

## POSEBNI USLOVI KORIŠĆENJA DIREKTNIH KANALA ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE

### I UVODNE ODREDBE

OTP banka Srbija a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka) ovim Posebnim uslova korišćenja Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: Posebni uslovi) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u vezi sa korišćenjem Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike.

#### Osnovni podaci o Banci:

Poslovno ime: OTP banka Srbija a.d. Novi Sad  
Sedište: Novi Sad, Trg Slobode 5  
Poreski identifikacioni broj (PIB): 100584604  
Matični broj (MB): 08603537  
Broj računa kod Narodne banke Srbije: 908-32501-57  
Internet prezentacija Banke: www.otpbanka.rs  
SWIFT: OTPVRS22  
adresa elektronske pošte: info@otpbanka.rs  
adresa za prijem pošte: Novi Sad, Trg Slobode 7  
info telefon: +381 (0) 21 421 077 i +381 (0) 11 30 11 555

Dozvolu za rad izdala Narodna banka Jugoslavije rešenjem G.br. 415 od 05.05.1995. Superviziju i nadzor nad poslovanjem Banke, obavlja Narodna banka Srbije, Beograd, Kralja Petra 12 i Nemanjina 17 u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka

### II POJMOVI I DEFINICIJE

**Direktni kanali za pravna lica i preduzetnike** označavaju sredstva komunikacije na daljinu koji obuhvataju skup usluga i servisa Banke i to: Servise elektronskog bankarstva, Uslugu Kontakt centra i SMS servis, koje Banka ugovara sa pravnim licima i preduzeticima.

**Servisi elektronskog bankarstva** označavaju skup servisa Banke u vezi sa pružanjem platnih usluga upotrebom informacione i telekomunikacione tehnologije koji obuhvataju Uslugu elektronskog bankarstva e-bank i Uslugu mobilnog bankarstva m-bank.

**Usluga elektronskog bankarstva e-bank** označava uslugu koja putem elektronske platforme Banke, omogućava korišćenje platnih usluga u skladu sa ovim Posebnim uslovima, upotrebom odgovarajućeg aplikativnog softvera na računaru i obuhvata sledeće servise: biznis e-bank, Hal e-Bank, Hal WEB SME i Assec Office Banking.

**Usluga mobilnog bankarstva m-bank** označava uslugu koja putem elektronske platforme Banke, omogućava korišćenje platnih usluga u skladu sa ovim Posebnim uslovima upotrebom odgovarajućeg aplikativnog softvera na mobilnom telekomunikacionom uređaju i obuhvata sledeće servise: Hal mBank SME, biznis m-bank i Hal Multipay.

**Corporate Collection** označava servis koji putem elektronske platforme Banke omogućava njenim korisnicima međusobnu naplatu potraživanja po osnovu prethodno datih saglasnosti za međusobna zaduženja.

**Usluga Kontakt centra** označava skup servisa Banke kojima Korisnik pristupa putem informacione i telekomunikacione tehnologije i obuhvata: Govorni automat i komunikaciju sa operaterima Kontakt centra.

**Govorni automat** označava servis Kontakt centra koji omogućava pristup informacijama o proizvodima i uslugama kod Banke.

**SMS servis** predstavlja servis kojim Banka omogućava Korisniku da posredstvom mobilnog telefona dobije informacije kroz SMS poruke o stanju i promenama na njegovim računima i platnim karticama kod Banke.

**Korisničko uputstvo** označava dokument Banke u kome je objašnjen način rada i korišćenja određenog servisa u okviru Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike, a koji je dostupan u ekspoziturama Banke i na internet prezentaciji Banke.

**Korisnik** označava pravno lice ili preduzetnika koje je sa Bankom

ustpostavilo ugovorni odnos u pogledu korišćenja Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike u skladu sa Posebnim uslovima.

**Ovlašćeni korisnik** označava fizičko lice, kojem Korisnik dodeljuje različita ovlašćenja u pogledu korišćenja Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike.

