

Izdavalac ovih Opštih uslova poslovanja za korišćenje direktnih kanala za fizička lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) je OTP Banka Srbija a.d. Novi Sad, Bulevar oslobođenja 80, 21 000 Novi Sad, matični broj 08603537, e-mail: office@otpbanka.rs, internet stranica: <https://www.otpbanka.rs>.

OTP Banka Srbija a.d Novi Sad, Bulevar oslobođenja 80, matični broj 08603537, u svojstvu društva sticaoca i Vojvođanska banka a.d. Novi Sad, Trg slobode 7, matični broj 08074313, u svojstvu društva prenosioca su u postupku sprovođenja statusne promene pripajanja na osnovu koje će se Vojvođanska banka a.d. Novi Sad pripojiti OTP Banci Srbija a.d Novi Sad.

Predviđeni dan pripajanja je 26.04.2019. godine.

Počev od predviđenog dana pripajanja, OTP Banka Srbija a.d Novi Sad nastaviće da posluje pod imenom Vojvođanska banka a.d. Novi Sad, sa sedištem u Novom Sadu, Trg slobode 5, matični broj: 08603537, PIB: 100584604, žiro račun: 908-32501-57, S.W.I.F.T.: OTPVRS22. e mail office@voban.rs, stranica: [www.voban.rs](http://www.voban.rs) (u daljem tekstu: Banka).

Narodna banka Srbije, Nemanjina 17, 11000 Beograd vrši nadzor nad Bankom u vezi sa pružanjem platnih usluga u Republici Srbiji.

Banka ima dozvolu za rad izdatu Rešenjem Narodne banke Jugoslavije G.br. 415 od 05.05.1995. godine.

## 1. PODRUČJE PRIMENE

Odredbe ovih Opštih uslova primenjuju se na Klijente koji su fizička lica.

Ovim Opštim uslovima uređuju se uslovi i način korišćenja pojedinih Direktnih kanala i to: elektronskog bankarstva (i-Banking servis), mobilnog bankarstva (m-Banking servis) i SMS servisa, kao i međusobna prava, obaveze i odgovornosti Banke i Korisnika po ovom osnovu. Ovi opšti uslovi zajedno sa odgovarajućom Pristupnicom čine sastavni deo Okvirnog ugovora.

## 2. POJMOVI

Pojedini pojmovi korišćeni u ovim Opštim uslovima imaju sledeće značenje:

- 1) **Korisnik** - Fizičko lice koje koristi određeni Direktni kanal;
- 2) **Direktni kanali** - sredstva daljinske internet komunikacije i telekomunikacije između Banke i Korisnika koja Korisniku omogućavaju korišćenje određenih finansijskih i nefinansijskih usluga Banke bez fizičke prisutnosti u Banci (udaljeno) a obuhvataju internet bankarstvo, mobilno bankarstvo i SMS servis kao i ostale buduće slične servise;
- 3) **Tekući račun** - (dinarski ili devizni) platni račun koji Klijent koristi na osnovu Ugovora o računu zaključenog sa Bankom uključujući i platni račun sa osnovnim uslugama;
- 4) **Računi** – (dinarski ili devizni) mogu biti tekući, depozitni, kreditni, za kupovinu Hartija od vrednosti i kartični
- 5) **Elektronsko bankarstvo** - (i-Banking servis – OTPdirekt): skup usluga koje Klijentu omogućavaju korišćenje usluga povezanih s platnim računom upotrebom odgovarajućeg aplikativnog softvera na računaru;
- 6) **Mobilno bankarstvo** - (m-Banking servis – OTP mbanking): korišćenje usluga povezanih sa platnim računom upotrebom odgovarajućeg aplikativnog softvera na mobilnom telekomunikacionom uređaju;
- 7) **i-Bank servisi** - zajednički naziv za Elektronsko bankarstvo i Mobilno bankarstvo;
- 8) **SMS servis** - usluga koja omogućuje da putem SMS poruke na mobilnom telefonu dobija od Banke obaveštenja o finansijskim transakcijama i to odobrenjima i zaduženjima po računima, obaveštenja o transakcijama izvršenim platnim karticama, kao i obaveštenja o stanju po ovim računima;
- 9) **Pristupnica** - klijent postaje Korisnik određenog Direktnog kanala potpisivanjem odgovarajućeg dokumenta: Pristupnice za i-Bank servise (za i-Banking ili m-Banking servis) i/ili Pristupnice za SMS servis za fizičko lice, ili putem registracije u i-Bank servisima..
- 10) **Sredstvo autentifikacije** – mehanizam zaštite koji Korisnik dobija od Banke koji u svrhu autentifikacije Korisnika prilikom pristupa sistemima banke ili za autorizaciju transakcija;

