika

7.1.1. Pravo na prigovor

Korisnik ima pravo na pisani prigovor Banci u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora zaključenog sa Korisnikom.

Banka ne može Korisniku, podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Prigovor se podnosi poštom na adresu: Banca Intesa ad Beograd, Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom klijenata, Milentija Popovića 7b, 11070 Novi Beograd, elektronskom poštom na imejl: kontakt@bancaintesa.rs, u ekspoziturama Banke ili preko internet prezentacije Banke.

7.1.2. Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana, Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu u pisanoj formi, ako

smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora zaključenog s Korisnikom.

Korisnik može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili protoka roka iz prethodnog stava ove tačke.

Pritužba se podnosi preko početne strane internet prezentacije Narodne banke Srbije, klikom na tekst *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje* ili putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

7.1.3. Vansudsko rešavanje sporova

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku od 15 dana, sporni odnos između Korisnika i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet ni duži od 15 dana od dana dostavljanja tog predloga drugoj strani u sporu.

Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja Narodna banka Srbije sprovodi bez naknade.

Predlog za posredovanje se podnosi preko početne strane internet prezentacije Narodne banke Srbije, klikom na tekst *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje* ili putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

8. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA

8.1. Raspolaganje podacima

Korisnik je izričito saglasan u skladu sa pozitivnim propisima, da Banka ima pravo da podatke iz Okvirnog ugovora, podatke o Korisniku, dokumentaciju koja čini dosije uz Okvirni ugovor, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom, te podatke o obavezama po Okvirnom ugovoru i načinu njihovog izmirivanja i pridržavanju ugovornih odredbi, prosledi u Centralnu bazu podataka grupa Intesa Sanpaolo, članovima organa Banke, akcionarima Banke, zaposlenima u Banci, spoljnom revizoru Banke, Kreditnom birou Udruženja banaka Srbije, drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključen ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima, a koji su obavezni da po prestanku ugovornog odnosa ili nakon što poverljive informacije postanu nepotrebne, odmah, odnosno po isteku roka za čuvanje, ukoliko je takav predviđen propisima ili internim aktom trećeg lica zasnovanim na propisima, a tokom tog perioda obaveznog čuvanja dužni su u potpunosti se pridržavati važećih propisa o postupanju sa poverljivim informacijama i odredbi ugovora, poverljive informacije unište ili obrišu na takav način da je iste nemoguće povratiti i o tome dostave pisanu potvrdu.

8.2. Zaštita podataka o ličnosti

Banka ima pravo da, uz pristanak Korisnika, podatke o Korisniku koji se odnose na njegovu adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, mejl-adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je

Korisnik prezentovao Banci prilikom potpisivanja Okvirnog ugovora, koristi radi dostavljanja Korisniku obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

Korisnik potpisivanjem Okvirnog ugovora potvrđuje da ga je Banka prethodno upoznala sa obradom podataka o ličnosti, sa uslovima prikupljanja i obrade podataka koje je Banka za potrebe svog redovnog poslovanja i izvršavanja zakonskih i ugovornih obaveza pribavila od njega i/ili drugih lica, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

9. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA

Banka ima pravo da od Korisnika zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Korisnikom, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Korisnika, ukoliko to nalažu propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka može da bez saglasnosti privremeno blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda, delimično ili u celosti, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili u korist Korisnika, ukoliko Korisnik po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodni i nameni poslovnog odnosa sa Bankom, odnosno transakcije koju obavlja preko Banke, pri čemu Banka neće biti odgovorna za štetu koju Korisnik pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge

10. DOSTAVLJANJE

10.1. Dostavljanje koje Banka vrši Korisniku

U vezi sa poslovnim odnosom koji je Korisnik zasnovao ili namerava da zasnuje sa Bankom, Banka dostavlja Korisniku obaveštenja, izveštaje i druge podatke i dokumentaciju u pisanoj formi.

Obaveštenja, izveštaje i drugu dokumentaciju iz stava 1. ove tačke Banka Korisniku dostavlja kroz poseban odeljak aplikacija digitalnog bankarstva gde se ta dokumentacija može smeštati i čuvati u neizmenjenom obliku tako da Korisnik istim može pristupiti i reprodukovati ih u periodu koji odgovara svrsi čuvanja (odeljak „Moji dokumenti“). Korisnik dobija obaveštenje na svom mobilnom uređaju odmah po prispeću dokumentacije od strane Banke.

Korisniku se sva predugovorna i ugovorna dokumentacija za proizvode i usluge za koje je ugovor zaključio putem Digitalnog bankarstva uvek dostavlja u odeljak Moji dokumenti i ona je trajno na raspolaganju za preuzimanje. Preostalu dokumentaciju iz navedenog odeljka Korisnik može preuzeti u periodu od 3 godine od datuma prijema, dok će po isteku ovog perioda ista biti izbrisana iz tog odeljka. Dokumentacija iz ovog odeljka je dostupna u napred navedenim rokovima, a najduže dok je Korisniku aktivna usluga Digitalnog bankarstva.