**Transakcija** označava platnu transakciju koja se izvršava korišćenja Servisa elektronskog bankarstva.

**Paket naloga** označava više platnih naloga koji se grupno šalju Banci na izvršenje korišćenjem Servisa elektronskog bankarstva.

**Promet** označava listu Transakcija po izabranom računu za odabrani vremenski period.

**Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju** označava podatke i/ili postupke za identifikaciju Korisnika, odnosno, Ovlašćenog korisnika, koji su neophodni za pristup Direktnim kanalima za pravna lica i preduzetnike.

**PIN** (Lični Identifikacioni Broj) označava podatke i/ili postupke za identifikaciju Korisnika odnosno Ovlašćenog korisnika neophodne za pristup Direktnim kanalima za pravna lica i preduzetnike i za autorizaciju Transakcija.

**Token, Sertifikat ili Smart kartica** označava sigurnosni uređaj ili aplikaciju na mobilnom uređaju i/ili drugom elektronskom uređaju, koja se koristi za prijavu na Uslugu elektronskog bankarstva e-bank odnosno Uslugu mobilnog bankarstva m-bank i autorizaciju Transakcija.

**Jednokratni kod** označava jednokratnu lozinku koju Ovlašćeni korisnik kreira na način definisan u Korisničkom uputstvu za određeni servis u okviru Usluge elektronskog bankarstva e-bank, odnosno Usluge mobilnog bankarstva m-bank.

**Aktivacioni kod** označava jednokratnu lozinku koju Ovlašćeni korisnik dobija od Banke, a koja služi za aktivaciju korisničkog naloga za servise u okviru Usluge elektronskog bankarstva e-bank, odnosno Usluge mobilnog bankarstva e-bank, a može se iskoristiti samo jednom, vremenski ograničeno, nakon čega postaje nevažeća i ne može se iskoristiti za ponovnu aktivaciju.

**Zahtev za promenu podataka** označava formular ili skup preduzetih radnji kojim se inicira postupak za promenu podataka Korisnika odnosno Ovlašćenih korisnika i/ili prijave gubitka Sredstva za identifikaciju i autorizaciju. Korisnik je dužan da takav zahtev ispunji i preda Banci.

**Opšti uslovi** označavaju Opšte uslove poslovanja za platne usluge za pravna lica i preduzetnike koji se primenjuju u odnosima sa pravnim licima i preduzeticima, kojim Opštim uslovima se uređuju međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u vezi sa obavljanjem platnih usluga 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.

**Ugovor o platnoj usluzi** 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.

**Pristupnica/Listu ovlašćenih lica za Direktno kanale** označava dokument kojim Korisnik aktivira usluge i servise Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike i definiše Ovlašćena lica i nivoe ovlašćenja.

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

### III OPŠTE ODREDBE

Posebni uslovi se primenjuju u poslovnom odnosu između Banke i Korisnika u pogledu korišćenja Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike i čine sastavni deo Okvirnog ugovora.

Za sve što nije uređeno ovim Posebnim uslovima, primenjuju se odredbe Ugovora o platoj usluzi i/ili drugog ugovora kojim se ugovaraju Direktni kanali za pravna lica i preduzetnike i/ili Pristupnice/Liste ovlašćenih lica za Direktno kanale, te zatim Opšti uslovi, pa ostala dokumenta koji čine Okvirni ugovor.

Banka može, u skladu sa tehničkim mogućnostima i razvojem, da menja

postojeće i uvodi nove funkcionalnosti u okviru Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike, kao i da ih menja i unapređuje pri čemu će o ovim izmenama i novinama obavestiti Korisnika preko Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike, na internet prezentaciji Banke ili na drugi pogodan način. Korišćenjem bilo koje funkcionalnosti, Korisnik potvrđuje saglasnost sa uslovima korišćenja, i odgovoran je za postupanje u skladu sa Korisničkim uputstvima.