- 11) **Autentifikacija Korisnika** - predstavlja proces provere i potvrde identiteta Korisnika prilikom pristupa IS Banke upotrebom dodeljenih sredstava autentifikacije;
- 12) **Korisničko ime** - Identifikacioni podatak Klijenta pod kojim se vodi kod Banke;
- 13) **Aktivacioni kod** - Lični identifikacioni brojevi ili slovne oznake koje Klijentu dodeljuje Banka u procesu registracije i aktivacije i-Banking i/ili m-Banking servisa;
- 14) **Lozinka** - tajna reč od minimalno 6 karaktera koja mora da sadrži kombinaciju velikih i malih slova, brojeva i specijalnih karaktera (zarez, tačka i sl.) a koju Korisnik bira prilikom i prvog pristupa/aktivacije na servis i-Banking i koju će kasnije koristiti za prijavu na i-Banking servis i autorizaciju naloga;
- 15) **PIN** - (Personal Identification Number): tajni lični identifikacioni broj od minimum 5 brojeva koji definiše Klijent prilikom aktiviranja servisa m-Bankinga i koji Klijent kasnije koristi za logovanje na servis kao i autorizaciju transakcija. PIN može promeniti isključivo Klijent;
- 16) **SMS OTP** - jednokratna lozinka/password (One Time Password) je vremenski ograničen niz brojeva koji služi za potvrdu identiteta Korisnika u svrhu pristupa i-Banking servisu kao i za autorizaciju transakcija preko ovog servisa. SMS OTP se generiše na serveru i Korisnicima isporučuje putem SMS poruke;
- 17) **Elektronska platna transakcija** - označava elektronski prenos sredstava koji inicira Korisnik a izvršava se razmenom elektronskih poruka između učesnika u platnoj transakciji;
- 18) **Elektronski platni nalog** - elektronska poruka koja predstavlja instrukciju koja je elektronski generisana, proverena, potpisana, poslata, primljena, procesirana i sačuvana elektronski;
- 19) **Autorizacija transakcija** - predstavlja proces potvrde izvršenja finansijskih i/ili nefinansijskih transakcija u sistemima Banke, upotrebom dodeljenih sredstava autentifikacije;
- 20) **Korisničko uputstvo** - pisani dokumenti, dostupni u filijalama Banke, na internet stranici Banke, ili u okviru odgovarajućeg direktnog kanala koji opisuju tehničke preduslove, način registracije Klijenta za korišćenje određenog Direktnog kanala, način korišćenja određenog Direktnog kanala, usluge koje se mogu obavljati posredstvom određenog Direktnog kanala kao i način njihovog obavljanja
- 21) **IS** - Informacioni sistem Banke.

### 3. OPŠTE ODREDBE

Informacije o ponudi i funkcionalnostima Direktnih kanala Banke i uslugama koje Korisnik može obavljati korišćenjem Direktnih kanala dostupne su u svim filijalama Banke i na internet stranici Banke.

Preduslov za omogućavanje korišćenja usluga Direktnih kanala od strane Banke je minimum jedan otvoren i aktivan dinarski tekući račun kod Banke.

Klijent postaje korisnik Direktnih kanala ispravnim popunjavanjem i potpisivanjem odgovarajuće Pristupnice:

- Pristupnice za i-Bank servise (i-Banking i/ili m-Banking)
- Pristupnice za SMS servis za fizička lica

Svojim potpisom na odgovarajućoj Pristupnici, Korisnik potvrđuje istinitost i tačnost navedenih podataka te ujedno potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi poslovanja.

U skladu sa tehničkim mogućnostima, Banka može da omogući aktiviranje, izmenu i gašenje drugih usluga Banke preko i-Bank servisa Odabirom usluge Banke, unosom podataka i potvdom na način definisan u uputstvu Korisnik se registruje i istovremeno potvrđuje istinitost i tačnost podataka koje unosi u i-Bank servise i potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima poslovanja, Opštim uslovima poslovanja za određene usluge banke kao i sa uputstvima za korišćenje i-Bank servisa. Banka neće snositi odgovornost za eventualnu štetu u slučaju da su podaci uneti od strane klijenta neistiniti ili neispravni.

Ugovornim odnosima za usluge Banke koje su aktivirane, izmenjene ili ugašene preko i-Bank servisa ne može se osporiti punovažnost ili dokazna snaga samo zato što su ugovorene na ovaj način. U slučaju aktiviranja, izmene i gašenja na ovaj način neće se potpisivati dokument (Ugovor i/ili Pristupnica) već Klijent svoju saglasnost daje na način definisan u korisničkim uputstvima.

