

Pravila za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva za Potrošače

I OPŠTE ODREDBE

Pravilima za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva za potrošače (u daljem tekstu: Pravila) uređuju se uslovi i način izdavanja i korišćenja servisa - elektronskog i/ili mobilnog bankarstva, kao i notifikacije (pružanje SMS usluga ili push notifikacija za klijente koji koriste mobilno bankarstvo) i drugih usluga Banke koje su dostupne Korisnicima putem elektronskog i mobilnog bankarstva u skladu sa čl. 29 Opštih uslova pružanja platnih usluga potrošačima.

II POJMOVI

Pojedini pojmovi u smislu ovih Pravila imaju sledeće značenje:

Elektronsko bankarstvo je servis kojim Banka omogućava potrošaču korišćenje usluga povezanih sa platnim računom i drugim uslugama i proizvodima Banke korišćenjem odgovarajućeg aplikativnog softvera na računaru.

Mobilno bankarstvo je servis kojom Banka omogućava potrošaču korišćenje usluge povezanih sa platnim dinarskim računom i drugim uslugama i proizvodima Banke korišćenjem odgovarajućeg aplikativnog softvera na mobilnom uređaju.

Korisnik je potrošač tj. fizičko lice ili poljoprivrednik koji ima zaključen Okvirni ugovor o pružanju platnih usluga potrošaču.

Notifikacije predstavljaju obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama ili druga obaveštenja bitna za Korisnika. Mogu se dostavljati u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo - tzv. "push" notifikacije ili putem SMS poruke ili druge aplikacije za komunikaciju

Korisničko ime je personalizovani podatak koji se sastoji od određenih znakova koji služi za autentifikaciju Korisnika prilikom registracije za elektronsko bankarstvo i kasniju prijavu na servis.

Aktivacioni kod je sigurnosni jednokratni podatak koji se sastoji od određenih znakova i prosleđuje se mail /SMS porukom na Korisnikov prijavljenu mail adresu/broj mobilnog telefona i služi za njegovu registraciju na traženi servis.

Lozinka je niz alfanumeričkih i specijalnih karaktera koje Korisnik definiše u procesu aktivacije servisa elektronskog bankarstva i služi za identifikaciju Korisnika prilikom prijave na isti ukoliko ovaj podatak zahtevan u aplikaciji.

mToken ili mobile token je aplikacija koja se instalira na mobilnom telefonu Korisnika i koristi se za autentifikaciju prijave korisnika na elektronsko bankarstvo.

PIN kod je lični identifikacioni broj koji Korisnik sam definiše kroz aplikaciju za mobilno bankarstvo, a služi za nedvosmisleni identifikaciju Korisnika i davanje saglasnosti za izvršenje platne transakcije.

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.

III USLOVI I NAČIN KORIŠĆENJA SERVISA ELEKTRONSKOG I MOBILNOG BANKARSTVA

Osnovni uslovi za korišćenje servisa elektronskog i mobilnog bankarstva je da Korisnik ima otvoren platni dinarski račun u Banci, dok je za korišćenje elektronskog bankarstva neophodna i aktivno mobilno bankarstvo.

Korisnik je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke i bezbednosne uslove za korišćenje elektronskog/mobilnog bankarstva.

Korisniku su servisi elektronskog/mobilnog bankarstva dostupni prilikom otvaranja platnog dinarskog računa u okviru jednog od ponuđenih setova računa ili van seta ili naknadno, u toku vođenja platnog dinarskog računa.

Za korišćenje elektronskog/mobilnog bankarstva, neophodno je da Korisnik obezbedi odgovarajuću opremu i to:

- za korišćenje elektronskog bankarstva neophodan je pristup Internetu preko PC, MAC računara ili drugih uređaja korišćenjem WEB pretraživača ne starijem od poslednje 3 verzije i aktivno mobilno bankarstvo.
- za korišćenje mobilnog bankarstva potrebno je posedovanje mobilnog telefona sa Android ili iOS operativnim sistemom ne starijem od poslednje 3 verzije dostupnih operativnih sistema, kao i omogućen pristup Internetu
- za korišćenje notifikacija neophodno je posedovanje mobilnog telefona i ispunjenje uslova za prijem/slanje poruka na kratke brojeve, zahtevanih od strane mobilnog operatera mreže kojoj Korisnik pripada ili mobilnog bankarstva.