#### IV UGOVARANJE USLUGA DIREKTNIH KANALA ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE

Zaključenjem Ugovora o platnoj usluzi i/ili drugog ugovora kojim se ugovaraju Direktni kanali za pravna lica i preduzetnike i/ili potpisivanjem Pristupnice/Liste ovlašćenih lica za Direktno kanale u zavisnosti od načina ugovaranja, kao sastavnog dela Okvirnog ugovora, Korisnik postaje korisnik Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike na način i pod uslovima kako je to bliže uređeno Posebnim uslovima.

Banka obezbeđuje Korisniku odnosno Ovlašćenom korisniku pristupne parametre za aktivaciju i korišćenje Servisa elektronskog bankarstva u vidu: Aktivacionog koda, Tokena, Sertifikata ili Smart kartice.

Nakon preuzimanja pristupnih parametara za aktivaciju i korišćenje usluga Servisa elektronskog bankarstva, Korisnik odnosno Ovlašćeni korisnik je u obavezi da izvrši aktivaciju prema konkretnom Korisničkom uputstvu. SMS Servis i servis Corporate collection, aktivira se samim ugovaranjem Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike, odnosno tih servisa.

Govornom automatu kao servisu u okviru Usluge Kontakt centra, Korisnik pristupa pomoću pristupnih parametara i to: Identifikacionog broja (ID) Korisnika ili broja telefona koji je Korisnik dostavio Banci ili korišćenjem brojeva sa platne kartice i PIN-a koji Korisnik dobija od Banke. Identifikacioni broj se Korisniku dostavlja Ugovorom o platnoj usluzi ili drugim dokumentom izdatim od strane Banke. PIN za pristup Govornom automatu, Banka dostavlja Korisniku u ekspozituri Banke ili putem SMS poruke na broj mobilnog telefona koji je Korisnik dostavio Banci.

Korisnik je upoznat da Banka snima sve dolazne i odlazne govorne pozive u Kontakt centru kao i sve video pozive, te da se ovi zvučni i video zapisi mogu koristiti u cilju poboljšavanja kvaliteta pružene usluge i/ili za rešavanje reklamacionih i drugih zahteva Korisnika. Kod pozivanja Banke i razgovora sa operaterom u Kontakt centru ili ekspozituri Banke, mobilni ili fiksni telefon koji je Banci prijavljen kao kontakt telefon Korisnika može služiti kao identifikator, dok se prilikom video poziva osim mobilnog telefona može koristiti i lični dokument Ovlašćenog korisnika (lična karta i/ili pasoš). Banka čuva navedene video i zvučne zapise u skladu sa internim pravilima Banke.

Korisničko uputstvo za svaku uslugu i svaki servis u okviru Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike isključivo je edukativnog karaktera i Korisnicima je dostupno na internet prezentaciji Banke i/ili u okviru konkretne usluge odnosno servisa, kao i u štampanoj formi na izričit zahtev Korisnika u ekspozituru Banke.

Korisnik tokom trajanja ugovornog odnosa sa Bankom, ima pravo da menja Ovlašćene korisnike konkretnog servisa/usluge u okviru Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike i to dostavljanjem Banci nove Liste ovlašćenih lica.

Korisnik preuzima obavezu da upozna Ovlašćenog korisnika sa Korisničkim uputstvom i drugim propisanim i ugovorenim uslovima za korišćenje Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike, načinom prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, uslovima blokade platnog instrumenta, kao i drugim uslovima propisanim Posebnim uslovima, odnosno Okvirnim ugovorom.

Korisnik je odgovoran za pravilno korišćenje Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike od strane Ovlašćenog korisnika u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora, a što ne isključuje i odgovornost Ovlašćenog lica.