Banka može, u skladu sa tehničkim mogućnostima i razvojem, da menja postojeće i uvodi nove vrste usluga, kao i da menja i unapređuje njihove funkcionalnosti pri čemu će o ovim izmenama i novinama Korisnika obavestiti preko i-Bank servisa, na internet stranici Banke [www.otpbanka.rs](http://www.otpbanka.rs) ili na drugi pogodan način. Korišćenjem bilo koje usluge ili funkcionalnosti, I-bank servisa, Klijent potvrđuje saglasnost sa uslovima korišćenja istih, i odgovoran je za korišćenje u skladu sa uputstvima za i-Bank servise.

Korisnik je odgovoran za tačnost unetih podataka kod obavljanja transakcija i prenosa sredstava i snosi rizik unosa netačnih podataka. Sve transakcije obavljene korišćenjem SMS OTP, odnosno odabranog PIN-a, smatraju se transakcijama Korisnika. Korisnik snosi svu eventualnu štetu neovlašćenog korišćenja servisa.

Korisniku je zabranjeno omogućavanje korišćenja usluga iBank servisa trećim licima.

Korisnik je dužan da čuva tajnost Sredstava Autentifikacije i snosi punu odgovornost za štetu koja je posredno ili neposredno prouzrokovana time što ih je treće lice neovlašćeno koristilo.

Korisnik se obavezuje da redovno prati promet i stanje na svojim računima. U slučaju da Korisnik posumnja u bilo koji oblik zloupotrebe servisa od strane trećeg lica, dužan je da o tome odmah obavesti Banku koja će privremeno blokirati pružanje usluga servisa.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju da Korisnik ne može da koristi servise zbog smetnji ili prekida u telekomunikacionim kanalima, kao i zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može da utiče.

Banka ima pravo da jednostrano obustavi i privremeno blokira pružanje usluga ukoliko posumnja u bilo kakvu zloupotrebu kao i ukoliko se Korisnik ne pridržava odredbi ove Pristupnice i ugovora o paketu računa. Po saznanju o zloupotrebi Banka obaveštava Korisnika u roku od 15 dana od saznanja o zloupotrebi.

Za korišćenje Direktnih kanala, Korisnik je obavezan da obezbedi određenu tehničku i komunikacionu opremu u skladu sa tehničkim zahtevima popisanim uputstvom. Informacije o tehničkim zahtevima Direktnih kanala dostupna je u svim filijalama Banke i na internet stranici Banke.

U zavisnosti od tehničkih zahteva određenog Direktnog kanala, Korisnik je dužan da obavesti Banku o vrsti tehničke opreme koju koristi u cilju ispravnog funkcionisanja Direktnog kanala i odgovoran je za tačnost svih informacija koje je predao Banci a koje su neophodne za sigurno i ispravno funkcionisanje Direktnog kanala i dužan je da o određenim promenama odmah informiše Banku (npr. promena broja telefona ili operatera i tome slično). Sve izmene evidentiraju se kroz izmenu Pristupnice. U slučaju izmena koje Korisnik obavlja samostalno korišćenjem i-Bank servise nije potrebno potpisivati Pristupnicu. U slučaju nepridržavanja obaveza iz ovog stava Korisnik odgovara za svaku eventualnu štetu.

Korisnik je saglasan da mu Banka za vreme trajanja Ugovora i po prestanku istog može slati ponude, reklamni materijal i informacije o aktuelnim proizvodima i uslugama putem I-bank servisa i drugim kanalima komunikacije: na adresu, imejl i/ili telefon čiji je broj dostavio Banci ili o broju obavestio Banku. Klijent u svakom trenutku ima pravo na povlačenje ovakve saglasnosti, što može učiniti odgovornom na imejl, SMS poruku ili lično u filijali Banke, u kom slučaju će Banka odmah obustaviti slanje obaveštenja u reklamne svrhe.

Dnevni i mesečni limiti plaćanja se objavljuje u svim filijalama i na zvaničnoj internet stranici Banke.

Izmena limita preko i-Banka (povećanje/smanjenje) može se vršiti putem podnetog zahteva u filijali Banke. Ukupan dnevni, odnosno mesečni iznos transakcija ne može prelaziti postavljeni limit (standardni ili izmenjeni limit). Za interne prenose između računa istog vlasnika i/ili ovlašćenog lica ne primenjuju se limiti.

#### 4. UGOVARANJE I KORIŠĆENJE DIREKTNIH KANALA

Korisniku Pristupnici navodi račune koje će biti uključeni u i-Bank servis i broj mobilnog telefona koji će se koristiti za dostavu SMS OTP poruka u svrhu pristupa i-Banking servisu kao i za davanje saglasnosti za izvršenje transakcija (autorizaciju) preko ovog servisa.

