

Na osnovu člana 19. Statuta OTP banka Srbija AD Beograd (u daljem tekstu: Banka), Izvršni odbor Banke je na sednici dana 04.06.2019. godine i dana 20.09.2019. godine, utvrdio sledeće:

POSEBNE USLOVE KORIŠĆENJA USLUGE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA (prečišćena verzija)

1. Pojmovi i definicije

Usluga elektronskog bankarstva označava skup servisa Banke u vezi sa pružanjem platnih i finansijskih usluga upotrebom informacione i telekomunikacione tehnologije.

e-banking označava servis koji putem elektronske platforme Banke, omogućava korišćenje raznih vrsta funkcionalnosti i bankarskih usluga uključujući i vršenje platnih transakcija preko interneta.

m-banking označava servis koji putem elektronske platforme Banke, omogućava korišćenje raznih vrsta funkcionalnosti i bankarskih usluga uključujući i vršenje platnih transakcija putem mobilnog telefona.

Vocalia označava servis telefonskog bankarstva koji omogućava pristup informacijama o proizvodima i uslugama koje Korisnici koriste kod Banke, kao i podnošenje zahteva za izvršenje jednostavnih transfera.

Mobilia označava servis SMS bankarstva koji omogućava Korisnicima da putem ovog servisa dobijaju informacije o proizvodima i uslugama koje koriste kod Banke i obaveštenja o izvršenim platnim transakcijama i dospeću različitih obaveza po pojedinim proizvodima koje Korisnici imaju kod Banke.

Korisničko uputstvo označava dokument Banke u kome je objašnjen način rada i korišćenja određenog servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva, a koji je dostupan u ekspoziturnama Banke i na internet prezentaciji Banke www.otpsrbija.rs

Korisnik označava fizičko lice koje sa Bankom ima zaključen Okvirni ugovor kojim se uređuje ugovorni odnos u pogledu otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa/paketa, uslovi i način pružanja platnih usluga i platnih transakcija, kao i korišćenja Usluge elektronskog bankarstva saglasno Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima kao i drugim aktima koji čine navedeni Okvirni ugovor.

Transakcija označava platnu transakciju Korisnika korišćenjem Usluge elektronskog bankarstva.

Sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis označava podatke i postupke: za identifikaciju Korisnika neophodne za pristup Usluzi elektronskog bankarstva, za autorizaciju Transakcija, za potpisivanje elektronskih dokumenata i/ili davanje saglasnosti za uspostavljanje ugovornog odnosa sa Bankom (npr. korisničko ime, lozinka, PIN, broj telefona Korisnika, jednokratna lozinka, tokeni, kvalifikovani elektronski sertifikat i/ili drugi uređaj za identifikaciju).

PIN (Lični Identifikacioni Broj) označava numeričku lozinku koju Korisnik dobija od Banke putem kanala sigurne komunikacije ili metod koji se koristi kao sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis na jednom ili više servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva.

Token označava sigurnosni uređaj koji se koristi za prijavu na Usluge elektronskog bankarstva i autorizaciju Transakcija, odnosno davanja saglasnosti za zaključenje ugovora sa Bankom.

mToken označava program koji je sa mobilnim uređajem Korisnika povezan preko m-banking aplikacije i preko kojeg je moguće generisati jednokratnu lozinku i/ili PIN za prijavu na servise u okviru Usluge elektronskog bankarstva, davanje saglasnosti za korišćenje nekih od servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva ili autorizaciju Transakcija, odnosno davanje saglasnosti za zaključenje ugovora sa Bankom u pogledu korišćenja usluga odnosno proizvoda iz ponude Banke.

Elektronska platna kartica (mCard) označava platnu karticu koju je izdala Banka i koja je uspešno digitalizovana u m-banking aplikaciji. Elektronska platna kartica se može koristiti na prodajnim mestima opremljenim beskontaktnim POS terminalima za procesiranje kartičnih transakcija.

Banka određuje vrste i tipove platnih kartica koje po svojim karakteristikama mogu uspešno biti digitalizovane i o tome obaveštava Korisnike putem m-banking aplikacije.