IV KORIŠĆENJE ELEKTRONSKOG I MOBILNOG BANKARSTVA I NOTIFIKACIJA

Elektronsko/Mobilno

Elektronsko/mobilno bankarstvo Korisniku omogućava:

- Uvid u stanje, pregled promena i izvoda po računima Korisnika otvorenim u Banci;
- Uvid u stanje i promet po platnim karticama Korisnika, Administracija platnih kartica, promena PIN-a, promena kanala korišćenja (na prodajnom mestu, bankomatu, internetu), kao i mogućnost blokiranja platne kartice
- Uvid u stanje i izmirenje obaveza po kreditima
- Obavljanje bezgotovinskih transakcija u zemlji;
- Slanje bezgotovinskih transakcija u zemlji sa datumom valute u budućnosti;
- Transakcije na prodajnim mestima putem IPS skeniraj (plaćanje skeniranjem QR koda) i IPS pokaži (plaćanje pokazivanjem QR koda);
- Usluga Prenesi, predstavlja bezgotovinski prenos sredstava kroz instant transfer odobrenja u okviru mobilnog bankarstva na broj mobilnog telefona primaoca koji je registrovan za navedenu uslugu u banci primaoca;
- Opoziv platne transakcije izdate preko elektronskog/mobilnog bankarstva ukoliko je platna transakcija izdata sa datumom izvršenja u budućnosti
- Vršenje menjačkih transakcija (za korisnike seta/paketa po povoljnijem kursu);
- Podnošenja online zahteva za proizvode i usluge Banke dostupnih u NLB Online ponudi
- Prijem i slanje personalizovanih i opštih poruka, i komunikaciju sa Bankom odnosno informisanje Korisnika od strane Banke u vezi sa ugovornim odnosom;
- Pregled lokacija svih bankomata i ekspozitura Banke
- korišćenje drugih funkcionalnosti prema projektnom rešenju Banke i daljim razvojem ovih servisa

Banka zadržava pravo promene usluga iz prethodno navedene liste usluga o čemu će Korisnik biti obavešten na web stranici Banke.

Korisnik određuje platne dinarske račune po kojima je vlasnik/ovlašćeno lice, a koje želi da aktivira za elektronsko/mobilno bankarstvo (svi ostali računi, osim platnih dinarskih računa, po kojima je Korisnik vlasnik/ovlašćeno lice automatski postaju dostupni Korisniku registracijom na servis).

Za svaki platni dinarski račun vlasnika/ovlašćenog lica, prikazan kroz aplikaciju mobilnog bankarstva, vršiće se obračun naknade u skladu sa zvaničnim tarifnikom Banke, odnosno, predmet obračuna mogu biti i račun vlasnika i račun po kom Korisnik ima ovlašćenje.

Korisnik se u elektronsko bankarstvo autentifikuje korišćenjem parametara poznatih korisniku (**korisničko ime, lozinka...**) i dodatnog parametra (mToken...).

Korisnik odobrava transakcije:

- Unosom PIN-a za transakcije unete u mobilnoj aplikaciji ili korišćenjem biometrije (otisak prsta, prepoznavanje lica i slično)

- Push porukom koja u mobilnoj aplikaciji omogućava Korisniku prikaz transakcije unete u elektronskom bankarstvu sa svim elementima transakcije pre odobrenja i potvrdu tako prikazane transakcije.

Nakon podnošenja prijave i registracije Korisnika za korišćenje usluga elektronskog/mobilnog bankarstva, Banka šalje Korisniku pristupne parametre za aktiviranje i korišćenje elektronskog/mobilnog bankarstva.