Banka isporučuje SMS OTP poruku na broj telefona naveden u Pristupnici. Banka ne snosi odgovornost za eventualnu štetu u slučaju pogrešnog/neispravnog broja telefona koji je Korisnik naveo u Pristupnici ili koji je naknadno promenio kroz i-Bank servis.

Banka će omogućiti aktiviranje, izmenu i gašenje određenih usluga Banke preko i-Bank servisa. Pored toga, Banka će preko i-Bank servisa omogućiti i izmenu određenih podataka vezanih za funkcionisanje i-Bank servisa.

O navedenim mogućnostima Banka će Korisnika obavestiti (ponudom ovakve opcije u samom servisu, putem informativnih i korisničkih uputstava i instrukcija ili na drugi način). Odabirom odgovarajuće usluge i unosom podataka u i-Bank servisu, Korisnik potvrđuje istinitost i tačnost podataka koje unosi kao i da je upoznat sa ovim Opštim uslovima poslovanja, Opštim uslovima poslovanja za određene usluge banke za koju se vrši aktiviranje, izmena ili gašenje kao i sa uputstvom za korišćenje i-Bank servisa. Banka ne snosi odgovornost za eventualnu štetu u vezi sa unetim/izmenjenim podacima od strane Korisnika.

Način aktiviranja, prijave i korišćenja usluga preko i-Banka precizno i jasno je definisan u Korisničkom uputstvu za i-Bank koje je dostupno u svim filijalama Banke ili ga može preuzeti sa internet stranice Banke. Pored toga, Banka će Korisnicima obezbediti i druge edukativne materijale koji su dostupni na sajtu banke kao i u samoj i-Banking aplikaciji.

U slučaju da Korisnik nakon aktiviranja zablokira/zaključa Aktivacioni kod/Pasword (pogrešnim unosom nekih od podataka za aktiviranje/logovanje) i/ili u slučaju bilo kakvih tehničkih i drugih problema Korisnik kontaktira Banku u cilju rešavanja problema.

## 5. IZVRŠAVANJE ELEKTRONSKIH PLATNIH TRANSAKCIJA

### 5.1. Elektronski platni nalozi

Klijent elektronske platne transakcije putem i-Bank servisa može vršiti u okviru funkcionalnosti i-Bank servisa, a u skladu sa Opštim uslovima za platne račune i obavljanje platnih usluga za fizička lica.

Korišćenjem i-Bank servisa Korisnik raspolaže sredstvima na računima u okviru raspoloživih sredstava u vidu bezgotovinskih prenosa, ispostavljanjem platnog naloga za prenos u elektronskoj formi.

Elektronski platni nalog se ispostavlja obrascu prema formi iz aplikacije, popunjen sa svim zahtevanim podacima koji su neophodni za izvršenje transakcije. Korisnik je odgovoran za tačnosti unetih podataka.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je platni nalog odbijen ili neizvršen zbog greške Korisnika niti odgovara za izvršenje nepravilno popunjenih naloga.

S obzirom na automatsko izvršavanje autorizovanih platnih naloga, Korisnik snosi svu odgovornost u vezi sa nalogima koji su ispostavljeni preko i-Bankinga ili m-Bankinga.

Nalogima autorizovanim preko i-Bank servisa ne može osporiti punovažnost ili dokazna snaga samo zato što su ispostavljeni na ovaj način.

### 5.2. Saglasnost za izvršenje Elektronskih platnih transakcija

Banka izvršava elektronsku platnu transakciju samo ako je pre izvršenja transakcije data saglasnost za njeno izvršenje.

#### 5.2.1. i-Banking

Saglasnost za izvršenje platnih transakcija korišćenjem elektronskog bankarstva se elektronskim potpisivanjem naloga ili grupe elektronskih platnih naloga:

- Unosom Korisničkog imena i Lozinke i
- Unosom SMS OTP dobijenog na mobilni telefon

Saglasnost za izvršenje internih transakcija između njegovih računa u Banci daje unosom Korisničkog imena i Lozinke.

Korišćenje kombinacije Korisničkog imena, Lozinke i OTP smatra se nedvosmislenom potvrdom identiteta Korisnika odnosno davanjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije. Platna transakcija za čije je izvršenje saglasnost data na navedeni način smatra se odobrenom platnom transakcijom.

#### 5.2.2. m-Banking

Korisnik saglasnost za izvršenje platnih transakcija korišćenjem m-Banking servisa se daje potvrdom naloga unosom PIN-a. Saglasnost za izvršenje internih transakcija između njegovih računa u Banci daje potvrdom izvršenja naloga u samoj aplikaciji bez unosa PIN-a.

Korišćenje PIN-a smatra se nedvosmislenom potvrdom identiteta odnosno davanjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije od strane. Platna transakcija za čije je izvršenje saglasnost data na gore navedeni način smatra se odobrenom platnom transakcijom.