Jednokratna lozinka označava lozinku koju Korisnik dobija od Banke putem kanala sigurne komunikacije i koja se može iskoristiti samo jednom, nakon čega postaje nevažeća i ne može se iskoristiti za ponovnu identifikaciju Korisnika odnosno autorizaciju Transakcije.

Terminski plan označava poseban Akt Banke kojim se definišu vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga, uslovi i način izvršavanja Transakcija, kako domaćih tako i međunarodnih, kao i uslovi izvršenja ostalih platnih usluga. Terminski plan je dostupan je Korisnicima u ekspoziturnama Banke i na internet stranici Banke www.otpsrbija.rs.

Tarifa naknada označava poseban Akt Banke kojim se definišu sve vrste, visine, način obračuna i naplate naknada i troškova koje Banka naplaćuje od Korisnika kod izvršavanja Transakcija i vršenja platnih, finansijskih i drugih usluga. Tarifa naknada dostupna je Korisnicima u ekspoziturnama Banke i na internet prezentaciji Banke www.otpsrbija.rs.

Zahtev za promenu podataka označava formular ili skup preduzetih radnji kojim se inicira postupak za promenu ličnih podataka Korisnika i/ili prijave gubitka Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, dostupan Korisnicima u ekspoziturnama Banke i na internet prezentaciji Banke www.otpsrbija.rs. Korisnik je dužan da takav zahtev ispuni i preda Banci.

Zahtev za korišćenje drugog proizvoda i/ili usluge iz ponude Banke i Zahtev za izmenu uslova proizvoda i/ili usluge u korišćenju iz ponude Banke označava formular ili skup preduzetih radnji upotrebom Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, putem Usluge elektronskog bankarstva, kojima se inicira postupak podnošenja: zahteva za odobrenje korišćenja proizvoda i/ili usluga iz ponude Banke i/ili zahteva za izmenu odobrenih uslova proizvoda i/ili usluga Banke koje Korisnik već koristi.

Internet pretraživač označava program koji Korisniku omogućava pregledanje internet stranica i multimedijalnih sadržaja na njima.

Opšti uslovi označavaju Opšte uslove pružanja platnih usluga koji se primenjuju u odnosima sa fizičkim licima kojima se uređuju međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u skladu sa propisima koji uređuju oblast platnih usluga.

Okvirni ugovor označava Okvirni ugovor o pružanju platnih usluga u skladu sa odredbama Opštih uslova i propisima koji uređuju oblast platnih usluga.

Pojedinačni ugovor označava konkretan ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa/paketa i pružanju platnih usluga, kao i drugih platnih računa nezavisno o nazivu istih, a koji su u skladu sa propisima koji uređuju oblast platnih usluga određeni kao platni računi kao i konkretan ugovor kojim se uređuju uslovi odobravanja i korišćenja platnih kartica iz ponude Banke.

Poseban ugovor označava konkretan ugovor o korišćenju nekog od proizvoda Banke iz oblasti finansijskih usluga.

Termini i pojmovi koji su definisani u Opštim uslovima a nisu drugačije definisani u ovim Posebnim uslovima, imaju isto značenje kao u Opštim uslovima.

2. Opšte odredbe

Ovi Posebni uslovi predstavljaju prilog i sastavni deo Okvirnog ugovora. Njima Banka propisuje uslove korišćenja svake pojedinačne usluge i proizvoda iz ponude Banke korišćenjem servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva, zatim prava i obaveze Korisnika u korišćenju servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva, kao i prava i obaveze Banke u pružanju Usluge elektronskog bankarstva.

Zaključenjem pojedinačnog ugovora kao sastavnog dela Okvirnog ugovora, Korisnik potvrđuje da je primio, pročitao i u potpunosti razumeo sve uslove korišćenja Usluge elektronskog bankarstva kao i da pristaje na uslove predviđene za njihovu primenu, da prihvata sva prava i

obaveze koje iz istih proizlaze, kao i da prihvata ponuđeni obim i sadržaj Usluge elektronskog bankarstva.

Za sve što nije uređeno ovim Posebnim uslovima, primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora, te Opštih uslova.