Pomoću dostavljenih pristupnih parametara Korisnik aktivira elektronsko/mobilno bankarstvo.

Notifikacije

Usluga Notifikacije omogućava Korisniku :

- Automatsko obaveštavanje o prilivu po svim vlasničkim računima i računima po kojima je Korisnik ovlašćeno lice a uključene su u njegov SMS servis
- Automatsko obaveštavanje o odlivu po svim vlasničkim računima i računima po kojima je Korisnik ovlašćeno lice a uključene su u njegov SMS servis
- Automatsko obaveštavanje o autorizaciji platne kartice koje su u vlasništvu Korisnika (vrsta i skraćeni broj kartice, datum, iznos, vreme, raspoloživo stanje po računu za koji je vezana kartica i mesto autorizacije);
- Automatsko obaveštavanje o realizaciji čeka;
- Automatsko obaveštavanje o odbijenom nalogu poslatom preko elektronskog ili mobilnog bankarstva;
- Automatsko obaveštavanje o isteku važnosti i ukidanju dozvoljenog prekoračenja po platnom računu;
- Automatsko obaveštavanje o preuzimanju reizdatih platnih kartica;
- Automatsko obaveštavanje o dospeću oročenja po dinarskoj i deviznoj štednji;
- Automatsko obaveštenje o saldu kredita na dan;
- Automatsko obaveštavanje o realizaciji trajnog naloga;

Pored ovih informacija koje se Korisniku automatski dostavljaju, omogućene su i usluge na upit, SMS servisom slanjem poruka odgovarajućeg formata na broj 5622:

- Informacije o platnom računu na zahtev Korisnika;
- Informacije o dinarskoj štednji na zahtev Korisnika;
- Informacije o deviznoj štednji na zahtev Korisnika;
- Informacije o kreditnim i charge platnim karticama (datum važenja, limit, raspoloživo stanje);

PUSH notifikacije su dostupne Korisnicima mobilnog bankarstva i omogućavaju:

- Automatsko obaveštavanje o prilivu po svim vlasničkim računima a uključeni su u njegov SMS servis
- Automatsko obaveštavanje o odlivu po svim vlasničkim računima a uključeni su u njegov SMS servis
- Automatsko obaveštavanje o autorizaciji platne kartice koje su u vlasništvu Korisnika (vrsta i skraćeni broj kartice, datum, iznos, vreme, raspoloživo stanje po računu za koji je vezana kartica i mesto autorizacije);
- Automatsko obaveštavanje o odbijenom nalogu poslatom preko elektronskog ili mobilnog bankarstva

V OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

Korisnik je dužan da čuva tajnost personalizovanih sigurnosnih parametara/uređaja koje koristi za autentifikaciju i snosi odgovornost u slučaju izvršenja neodobrene platne transakcije, u skladu sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga potrošačima.

Korisnik je saglasan da se autentifikacija tj. provera i potvrda njegovog identiteta vrši na osnovu personalizovanih sigurnosnih elemenata (korisničko ime, lozinka, mToken, PIN kod, push poruka i dr.) i da svaki ispostavljeni elektronski platni nalog, prenos, kupoprodaja deviza i zahtevi za izmenu/dodatnu uslugu/proizvod Banke ima istu pravnu važnost kao i potpisani papirni obrazac. Sve elektronske poruke razmenjene između Korisnika i Banke su verodostojne, neporecive i neopozive.

U slučaju da Korisnik posumnja u neovlašćenu upotrebu njegove korisničke identifikacije ili bilo koji drugi oblik zloupotrebe elektronskog/mobilnog bankarstva, dužan je da o tome odmah obavesti Banku tako što će pozvati Kontakt centar ili uputiti pisani dopis e-mail-om ili doći lično u najbližu ekspozituru Banke.