Saglasnost za izvršenje transakcija putem Trajnog naloga se daje na napred navedeni način prilikom prvog popunjavanja Trajnog naloga. Na osnovu date saglasnosti, Banka izvršava periodično jednu ili više platnih transakcija prenosom sa računa na račun, u iznosu i na dan prema podacima navedenim u obrascu trajnog naloga.

Saglasnost za izvršenje transakcije putem Direct Debit naloga se daje na gore navedeni način prilikom prvog popunjavanja Direct Debit naloga. Na osnovu date saglasnosti, Banka periodično vrši zaduženje računa Korisnikai

prenos sredstava pružaocu određenih usluga (primalac plaćanja) u iznosu dobijenom od pružaoca usluga i to na dan i prema podacima navedenim u Direct debit nalogu.

Prethodna dva stava ove tačke primenjuju se i na tačku 5.2.1 i-Banking.

### 5.3. Vreme prijema elektronskog platnog naloga

Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada Banka primi platni nalog Korisnika. Platni nalog koji je ispostavljen putem i-Banka smatra se primljenim u momentu njegovog prijema u IS Banke uz prethodno izvršenu aplikativnu proveru autentičnosti podnosioca kao i kompletnosti podataka na nalogu.

Banka će neposredno po prijemu platnog naloga Korisniku kroz aplikaciju i-Bank servisa dostaviti poruku o prijemu platnog naloga i o njegovom trenutnom statusu, s tim da prijem ne znači da će nalog biti izvršen, već samo da je primljen na izvršenje

Elektronski platni nalozi se izvršavaju u skladu sa Terminskim planom Banke.

### 5.4. Izvršenje i odbijanje izvršenja elektronskog platnog naloga

Banka će izvršiti platni nalog ako:

- je platni nalog popunjen sa svim zahtevanim elementima
- je obezbeđeno pokriće za izvršenje naloga u zadatoj valuti
- je obezbeđeno pokriće za naknadu i proviziju Banke
- je data saglasnost za izvršenje naloga na napred navedeni način
- ako ne postoje prepreke za izvršenje u skladu sa zakonom ili drugim propisom

Banka će odbiti izvršenje platnog naloga ako:

- nalog nije izdat i/ili nije data saglasnost za izvršenje platne transakcije u skladu sa ovim Opštim uslovima
- ako nalog ne sadrži tačne podatke o platiocu i primaocu plaćanja i druge podatke neophodne za pravilno izvršenje naloga
- ako na Računu Korisnikanima ili nema dovoljno sredstava za izvršenje naloga
- ako postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga (blokada računa u skladu sa propisima ili druge prepreke u skladu sa poreskim, propisima o sprečavanju pranja novca, propisima iz oblasti deviznog poslovanja i sl.)

O odbijanju naloga, i ako je moguće, o razlozima tog odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, Banka će obavestiti Korisnikau roku koji je određen za izvršenje naloga koji je naveden u Terminskom planu, informativnim porukama vidljivim kroz samu aplikaciju I-Bank servisa. Banka može naplatiti naknadu za obaveštavanje o odbijanju izvršenja platnog naloga ako je odbijanje zasnovano na razlozima navedenim u ovoj tački, u skladu sa Tarifnikom.

### 5.5. Opozivost naloga

Klijent ne može opozvati saglasnost za izvršenje platne transakcije nakon što je dao saglasnost za izvršenje platne transakcije na gore navedeni način naveden u tački 6.2 ove tačke i nakon što je transakcija primljena u IS Banke.

Datu saglasnost za izvršenje transakcija putem trajnog naloga, Korisnik može opozvati do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za početak izvršavanja platnog naloga. Ukoliko Korisnik opozove trajni nalog, smatra se da je povukao saglasnost i za sve eventualne platne transakcije koje bi, da saglasnost nije povučena, bile izvršene nakon dana povlačenja saglasnosti.

## 6. SMS SERVIS

SMS servis predstavlja servis kojim Banka omogućuje Korisnicima da posredstvom mobilnog telefona dobijaju informacije kroz SMS poruke o stanju i promenama na računima i platnim karticama koji se vode kod Banke.

Informacije putem SMS poruka se mogu dobiti na dva načina:

- automatskim slanjem informativnih SMS poruka od strane Banke;
- slanjem upita Banci od strane Klijenta na osnovu tačno definisane SMS poruke (Upit stanja).