Banka ima pravo i mogućnost da u svakom trenutku izvrši prilagođavanje ili izmene uslova, obima, sadržaja i načina korišćenja Usluge elektronskog bankarstva. Sve informacije o izmeni uslova, obima, sadržaja i načina korišćenja Usluge elektronskog bankarstva, Banka će objaviti na internet prezentaciji Banke i obavestiti Korisnika na ugovoreni način.

3. Postupak ugovaranja Usluga elektronskog bankarstva

Zaključenjem Okvirnog ugovora, Korisnik postaje i korisnik Usluge elektronskog bankarstva na način i pod uslovima kako je to bliže uređeno Okvirnim ugovorom saglasno ovim Posebnim uslovima.

Banka obezbeđuje Korisniku pristupne parametre za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva u vidu: Korisničkog broja koji se nalazi u pojedinačnom ugovoru i Lozinke putem SMS poruke ili na adresu elektronske pošte Korisnika.

Korisničko uputstvo za svaki servis u okviru Usluge elektronskog bankarstva obuhvata opis i način korišćenja konkretnog servisa i isključivo je edukativnog karaktera i Korisnicima je dostupno na internet prezentaciji Banke www.otpsrbija.rs i/ili u okviru konkretnog servisa, kao i u štampanoj formi na izričit zahtev Korisnika u ekspoziturnama Banke.

Korisnik je u obavezi da izvrši inicijalizaciju preuzetog Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, prema Korisničkom uputstvu. Prilikom inicijalizacije, Korisnik sam definiše svoj PIN odnosno lozinku za pristup funkcijama Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis.

Korisnik može, podnošenjem zahteva, zatražiti dodelu novog Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis ili zadržati Sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis koje je već ranije dodeljeno za pristup Usluzi elektronskog bankarstva. Ukoliko zatraži dodelu novog Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, Banka će po uspostavljanju ugovornog odnosa sa Korisnikom na napred navedeni način, Korisniku uručiti Korisničko ime i jednokratnu lozinku i/ili uručiti sigurnosni uređaj za identifikaciju. Sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis može biti i mToken koji se izdaje na zahtev Korisnika - u tom slučaju Korisniku se može dodeliti i aktivacioni kôd za aktivaciju mTokena.

Sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis je u vlasništvu Banke i Korisnik je dužan da ga vrati na zahtev Banke, osim u slučaju kada je Korisnik platio jednokratnu naknadu za njegovo izdavanje. Za pristup Usluzi elektronskog bankarstva mogu se koristiti ista ili različita Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis.

U slučaju oštećenja, blokade, gubitka, krađe ili isteka roka upotrebe Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, Banka može, na pisani zahtev Korisnika, da izvrši zamenu istog, a trošak zamene naplaćuje se u skladu sa važećom Tarifom naknada.

Kako bi mogao da koristi Elektronsku platnu karticu, Korisnik je u obavezi da izvrši proces digitalizacije platne kartice u servisu m-banking na uređaju koji podržava opciju digitalizacije platne kartice.

4. Opseg i korišćenje Usluge elektronskog bankarstva

Usluga elektronskog bankarstva u pogledu vršenja Transakcija, omogućavaju Korisniku:

- uvid u stanje i promet po svim tekućim i drugim platnim računima Korisnika kod Banke (u daljem tekstu: račun);
- uvid u izvršene platne naloge putem nekog od servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva;
- pregled Izvoda/Izveštaja prometa po računu o izvršenim Transakcijama Korisnika u određenom vremenskom intervalu saglasno Okvirnom ugovoru;
- izvršenje Transakcija, i to:
 - prenos novčanih sredstava između računa Korisnika kod Banke,
 - prenos novčanih sredstava između računa dva korisnika Banke,
 - izvršenje platnog naloga u domaćem platnom prometu,
 - uplata novčanih sredstava na kreditnu karticu Korisnika kod Banke,
 - menjački poslovi,
 - plaćanja koja je dovoljno potvrditi jednim nivoom autentifikacije po unapred definisanoj listi primalaca plaćanja, koju definiše Banka, a Korisnik može da je po želji dodatno proširi,
 - plaćanja na prodajnim mestima trgovca, koja su opremljena beskontaktnim POS terminalima, posredstvom Elektronske platne kartice koja je na siguran način i u skladu sa pravilima kartičnih šema digitalizovana u m-bankingu,
 - izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca, putem standardizovane dvodimenzionalne oznake – QR koda, a kroz sistem instant transfera odobrenja,
 - transfer sredstava primaocu plaćanja, slanjem SMS poruke i instrukcije za aktiviranje linka primaocu plaćanja putem elektronske pošte, za izbor kanala za preuzimanje poslatih novčanih sredstava (platna kartica i/ili tekući račun primaoca plaćanja, odnosno podizanje sredstava na bankomatu Banke), sve u skladu sa funkcionalnostima platne kartice primaoca plaćanja, odnosno bankomata Banke, saglasno Okvirnom ugovoru,
 - druge usluge u skladu sa uslovima za korišćenje pojedinačnog servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva koje će Banka naknadno uvesti, a o čemu će Korisnik biti blagovremeno obavешten na ugovoreni način.

Osim navedenog, Usluga elektronskog bankarstva omogućava i:

- upravljanje ličnim finansijama;
- izmenu ličnih podataka;
- kanal komunikacije s Bankom u pogledu svih uspostavljenih ugovorenih odnosa Korisnika sa Bankom;
- iniciranje zahteva za izmenu uslova proizvoda i/ili usluge koju Korisnik ima u korišćenju iz ponude Banke, upotrebom odgovarajućeg Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis;
- iniciranje, odobrenje i kompletnu realizaciju korišćenja proizvoda i/ili usluga iz ponude Banke, upotrebom odgovarajućeg Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis.

Za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva, Korisnik treba da osigura odgovarajuću računarsku, hardversku, softversku i komunikacijsku opremu koja se može razlikovati u zavisnosti od pojedinačnog servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva (kanala odnosno servisa ili aplikacije) koju Korisnik želi da koristi. Banka ima pravo da u posebnim okolnostima predloži specifične tehničke zahteve za korišćenje konkretnog servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva (privremene ili trajne) o čemu obaveštava Korisnika na ugovoreni način odnosno na način definisan Opštim uslovima, pojedinačnim ugovorom, odnosno posebnim ugovorom i/ili ovim Posebnim uslovima, s kojim načinom izmene i načinom obaveštavanja je Korisnik saglasan (uključujući, ali ne ograničavajući se na slanje elektronske pošte, SMS poruku, izvod/Izveštaj o prometu po računu, internet prezentaciju

Banke, Viber, ekspoziture i druge kanale komunikacije sa Bankom za koje se Korisnik opredelio).

Korišćenje Elektronske platne kartice je podržano isključivo na prodajnim mestima koja prihvataju platne kartice iste kartične šeme u okviru koje je izdata Elektronska platna kartica.

Elektronska platna kartica se može koristiti bez pristupa internetu ali maksimalno do 10 (deset) Transakcija, nakon kojih je za dalje korišćenje Elektronska platne kartice neophodno povezivanje na internet.

Ukoliko je platna kartica koja je digitalizovana u m-banking-u blokirana, ugašena ili istekla, nije moguće korišćenje Elektronske platne kartice.

Pristup Usluzi elektronskog bankarstva

Usluzi elektronskog bankarstva, Korisnik pristupa na za to predviđen način i putem odgovarajućeg servisa:

1. e-banking – korišćenjem internet pretraživača;
2. m-banking – korišćenjem aplikacije preuzete sa javno dostupne lokacije obezbeđene od strane Banke;
3. Vocialia – pozivanjem broja telefona koji je Banka namenila za ovaj servis;
4. Mobilia – slanjem SMS poruke na kratak broj koji je Banka namenila za ovaj servis.