Korisnik je obavezan da na računarima i mobilnim uređajima na kojima koristi usluge elektronske banke obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem i antivirus program, kao i najnovije verzije WEB pretraživača navedenih u tehničkim preduslovima korišćenja servisa. Korisnik je u obavezi da se informiše i pridržava preporuka i saveta za bezbedno korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva koje Banka objavljuje na zvaničnom sajtu Banke. Ukoliko Korisnik nakon početka korišćenja elektronskog/mobilnog bankarstva, na istom računaru koristi nelicencirane, neprilagođene, netestirane aplikacije ili ne poseduje antivirus program, Banka ne snosi nikakvu odgovornost za neizvršavanje naloga za plaćanje, prenos, kupoprodaju deviza ili zahteva za izmenu/dodatnu uslugu/proizvod Banke i druge eventualne štetne posledice, već je to isključivo odgovornost Korisnika.

Ukoliko Korisnik, usled nepažnje, učini dostupnim svoje kredencijale ili uređaj koji koristi za autentifikaciju trećem licu, koje potom neovlašćeno ispostavi Banci elektronski platni nalog ili nalog za prenos, kupoprodaju deviza ili zahtev za izmenu podataka/dodatnu uslugu/proizvod, Banka ne snosi odgovornost za izvršene transakcije/izmene podataka i posledice koje iz navedenih radnji proizilaze.

VI IZDAVANJE PLATNIH NALOGA

Izvršenje platne transakcije inicirane izdavanjem platnog naloga, kao i instant transfer odobrenja kroz elektronsko/mobilno bankarstvo, uređeno je Opštim uslovima pružanja platnih usluga potrošačima.

Sve platne transakcije/instant platne transakcije, kao i prenosi ispostavljeni od strane Korisnika korišćenjem elektronskog i mobilnog bankarstva, a autentifikovani odgovarajućim personalizovanim sigurnosnim parametrima smatraće se da su ispostavljeni na zakonit način i da su autentični i originalni. Korisnik odgovara za ispravnost i tačnost podataka navedenih na platnom nalogu.

Vreme prijema platne transakcije/instant platne transakcije izdate putem elektronskog/mobilnog bankarstva je momenat kada je isti upisan u informacioni sistem Banke i postaje deo platnog prometa.

Platna transakcija/instant platne transakcije se izvršava u skladu sa Terminskim planom za prijem i izvršenje platnih transakcija potrošača (u daljem tekstu Terminski plan).

Usluga PRENESI, u okviru mobilne aplikacije, predstavlja brz i jednostavan prenos novca za koji je dovoljan samo broj mobilnog telefona primaoca, bez bilo kakvog dodatnog podataka. Jedini uslov za izvršenje ovog prenosa je da primaoc registruje svoj broj telefona u u svojoj banci za ovu uslugu. Registracija se vrši u mobilnoj aplikaciji, u okviru usluge Prenesi izaberom opcije Aktiviraj.

Korisnik aplikacije mobilnog bankarstva može u svakom trenutku samostalno opozvati registraciju usluge Prenesi, izborom opcije Aktiviraj/Izmeni, potom bira opciju Ukloni. U slučaju da korisnik promeni broj mobilnog telefona, potrebno je da o promeni obavesti Banku u najbližoj ekspozituri.

U slučaju da dođe do prekida funkcionisanja elektronskog/mobilnog bankarstva u trenutku kada je korisnik obavljao neku aktivnost (ispostavljaio nalog za plaćanje, za kupovinu/prodaju deviza,...) neophodno je da korisnik proveri status svog naloga u arhivi poslatih naloga kada elektronsko/mobilno bankarstvo ponovo budu dostupno ili ukoliko mu je navedena informacija neophodna istu može proveriti u ekspozituri Banke ili pozivanjem Kontakt centra.