Na zahtev Korisnika Banka može dostavu iz stava 1. ove tačke vršiti i putem drugih kanala dostave koji su joj raspoloživi (na adresuprebivališta, odnosno boravišta Korisnika, odnosno dostavljanjem elektronske pošte, SMS ili na drugi odgovarajući način na trajnom nosaču podataka koji u potpunosti zadovoljava sve neophodne uslove davanja celovite i jasne informacije).

Zahtev iz prethodnog stava Korisnik može dati Banci neposredno u prostorijama Banke, u pisanoj formi, a određene i preko aplikacija Banke za Digitalno bankarstvo.

U slučaju da Korisnik odabere drugi kanal dostave iz stava 4. ove tačke, a blagovremeno ne obavesti Banku o promeni podataka koji se odnose na adresu, brojeve telefona, mejl-adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta koje je Korisnik predao Banci u svrhu dostavljanja, kao i o drugim podacima koji su, ili mogu biti, od uticaja na uredno dostavljanje, dostava koju Banka bude izvršila u skladu sa raspoloživim podacima smatraće se urednom, a bilo koja obaveza Banke prema Korisniku koja proističe, ili je u vezi sa izvršenim dostavljanjem smatraće se izvršenom:

1. na dan predaje pismena pošti (za slanje preporučenom pošiljkom), odnosno privrednom društvu koje je registrovano za vršenje dostave;
2. na dan dostavljanja na drugi način po opredeljenju Banke u skladu sa Okvirnim ugovorom i datim podacima i saglasnošću Korisnika u vezi sa dostavljanjem.

Ukoliko pošta dostavljena Korisniku bude vraćena zbog netačne adrese ili zbog netačnosti bilo kog drugog podatka koji je Korisnik odredio, Banka može prestati dalje slanje Korisniku pisanih pošiljki i obaveštenja, sve dok Korisnik ne obavesti Banku o promeni podataka koji su značajni za urednu dostavu.

U slučaju da Korisnik odabere više kanala dostave Banke u skladu sa propisima, ovim OUP-om za digitalno bankarstvo i prirodom i sadržinom akta koji se dostavlja opredeljuje u svakom konkretnom slučaju jedan od odabranih kanala putem kog će izvršiti dostavu Korisniku i to: dostavljanjem u odeljak Moji dokumenti, preporučenom pošiljkom sa ili bez potvrde o prijemu, dostavom na mejl-adresu, SMS porukom ili na drugi odgovarajući način.

Banka može vršiti dostavljanje Korisniku i preko trećeg lica sa kojim ima zaključen ugovor o vršenju dostave, sa ugovorenom obavezom trećeg lica o zaštiti i čuvanju tajnosti poslovnih podataka i podataka vezanih za ličnost Korisnika.

Da bi izvršena dostava bila relevantna sa stanovišta njene urednosti, Banka i lice koje u ime i za račun Banke vrši dostavu, dužni su da obezbede dokaz da je pošiljka poslata Korisniku, kao i da obezbede čuvanje ovog dokaza u neophodnom vremenskom periodu.

10.2. Dostavljanje koje Korisnik vrši Banci

Korisnik vrši dostavljanje pismena na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih delova, u skladu sa ovim OUP-om za digitalno bankarstvo, javnim oglasima i reklamnim materijalom, internet prezentacijom Banke i drugim instrukcijama koje Banka u pisanoj formi dostavi Korisniku.

U zavisnosti od prirode posla, a u skladu sa važećim propisima i ugovorima sa Korisnikom, Banka može zahtevati da Korisnik određene isprave i obaveštenja dostavi Banci:

1. u originalu ili fotokopiji, sa ili bez overe nadležnog organa da je fotokopija verna originalu;
2. sa prevodom na srpski jezik, overenim od strane ovlašćenog sudskog tumača (u slučaju isprava i obaveštenja na stranom jeziku);
3. sa overom "APOSTILLE" ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave (u slučaju strane isprave).

11. ORGAN NADLEŽAN ZA NADZOR NAD POSLOVANJEM BANKE

Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem Banke, kao pružaoca platnih usluga je: Narodna

banka Srbije, Kralja Petra 12, Beograd ili Nemanjina 17, Beograd.

12. STUPANJE NA SNAGU

OUP za digitalno bankarstvo primenjuju se po isteku 15 dana od datuma njihovog objavljivanja, isticanjem na vidnom mestu u ekspoziturama Banke odnosno na internet prezentaciji Banke, uključujući mogućnost isticanja akta u elektronskoj formi na javnom ekranu u ekspoziturama Banke.

Predsednik Upravnog odbora

Draginja Đurić