Banka može obezbediti i isporuku poruka preko drugih kanala za šta će prethodno pribaviti saglasnost od Korisnika

Podnosilac zahteva potvrđuje:



- da je informisan o potrebi obrade podataka o ličnosti i prosleđivanju tih podataka pružaocima usluga slanja SMS poruka u svrhu korišćenja SMS servisa kojim će biti obavešten o stanju i prometu na pojedinim ličnim računima;
- da je saglasan da OTP banka Srbija a.d. Novi Sad (Banka) obrađuje podatke navedene u Pristupnici i da ih prosleđuje pružaocima usluga slanja SMS poruka u cilju ostvarivanja usluge;
- da je upoznat da saglasnost za obradu i prosleđivanje podataka važi sve do opoziva;
- da je saglasan da u slučaju opoziva saglasnosti za obradu podataka, Banka ima pravo da uskrati pružanje usluga koje su bazirane na obradi podataka;
- da je upoznat sa pravom da zahteva od Banke brisanje podataka u slučaju nedozvoljene obrade podataka.

U skladu sa tehničkim mogućnostima, Banka može da omogući korišćenje ovih usluga i putem i-bank aplikacije, odnosno korišćenjem druge aplikacije uz prethodnu saglasnost klijenta. .

U skladu sa tehničkim mogućnostima Banka Klijentu može omogućiti aktiviranje, izmenu i gašenje SMS servisa preko i-Bank servisa na način definisan korisničkim uputstvom Korisnik može aktivirati, izmeniti i ugasi SMS servis u filijali Banke.

## 7. GOVORNI AUTOMAT (IVR) – TELEFONSKO BANKARSTVO

Govorni automat (IVR) omogućuje Klijentima banke da korišćenjem telefona mogu koristiti raznovrsne automatske servise govornog automata i odnosno razgovarati sa operaterom.

Prilikom korišćenja usluga telefonskog bankarstva govornog automata (IVR-a) identifikacija Korisnika se vrši na bazi poziva sa telefona koji je Banci prijavljen kao kontakt telefon, uz dodatnu sigurnu identifikaciju/potvrdu u skladu sa zahtevom koji ima.

## 8. ČUVANJE PODATAKA

Svi postupci primopredaje naloga posredstvom - sevisa između Korisnika i Banke, kao i podaci koji se odnose na obavljene transakcije, beleže se u IS Banke. Banka ih čuva u skladu sa važećim propisima i može ih reprodukovati na papiru, drugom trajnom nosaču podataka ili u elektronskom obliku.

Ovakvi podaci predstavljaju dokaz o izvršenim platnim transakcijama i o njihovoj sadržini.

## 9. PRAVA I OBAVEZE BANKE

Banka ima pravo da jednostrano obustavi i privremeno blokira pružanje usluga direktnih kanala :

- ukoliko posumnja da postoji bilo kakva zloupotreba;
- ukoliko se Klijent ne pridržava odredbi Opštih uslova poslovanja Banke, korisničkog uputstva ili ugovornih odredbi;
- iz razloga predviđenih zakonskim propisima.

Banka će obavestiti Korisnika o nameri blokade servisa i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade, ili razlozi blokade to zahtevaju, Banka je dužna da to učini odmah nakon ove blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi, Banka dostavlja upućivanjem dopisa na e-mail adresu. Izuzetno, Banka neće obavestiti Korisnika ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi. Banka će ponovo omogućiti korišćenje servisa kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju da Korisnikne može da koristi i-Bank servisa/SMS/Govorni automat servis zbog smetnji ili prekida u internet ili telekomunikacionim vezama, kao i zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može da utiče.

Banka, kod pružanja usluga putem i-Bank servisa/SMS/Govorni automat servisa, ne odgovara za štetu koju nastane:

- usled nepridržavanja odredbi odgovarajućeg Korisničkog uputstva, Pristupnice za servise, Opštih uslova poslovanja ili ugovornih odredbi od strane Klijenta;
- pre nego što Banka primi obaveštenje Klijenta o zloupotrebi;
- usled prevare ili drugog protivpravnog postupanja od strane trećih lica na štetu Korisnika;
- usled zloupotrebe opreme koju Klijent koristi radi korišćenja i-Banking ili m-Banking servisa ili nefunkcionalnog ili nepravilnog rada opreme koji nije u vlasništvu Banke
- usled dejstva više sile

Banka kod pružanja usluga putem SMS servisa:

- nije odgovorna za tajnost informacija nakon njihovog prijema od strane Korisnika na broj mobilnog telefona, te se neće smatrati odgovornom za zloupotrebe nastale na taj način.
- nije dužna proveriti vlasništvo mobilnog telefona navedenog na Pristupnici za SMS servis.
- nije odgovorna za kašnjenje ili neizvršenje SMS usluge, neposredno ili posredno, ako je isto nastupilo usled više sile ili ukoliko postoje smetnje u koje zavise od operatera (npr. gubitak signala mobilne mreže operatera i sl.)
- se obavezuje da će onemogućiti korišćenje SMS usluge u slučaju da je mobilni telefon ukraden ili izgubljen istog dana nakon prijema obaveštenja/informacije od Korisnika.