U slučaju odbijanja platne transakcije/instant platne transakcije izdate putem elektronskog/mobilnog bankarstva Banka korisnika obaveštava:

- Notifikacijom na prijavljeni broj telefona za prijavljenu uslugu obaveštenjima o odbijenoj platnoj transakciji/instant platnoj transakciji na elektronskom/mobilnom bankarstvu, kao i razlogom odbijanja iste i/ili
- Promenom statusa poslate platne transakcije/instant platne transakcije u arhivi naloga elektronskom ili mobilnom bankarstvu, kao i razlogom odbijanja iste.

Banka će odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno kada postaje zakonske prepreke za izvršavanje naloga za plaćanje (npr. Nalog suda i sl.), kao i ukoliko za to postoje razlozi u skladu sa odredbama zakona i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka izvršava platnu transakciju/instant platnu transakciju ispostavljenu preko elektronskog/mobilnog bankarstva ukoliko je potpuna i ukoliko je iznos platne transakcije manji ili jednak dozvoljenom limitu i iznosu raspoloživih sredstava na računu.

Ukoliko su ispunjeni svi uslovi i ne postoje zakonska ograničenja, kao ni ograničenja u skladu sa odredbama zakona i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, Banka će izvršiti platnu transakciju po primljenom platnom nalogu, saglasno rokovima iz Terminskog plana.

Banka zadržava pravo da na dan prijema naloga, a u okviru svojih mogućnosti, izvrši i naloge primljene posle rokova definisanih Terminskim planom.

Kod izvršenja platne transakcije ispostavljene elektronskim/mobilnim bankarstvom, podaci o Korisniku su automatski popunjeni i nije ih moguće menjati. Korisnik može na nalogu navesti datum u budućnosti kao željeni datum izvršenja platne transakcije (osim ukoliko je platni nalog ispostavljen kao instant).

Limiti mobilnog i elektronskog bankarstva

Raspolaganje sredstvima na platnom računu elektronskim bankarstvom i mobilnim bankarstvom, ograničeno je dnevnim i mesečnim limitima za platne transakcije, kao i pojedinačnim limitom po jednoj transakciji.

Limit po jednoj transakciji iznosi 300.000 RSD.

Dnevni limit za platne transakcije iznosi 300.000 RSD.

Mesečni limit za platne transakcije iznosi 600.000 RSD.

Izuzetno, pojedine platne transakcije ne utiču na iznos iskorišćenog limita (dnevnog, mesečnog, po transakciji), a to su transakcije koje klijent vrši između svojih računa i kartica:

- interni prenosi - prenosi između računa (po kojima je korisnik vlasnik ili ovlašćeno lice)
- prenosi sa računa na platne kartice (po kojima je korisnik vlasnik ili ovlašćeno lice)
- menjačke transakcije između računa (po kojima je korisnik vlasnik)

Interni prenosi koji se odnose na dopune kod mobilnih operatera, utiču na iznos iskorišćenog pojedinačnog/dnevnog/mesečnog limita.

Korisnik digitalnog bankarstva može podneti zahtev za povećanjem, smanjenjem ili ukidanjem limita (dnevnog, mesečnog, po transakciji), u ekspozituri Banke podnošenjem odgovarajućeg zahteva u pisanoj formi na papiru. Korisnik ima mogućnost korišćenjem elektronskog bankarstva/mobilnog bankarstva da izvrši smanjenje limita, odnosno ponovno povećanje samo do iznosa prethodnog limita.

VII OBAVEZE I ODGOVORNOST BANKE

Banka obezbeđuje Korisniku sve potrebne elemente za pristup i korišćenje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva. Pristup je osiguran u svim osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća ili drugih neočekivanih događaja.

Banka odgovara Korisniku koji je inicirao platnu transakciju elektronskim i mobilnim bankarstvom po osnovu platnog naloga u svojstvu platioca, za pravilno izvršenje platne transakcije do pružaoca platnih usluga primaoca tog plaćanja.

Banka odgovara Korisniku u slučaju neizvršene platne transakcije inicirane putem elektronskog i mobilnog bankarstva, i Korisnik ima pravo da zahteva naknadu štete nastale neizvršenjem inicirane platne transakcije za koju je odgovorna Banka.