Identifikacija, autorizacija i/ili potpis

- Identifikacija

Prilikom pristupa Usluzi elektronskog bankarstva, Korisnik se identifikuje Sredstvom za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis na sledeći način:

- identifikacija Korisničkim imenom i lozinkom: unosom kombinacije jedinstvenog korisničkog imena koje je Korisnik dobio od Banke i lozinke koju je kreirao Korisnik,
- identifikacija korisničkim imenom i PIN-om: unosom kombinacije jedinstvenog korisničkog imena koje je Korisnik dobio od Banke i PIN-a Korisnika,
- identifikacija PIN-om: unosom jedinstvenog PIN-a kreiranog od strane Korisnika,
- identifikacija Tokenom: korišćenjem Tokena kao osnovnog/dodatnog sredstva za pristup, identifikaciju i/ili autorizaciju Transakcija,
- identifikacija Kvalifikovanim elektronskim sertifikatom: korišćenjem medijuma na kojem se nalazi Kvalifikovani elektronski sertifikat Korisnika i unosom PIN-a,
- Identifikacija biometrijskim karakteristikama (otisak prsta, prepoznavanje lica i slično),
- Identifikacija Korisnika putem video komunikacije,
- Identifikacija na svaki drugi način u skladu sa pozitivnim propisima.

- Autorizacija

Transakcija se smatra autorizovanom, ako ju je izvršio Korisnik, identifikovan na jedan od načina opisanih u podnaslovu Identifikacija.

Banka može u svakom trenutku od Korisnika zatražiti i dodatnu autorizaciju pojedinačne Transakcije putem Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis na sledeći način:

- dodatna autorizacija Tokenom: Transakcija se autorizuje unosom i potvrdom jednoratne lozinke koju generiše Token uređaj na osnovu upita dobijenog prilikom izvršenja Transakcije.
- dodatna autorizacija unosom i potvrdom jednoratne lozinke koju je Korisnik dobio putem kanala sigurne komunikacije.
- dodatna autorizacija biometrijskim karakteristikama (otisak prsta, prepoznavanje lica i slično),
- dodatna autorizacija Kvalifikovanim elektronskim sertifikatom: Transakcija/Zahtev se autorizuje

korišćenjem medijuma na kojem je izdat Kvalifikovani elektronski sertifikat i unosom i potvrdom korisničkog PIN-a,

- dodatna autorizacija na drugi način predviđen pozitivnim propisima.

Vreme prijema platnih naloga i vreme izvršenja Transakcija, kao uslovi i način izvršavanja Transakcija, odvijaju se u skladu sa Terminskim planom.

- Potpis

Korisnik može korišćenjem pojedinih servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva podneti zahtev za odobrenje nekog od proizvoda i/ili usluga Banke ili za izmenu uslova proizvoda i/ili usluge u korišćenju. Dodatno, Korisnik može korišćenjem pojedinih servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva dati odobrenje Banci da uradi analizu njegove kreditne sposobnosti na osnovu njegovog profila i kreditne istorije, u okviru zahteva za odobrenje kreditnog proizvoda. Nakon što korišćenjem pojedinih servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva Korisnik podnese zahtev za odobrenje korišćenja proizvoda i/ili usluge odnosno izmenu uslova pojedinog proizvoda i/ili usluge u korišćenju, Korisnik može izabrati način na koji želi da realizuje konkretan zahtev i to:

1. Elektronskim putem gde se kompletan proces od zahteva do odobrenja i realizacije obavlja putem Usluge elektronskog bankarstva, "on-line", tako što se dodatna potvrda daje upotrebom Kvalifikovanog digitalnog sertifikata ili davanjem saglasnosti putem dvofaktorske autentifikacije,
2. Dostavom ugovorne dokumentacije na adresu Korisnika, gde ovlašćeno lice Banke na zahtev Korisnika dostavlja na potpis set obavezne ugovorne dokumentacije,
3. Dolaskom Korisnika u neku od ekspozitura Banke i potpisivanjem seta obavezne ugovorne dokumentacije.