Banka o izvršenim platnim transakcijama korišćenjem i-Banking ili m-Banking servisa obaveštava Klijenta na način i dinamikom određen Ugovorom o računu/paketu računa.

## 10. OBAVEZE KLIJENTA

Korisnik je dužan da:

- odmah obavesti Banku o svakom neovlašćenom korišćenju i-Banking i/ili m-Banking servisa i da bez odlaganja zatraži blokadu korišćenja servisa pozivanjem filijale Banke ili info centra Banke na telefone 0800/232322 ili 021/421077;
- da servise koristi u skladu sa ovim Opštim uslovima, uslovima iz Pristupnice za i-Bank servise i Pristupnice za SMS servis i korisničkim uputstvima;
- osigura tajnost svog korisničkog imena (username), aktivacionih kodova, lozinki/passworda ili pinova koje koristi i onemogućiti njihovu dostupnost neovlašćenim licima;
- redovno proverava podatke i obaveštenja koja dobije od Banke;
- blagovremeno obavesti Banku o uočenim nepravilnostima ili netipičnom radu Direktnih kanala;
- da uvidom u promene na računima redovno prati ishod finansijskih transakcija obavljenih preko i-Banking ili m-Banking servisa;
- u slučaju gubitka ili krađe mobilnog telefona, odmah isto prijavi najbližoj filijali Banke kako bi se obustavilo slanje SMS poruka.
- da obezbedi dovoljno sredstava na računima za naplatu naknada vezano za SMS servis i iBank servisa.

Banka je u obavezi da na zahtev Korisniku dostavi dokaz da je isti obavestio Banku i inicirao blokadu korišćenja i-Bank servisa. Banka je u obavezi da čuva obaveštenje na osnovu koje je inicirana blokada u skladu sa zakonom.

Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlašćenog korišćenja ili promene broja mobilnog telefona na koji se primaju SMS obaveštenja te nepridržavanja Opštih uslova.

Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa od 3.000,00 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja i-Bank servisa koji je bio zloupotrebljen jer Klijent nije uspeo da zaštiti personalizovane sigurnosne elemente (username, aktivacioni kod, lozinka/password, pin i sl.).

Korisnik snosi sve gubitke, uključujući i troškove i štetu, koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Klijenta ili ukoliko Klijent usled namere ili krajnje nepažnje:

- odmah nakon saznanja o zloupotrebi i-Bank servisa o tome odmah ne obavesti Banku
- ne koristi i-Bank servis skladu sa korisničkim uputstvima i ugovorenim uslovima
- odmah nakon dobijanja personalizovanih sigurnosnih elemenata ne preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite ovih elemenata.

Korisnik neće snositi gubitke ako Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o zloupotrebljenom i-Bank servisu kao ni gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je Korisnik obavestio Banku o zloupotrebi i-Bank servisa, osim ukoliko su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

## 11. NAKNADE I PROVIZIJE

Vrsta i visina svih naknada i provizija, uključujući i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade i provizije koje čine zbirnu naknadu (proviziju), koje Banka naplaćuje utvrđene su Tarifnikom koji je sastavni deo Ugovora o računu i koji je dostupan i u svim filijalama/ekspoziturama Banke i na internet strani Banke.

Naknade za korišćenje i održavanje i-Banking i m-Banking servisa su promenljive, Banka ih obračunava i naplaćuje poslednjeg radnog dana u mesecu i automatski ih naplaćuje zaduženjem tekućih računa Korisnika koji se vode u Banci, ukoliko drugačije nije ugovoreno.

Naknade za izvršenje platnih transakcija ispostavljenih posredstvom i-Banking i m-Banking servisa naplaćuju se automatski pre izvršenja transakcija plaćanja. Korisnik je dužan da na računu sa koga se vrši transakcija plaćanja obezbedi iznos sredstava za naplatu provizije za izvršenje platne transakcije.

Banka obračunava i naplaćuje dostavljanje SMS poruka u skladu sa važećim Tarifnikom i to za sve poslate SMS poruke koje je Banka poslala Klijentu na sve brojeve mobilnih telefona koje je registrovao za SMS servis. Troškovi naknade slanja SMS poruke su promenljivi, obračunavaju se i naplaćuju automatski sa tekućih računa Korisnika koji se vode u Banci, ukoliko drugačije nije ugovoreno.

Troškove slanja SMS poruke od strane Klijenta za Upit u stanje i promene na računu tarifira i naplaćuje mobilni provajder.