Banka ne snosi odgovornost, ako je izvršenje neodobrene platne transakcije posledica upotrebe ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta ili platnog instrumenata koji je bio zloupotrebljen, kao i u svim slučajevima kada Korisnik nije osigurao i zaštitio platni instrument ili je banka primaoca odbila izvršenje naloga, kao i ukoliko za to postoje razlozi u skladu sa odredbama zakona i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

U cilju pravovremenog identifikovanja sumnjivih aktivnosti i eventualne zloupotrebe digitalnih servisa, Banka vrši pregled i analizu aktivnosti korisnika na elektronskom i mobilnom bankarstvu.



U slučaju prevare, sumnje na prevaru ili bezbednosnih pretnji Banka će Korisniku privremeno blokirati elektronsko i mobilno bankarstvo.

Banka će neposredno pre ili odmah nakon blokade, pozivanjem, na kontakt telefon registrovan u Banci, Korisnika obavestiti o razlozima te blokade, izuzev u slučajevima da je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

VIII GUBITAK, KRAĐA ILI ZLOUPOTREBA PRISTUPNIH PARAMETARA/UREĐAJA ZA KORIŠĆENJE ELEKTRONSKOG/MOBILNOG BANKARSTVA

Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku/krađi/ zloupotrebi mobilnog telefona (sa instaliranom aplikacijom za mobilno bankarstvo, mToken aplikacijom ili prijavljenog za SMS servis), ili lozinke za pristup elektronskom bankarstvu o tome obavesti Banku, što može učiniti ličnim dolaskom tokom radnog vremena u bilo koju ekspozituru Banke, pozivanjem broja telefona Kontakt centra 011 2018 600 i slanjem na email adresu Kontakt centra kontakt.centar@nlb.rs.

Banka ne snosi odgovornost ukoliko Korisnik dostavi svoje pristupne parametre korišćenjem bilo kog drugog vida komunikacije trećem licu i tom prilikom dođe do bilo kog vida zloupotrebe.

Banka će odmah na osnovu dobijenog obaveštenja od Korisnika blokirati elektronsko/mobilno bankarstvo ili ukinuti notifikacije. Blokada/ukidanje se inicira po prijemu obaveštenja od Kontakt centra ili ekspoziture.

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za izgubljene ili ukradene pristupne parametre/uređaje za korišćenje elektronskog/mobilnog bankarstva Korisnika.

Banka ima pravo da izvrši blokadu pristupa elektronskom/mobilnom bankarstvu Korisnika:

- ako Korisnik postupi suprotno odredbama Okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga potrošačima,
- ako postoji sumnja na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje pristupnih parametara/uređaja za korišćenje elektronskog/mobilnog bankarstva s namerom prevare, odnosno na zloupotrebu istih, kao i u skladu sa odredbama zakona i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma
- ako Korisnik po prijemu pisane opomene Banke nije izmirio obaveze prema Banci.

U slučaju blokade elektronskog/mobilnog bankarstva neophodno je obratiti se Kontakt centru ili najbližoj ekspozituri Banke.

IX INFORMISANJE I KOMUNIKACIJA

Banka na svojoj Internet stranici (sajtu Banke) i u svojim poslovnim prostorijama u kojima pruža usluge korisnicima platnih usluga, čini dostupnim informacije u vezi sa pružanjem platnih usluga u Opštim uslovima pružanja platnih usluga potrošačima, Terminskom planu, Pregledu tarifa naknada Banke i ovim Pravilima. Banka Korisniku čini dostupnom i potrebnu dokumentaciju za prijavljivanje korišćenja usluga elektronskog i mobilnog bankarstva i notifikacija.

Korisnik je saglasan da mu Banka može korišćenjem funkcionalnosti razmene poruka u elektronskom i mobilnom bankarstvu dostavljati obaveštenja u slučajevima kada je Korisnika potrebno obavestiti o nastupanju bilo koje okolnosti bitne za poslovanje po platnom računu.