U slučaju da Korisnik odluči da kompletan proces od zahteva za odobrenje nekog od proizvoda i/ili usluge Banke ili izmenu proizvoda i/ili usluge u korišćenju do odobrenja i realizacije, obavi putem jednog od servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva, ugovorna dokumentacija je sačinjena na trajnom nosaču podataka u elektronskom obliku (elektronski dokumenti) i potpisana Kvalifikovanim elektronskim sertifikatom Korisnika odnosno sa kojom se Korisnik saglasio putem dvofaktorske autentifikacije (ili opciono drugim sredstvom za identifikaciju, autorizaciju i/ili elektronski potpis gde je zakonskim propisima dozvoljeno), a u skladu sa odredbama važećih propisa koji uređuju ovu oblast.

Banka ima obavezu da u obavljanju poslova sa elektronskim dokumentima primenjuje odgovarajuće tehnološke postupke i opremu koji obezbeđuju zaštitu tih dokumenata, u skladu sa pozitivnim propisima koji uređuju ovu oblast.

Korisnik je dužan da čuva sredstva i podatke za identifikaciju, autorizaciju i/ili formiranje Kvalifikovanog elektronskog potpisa od neovlašćenog pristupa i upotrebe i snosi svaku odgovornost od zloupotrebe i neovlašćenog korišćenja tih sredstava i podataka od strane trećih lica kao i u slučaju njihovog gubitka. Korisnik je dužan da odmah zatraži opoziv sertifikata u svim slučajevima gubitka ili oštećenja sredstava ili podataka za formiranje Kvalifikovanog elektronskog potpisa. Korisnik je dužan da Banci bez odlaganja, odmah po promeni, dostavi sve potrebne podatke i informacije o promenama koje utiču ili mogu uticati na tačnost utvrđivanja njegovog identiteta.

Kada je saglasnost Korisnika za uspostavljanje odnosno izmenu ugovornog odnosa kao i za izvršenja Transakcije data korišćenjem odgovarajućeg Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, Banka i Korisnik su saglasni da tako uspostavljeni odnosno izmenjeni ugovorni odnos odnosno

izvršena Transakcija smatraju punovažnim, da ima dokaznu snagu i pisanu formu saglasno odredbama propisa koji uređuju tu oblast poslovanja.

Korisnik je dužan da kao tajnu čuva Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis (sve lozinke, korisničko ime, token, i sl.) koje koristi za pristup Usluzi elektronskog bankarstva i snosi svu eventualnu štetu, nastalu nepoštovanjem ove odredbe.

Banka arhivira sve poruke u vezi Transakcija koje Korisnik dostavi nekim od raspoloživih kanala komunikacije (uključujući, ali ne ograničavajući se na elektronsku poštu, SMS poruku, govorni zapis telefonskog razgovora, logove sa web servera itd.) u skladu sa propisanim rokovima.

Korisnik je dužan da vodi računa o Izvodima/Izveštajima o prometu po računu i obaveštenjima dobijenim od Banke i dužan je da iste pregleda, uz obavezu da Banku obavesti o svakom neslaganju i/ili osporavanju i/ili uočenim greškama.

Limit platnih transakcija u okviru Usluge elektronskog bankarstva

Banka je za vršenje Transakcija putem e-banking-a i m-bankinga propisala limit u iznosu do 200.000,00 RSD, koji Korisnik u svakom trenutku može izmeniti podnošenjem odgovarajućeg zahteva Banci.

Limits Transakcija putem Elektronske platne kartice, definisani u skladu sa Opštim uslovima glava VII Platna kartica kao platni instrument.

5. Zaštita ličnih podataka i poverljivih informacija

Banka u svrhu obavljanja svoje delatnosti obrađuje određene podatke o ličnosti u skladu i na način propisan Opštim uslovima glava XXIII Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama.