Na izmenu Tarifnika i primenu promenljivih naknada shodno se primenjuju odredbe tačke 14 „Izmene i dopune“ Opštih uslova poslovanja za platne račune i obavljanje platnih usluga za fizička lica.

## 12. OTKAZ

Korisnik i Banka mogu sporazumno otkazati korišćenje i-Bank/SMS servisa u svakom momentu.

Korisnik ima pravo da otkáže korišćenje I-Bank servisa, slanjem obaveštenja Banci sa otkaznim rokom od mesec dana.

Banka ima prava da otkáže korišćenje I-Bank servisa slanjem obaveštenja uz otkazni rok od dva meseca.

Banka ima pravo da otkáže korišćenje i-Bank bez otkaznog roka u slučaju da:

- dođe do gašenja računa vezanih za i-Bank servise;
- ukoliko Korisnik u neprekidnom periodu od 3 meseca nije izvršio nijednu transakciju korišćenjem i-Bank servisa;
- ukoliko Korisnik u roku ne izmiruje svoje dospelje obaveze na ime obračunatih provizija i naknada;
- ukoliko Korisnik ne dostavi zahtevanu dokumentaciju od strane Banke;
- U slučaju sumnje na kršenje bezbednosnih uslova i drugih prevarnih radnji;
- U slučaju operativnih i tehničkih razloga koji nisu mogli biti prevaziđeni.

Izuzetno u odnosu na stav 3 i 4 ovog člana, ukoliko je I-Bank servis korišćen na osnovu platnog računa sa osnovnim uslugama, Banka ima pravo da:

- a) otkáže korišćenja I-Bank servisa sa otkaznim rokom od 2 meseca ukoliko:
  - na Računu nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca;
  - je Klijent naknadno otvorio drugi platni račun koji mu omogućava da koristi osnovne platne usluge;
  - Klijent više nema zakonit boravak u Republici Srbiji;
- b) otkáže korišćenja I-Bank servisa bez otkaznog roka ukoliko:
  - je Klijent namerno koristio Račun u protivpravne svrhe;
  - je Klijent pravo na platni račun sa osnovnim platnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija.

Korisnik ima pravo da otkáže korišćenje pojedinačnih usluga koje koristi preko I-Bank servisa, bez otkaznog roka dostavljanjem obaveštenja u filijali Banke, odnosno putem I-Bank servisa ako za to postoje tehničke mogućnosti.

Banka ima prava da otkáže korišćenje SMS servisa slanjem obaveštenja uz otkazni rok od dva meseca.

Banka ima prava da otkáže korišćenje SMS servisa bez otkaznog roka u slučaju da:

- dođe do gašenja računa/kartica vezanih za SMS servis;
- ukoliko Korisniku roku ne izmiruje svoje dospelje obaveze na ime obračunatih i naknada;
- ukoliko Korisnikne dostavi zahtevanu dokumentaciju od strane Banke;
- U slučaju sumnje na kršenje bezbednosnih uslova i drugih prevarnih radnji.

U slučaju operativnih i tehničkih razloga koji nisu mogli biti prevaziđeni.

Korisnik je dužan da danom isteka otkaznog roka odnosno danom raskida plati Banci sve naknade za korišćenje I-Bank servisa/SMS servisa i sve naknade za usluge pružene putem I-Bank servisa/SMS servisa do dana otkaza kao i sve druge naknade i troškove u skladu sa Tarifnikom.



### 13. ZAVRŠNE ODREDBE

Za sve što nije definisano ovim Opštim uslovima shodno se primenjuju odredbe Opštih uslova poslovanja za platne račune fizičkih lica i obavljanje platnih usluga za fizička lica.

Ukoliko su ugovorne odredbe koje se odnose na I-Bank servise/SMS servise, zaključene pre stupanja na snagu Zakona o platnim uslugama (Zakon) suprotne odredbama ovih Opštih uslova poslovanja, odnosno odredbama Zakona, počev od dana početka primene Zakona, te odredbe se ne primenjuju, a na prava i obaveze uređene tim odredbama primenjuju se odredbe ovih uslova, odnosno odredbe Zakona.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora OTP Banke Srbija a.d. Novi Sad a primenjuju se počev od 26.04.2019. godine.

Danom početka primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja Banke – IV deo – prilog 6 - Opšti uslovi za korišćenje direktnih kanala za fizička lica usvojeni na sednici Upravnog odbora Banke broj 7/19 od 25.01.2019. godine a koji su u primeni od 17.03.2019. godine.

OTP BANKA SRBIJA AD, NOVI SAD  
  
Predsednik Upravnog odbora



Datum isticanja na oglasnoj tabli, internet stranici i u poslovnim prostorijama Banke: 21.02.2019. godine.