## V FUNKCIONALNOSTI DIREKTNIH KANALA ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE

### Usluga elektronskog bankarstva e-bank

Servisi u okviru Usluge elektronskog bankarstva e-bank omogućavaju Korisniku odnosno Ovlašćenom korisniku sledeće funkcionalnosti i to:

- 1. biznis e-bank** omogućava Korisniku:
  - Uvid u stanje i promet po svim tekućim i drugim platnim računima Korisnika kod Banke uz mogućnost preuzimanja Prometa u različitim formatima;
  - Generisanje Izvoda po računu za definisani vremenski period i njegovo preuzimanje u različitim formatima;
  - Uvid u stanje i promet po platnim karticama Korisnika;
  - Izvršavanje Transakcija i to:
    - o prenos novčanih sredstava između računa Korisnika kod Banke,
    - o izvršavanje platnih naloga u domaćem platnom prometu,
    - o izvršavanje naloga za plaćanje u međunarodnom platnom prometu,
    - o raspored priliva u međunarodnom platnom prometu,
    - o prodaju deviza;
    - o putem pojedinačnog platnog naloga ili kroz uvoz Paketa naloga, uz mogućnost kreiranja liste korisnika plaćanja;
  - Kreiranje platnih spiskova, uz mogućnost da se jednom napravljen platni spisak može koristiti svakog meseca za prenos plata zaposlenima Korisnika.
- 2. Hal e-Bank** omogućava Korisniku:
  - Uvid u stanje i promet po svim tekućim i drugim platnim računima Korisnika kod Banke, uz mogućnost preuzimanja Prometa;
  - Generisanje Izvoda po računu za definisani vremenski period i njegovo preuzimanje u različitim formatima;
  - Izvršavanje Transakcija:
    - o prenos novčanih sredstava između računa Korisnika kod Banke,
    - o izvršavanje platnih naloga u domaćem platnom prometu,
    - o izvršavanje naloga za plaćanje u međunarodnom platnom prometu,
    - o kupoprodaju deviza,
    - o putem pojedinačnog platnog naloga ili kroz uvoz Paketa naloga, uz mogućnost kreiranja liste korisnika plaćanja;
  - Izvoz platnih naloga - jednom napravljen spisak platnih naloga se može koristiti iznova;
  - Kreiranje, uvoz, slanje i prijem faktura u elektronskom obliku.
- 3. Hal WEB SME** omogućava Korisniku:
  - Uvid u stanje i promet po svim tekućim i drugim platnim računima Korisnika kod Banke;
  - Generisanje Izvoda po računima za definisani vremenski period i njegovo preuzimanje;
  - Izvršavanje Transakcija:
    - o prenos novčanih sredstava između računa Korisnika kod Banke,
    - o izvršavanje platnih naloga u domaćem platnom prometu,
  - Uvid u stanje i promet po platnim karticama Korisnika.
- 4. Asseco Office Banking** omogućava Korisniku:
  - Uvid u stanje i promet po svim tekućim i drugim platnim računima Korisnika kod Banke, uz mogućnost preuzimanja Prometa;
  - Generisanje Izvoda po računu za definisani vremenski period i njegovo preuzimanje u različitim formatima;
  - Izvršavanje Transakcija:
    - o prenos novčanih sredstava između računa Korisnika kod Banke,
    - o izvršavanje platnih naloga u domaćem platnom prometu,
    - o izvršavanje naloga za plaćanje u međunarodnom platnom prometu,
    - o kupoprodaju deviza,

- o putem pojedinačnog platnog naloga ili kroz uvoz Paketa naloga, uz mogućnost kreiranja liste korisnika plaćanja.