6. Obaveze i odgovornosti Korisnika

Korisnik se obavezuje da će:

- Sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis koristiti na taj način da očuva njegovu tajnost, odnosno da korisničko ime, lozinku, PIN i podatke koje generiše Token/mToken neće zapisivati, otkrivati ili činiti dostupnim trećim licima kao i da prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale korišćenjem Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis,
- odmah i bez izuzetka obavestiti Banku o gubitku ili neovlašćenju upotrebi Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, o svim drugim oblicima zloupotrebe Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis ili Usluge elektronskog bankarstva, kao i o svakom korišćenju istih koje nije definisano ili u skladu s ovim Posebnim uslovima, pojedinačnim ugovorom, posebnim ugovorom i/ili Korisničkim uputstvom,
- unositi tačne podatke prilikom izvršenja Transakcija putem nekog od servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva i snositi rizik unosa netačnih i/ili nepotrebnih podataka i zloupotrebe Usluge elektronskog bankarstva u vlastitom okruženju,
- prijaviti promenu svih ličnih podataka neophodnih za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva podnošenjem Zahteva za promenu podataka Banci,
- sve Transakcije izvršavati u skladu sa Okvirnim ugovorom, zakonskim i podzakonskim propisima koji uređuju ovu oblast odnosno sve ugovorne obaveze izvršavati i prava vršiti u skladu sa pozitivnim propisima,
- osigurati kontrolu pristupa uređajima sa kojih koristi Uslugu elektronskog bankarstva,
- se na internetu ponašati odgovorno i razumno u smislu da neće otvarati elektronsku poštu sa nepoznatim linkovima ili zlonamernim programima i dopustiti da se uređaj sa kojeg pristupa Usluzi elektronskog

bankarstva zarazi zlonamernim programom koji može uzrokovati finansijsku štetu Korisniku,

- sprovesti sigurnosne mere zaštite na uređajima kojima pristupa Usluzi elektronskog bankarstva, koristiti programe za zaštitu od zlonamernih programa i pristupati Usluzi elektronskog bankarstva isključivo sa uređaja koji ne sadrže programe zlonamerne prirode,
- redovno pratiti internet prezentaciju Banke, a posebno obaveštenja Banke u vezi sa Uslugom elektronskog bankarstva i adekvatno reagovati u skladu sa istima.

U slučaju nepridržavanja obaveza iz ove tačke, kao i u slučaju povrede odredbi ovih Posebnih uslova, Opštih uslova, ostalih odredbi Okvirnog ugovora i pojedinačnog ugovora od strane Korisnika, smatraće se da je Korisnik postupao sa krajnjom nepažnjom i da će snositi svaku štetu nastalu zbog takvog postupanja, u punom iznosu.

7. Odgovornosti Banke

Banka ne snosi odgovornost:

- u slučaju nemogućnosti izvršenja Transakcija usled greške Korisnika,
- za nedostupnost Usluge elektronskog bankarstva nastalih kao posledica tehničkih problema na računarskoj opremi Banke i/ili Korisnika, prekida ili smetnji na telekomunikacionim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema ili kao posledica više sile, za računarsku, hardversku, softversku i komunikacionu opremu koju Korisnik koristi za pristup Uslugama elektronskog bankarstva,
- u slučaju eventualne zloupotrebe Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis od strane Korisnika ili trećeg lica sve do trenutka dok Korisnik zvaničnim putem Banci ne prijavi njegovu nevalidnost, opozvanost, krađu, gubitak ili neovlašćeno korišćenje, u slučaju nedostupnosti m-banking servisa Korisniku koji pokuša da instalira ovaj servis na uređaju koji radi na operativnom sistemu starijem od poslednje 2 verzije dostupnih operativnih sistema,
- u slučaju nedostupnosti m-banking servisa Korisniku koji pokuša da instalira ovaj servis na uređaju nelegalno otključanom ili namenjenom za strano tržište (urađen jailbreak ili root).

8. Naknade

Naknade za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva i za izvršenje Transakcija, Banka obračunava i naplaćuje sa računa Korisnika ili drugim oblikom naplate na ugovoreni način, u skladu sa Tarifom naknada koja je dostupna Korisnicima na internet prezentaciji Banke www.otpsrbija.rs i u ekspoziturama Banke.

9. Blokada/deblokada korišćenja i otkaz Usluge elektronskog bankarstva

Korisnik može u bilo kojem trenutku blokirati korišćenje Usluge elektronskog bankarstva:

- pozivom na broj telefona 011 30 11 555
- podnošenjem zahteva u bilo kojoj ekspozituri Banke
- slanjem poruke na adresu elektronske pošte sa podacima na stanovnistvo@otpsrbija.rs

U ovim slučajevima pristup Usluzi elektronskog bankarstva Korisnik može deblokirati lično u ekspozituri Banke.

Korisnik može u bilo kojem trenutku zatražiti blokadu Token uređaja:

- pozivom na broj telefona 011 30 11 555
- slanjem elektronske pošte sa podacima na stanovnistvo@otpsrbija.rs
- podnošenjem zahteva u bilo kojoj ekspozituri Banke.

U ovim slučajevima blokirani Token Korisnik može odblokirati podnošenjem zahteva u bilo kojoj ekspozituri Banke, slanjem elektronske pošte sa ličnim podacima na

stanovnistvo@otpsrbija.rs ili pozivom na broj telefona 011 30 11 555.

Banka će iz sigurnosnih razloga Korisniku automatski blokirati Token i/ili mToken ako prilikom dodatne autorizacije Transakcije 5 (pet) puta unese netačan odgovor iz Tokena/mTokena.

U ovim slučajevima, blokirani Token Korisnik ne može da odblokira, već mora da se radi reizdavanje Token uređaja. Deblokadu blokiranog mToken-a, Korisnik može da uradi sam preko e-bankinga, lično u ekspozituri Banke ili putem Kontakt centra Banke.

Banka će Uslugu elektronskog bankarstva blokirati i ukoliko:

- proceni da je iz bilo kog razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka i sredstava;
- korišćenje ovih usluga od strane Korisnika, a po isključivoj proceni Banke, predstavlja sigurnosnu pretnju ili ugrožava poslovanje Banke;

Korisnik neuredno izmiruje svoje obaveze prema Banci po bilo kom osnovu.

U ovim slučajevima pristup Usluzi elektronskog bankarstva Korisnik može deblokirati lično u ekspozituri Banke ili putem Kontakt centra Banke ukoliko po isključivoj proceni Banke više ne postoji sigurnosna pretnja, kao i ukoliko ne postoji opasnost od ponavljanja sigurnosne pretnje ili ugrožavanja.

Korisnik ima pravo da otkáže korišćenje jednog ili svih servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva predajom potpisanog zahteva za zatvaranje tog servisa, u bilo kojoj ekspozituri Banke, pri čemu se dan i vreme odobrenja takvog Zahteva za zatvaranje od strane Banke ujedno smatra i trenutkom otkaza Usluge elektronskog bankarstva.

Sve Transakcije zadate sa datumom valute u budućnosti korišćenjem servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva, koje do trenutka otkaza Usluge elektronskog bankarstva nisu stornirane, biće izvršene. Otkaz bilo kojeg servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva, od strane Korisnika, ne povlači automatski i otkaz Okvirnog ugovora. Raskidom Okvirnog ugovora i gašenjem računa ili usled smrti Korisnika, nije moguće na dalje koristiti servise u okviru Usluge elektronskog bankarstva.

Banka može otkazati Uslugu elektronskog bankarstva, u slučaju otkaza Okvirnog ugovora saglasno Opštim uslovima i u slučajevima definisanim pojedinačnim ugovorom.

10. Podnošenje prigovora

Korisnik ima pravo da podnese prigovor na funkcionalnost Usluge elektronskog bankarstva, odnosno izvršenje Transakcija upotrebom jedne od ovih usluga na način definisan u Opštim uslovima u Glavi XXII Informacije o zaštiti Korisnika.

11. Završne odredbe

Odredbe ovih Posebnih uslova stupaju na snagu danom usvajanja od strane Izvršnog odbora na sednici održanoj dana 04. juna 2019. godine, a primenjuju se počev od 21. avgusta 2019. godine. Ova prečišćena verzija Posebnih uslova je sačinjena od integralnog teksta Posebnih uslova usvojenih na sednici Izvršnog odbora dana 22.05.2018. godine, izmena usvojenih na sednici Izvršnog odbora dana 15.01.2019. godine i ovih izmena, a poslovno ime Banke, ažurirano je u ovom dokumentu u skladu sa Odlukom Izvršnog odbora Banke od 20.09.2019. godine.

IZVRŠNI ODBOR BANKE