#### Usluga mobilnog bankarstva m-bank

- biznis m-bank** omogućava Korisniku:
  - Uvid u stanje i promet po svim tekućim i drugim platnim računima Korisnika kod Banke;
  - Uvid u stanje i promet po platnim karticama Korisnika;
  - Izvršavanje platnih naloga u domaćem platnom prometu.
- Hal mBank SME** omogućava Korisniku:
  - Uvid u stanje i promet po svim tekućim i drugim platnim računima Korisnika kod Banke;
  - Uvid u stanje i promet po platnim karticama Korisnika,
  - Izvršavanje platnih naloga u domaćem platnom prometu.
- Hal MultiPay** omogućava Korisniku:
  - Uvid u stanje i promet po svim tekućim i drugim platnim računima Korisnika kod Banke;
  - Uvid u stanje i promet po platnim karticama Korisnika,
  - Izvršavanje platnih naloga u domaćem platnom prometu,
  - Potpisivanje platnih naloga i paketa poslatih na udaljeno potpisivanje sa Hal eBank usluge.

#### Corporate Collection

Ovaj servis omogućava Korisniku:

- Slanje spiska Korisnika registrovanih za zaduženje putem zaštićenih kanala komunikacije (SFTP);
- Prijem naloga za zaduženje registrovanih Korisnika;
- Izvršenje naloga za zaduženje registrovanih Korisnika;
- Izveštavanje o statusu izvršenja naloga za zaduženje.

#### Govorni automat

Govorni automat, kao servis u okviru Usluge Kontakt centra, omogućava Korisniku:

- Proveru stanja na svim računima Korisnika;
- Dobijanje informacija o poslednjih 5 (slovima: pet) Transakcija;
- Proveru kursne liste;
- Preuzimanje IBAN formata deviznih računa.

Korisnik koristi servis Govorni automat pozivom na telefon Kontakt centra Banke, a potom odabirom ponuđenih opcija, pristupa informacijama koje Govorni automat nudi saglasno prethodnom stavu.

#### SMS servis

Ovaj servis omogućava Korisniku, odnosno Ovlašćenom korisniku:

- Izveštaj o stanju i promenama na računima Korisnika i platnim karticama;

Banka dostavlja informacije putem SMS poruka na broj mobilnog telefona koji je Korisnik dostavio Banci i to na dva načina:

- automatskim slanjem informativnih SMS poruka od strane Banke (npr. o izvršenim platnim transakcijama platnim karticama, prilivu sredstava na račun i sl.);
- slanjem upita Banci od strane Korisnika, odnosno Ovlašćenog lica, na osnovu tačno definisane SMS poruke (npr. upit stanja i sl.).

Banka može obezbediti dostavljanje informacija iz prethodnog stava i putem poruka preko drugih kanala za šta će prethodno pribaviti saglasnost od Korisnika, odnosno Ovlašćenog korisnika.

## VI PRISTUP DIREKTNIM KANALIMA ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE

Svakom od pojedinačnih usluga i servisa u okviru Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike, Korisnik pristupa na za to predviđen način i putem odgovarajućeg kanala, i to:

- biznis e-bank** – korišćenjem internet pretraživača;
- biznis m-bank** – korišćenjem Android ili iOS aplikacije preuzete sa javno dostupne lokacije obezbeđene od strane Banke,
- HAL e-Bank** – instaliranjem aplikacije na PC-radnu stanicu, udaljeno potpisivanje kroz internet pretraživač;
- Hal WEB SME** – korišćenjem internet pretraživača;
- Hal mBank SME** – korišćenjem Android ili iOS aplikacije preuzete sa javno dostupne lokacije obezbeđene od strane Banke,
- Hal MultiPay** – korišćenjem Android ili iOS aplikacije preuzete sa javno dostupne lokacije obezbeđene od strane Banke,
- Asseco Office Banking** – instaliranjem aplikacije na PC-radnu stanicu, udaljeno potpisivanje kroz internet pretraživač
- Corporate Collection** – korišćenjem protokola za razmenu datoteka (SFTP);
- SMS servis** – slanjem SMS poruke na kratak broj koji je Banka namenila za ovaj servis;
- Govorni automat** – pozivanjem broja telefona koji je Banka namenila za ovaj servis i unosom pristupnih parametara dobijenih od Banke;

## VII IZVRŠENJE TRANSAKCIJA KORIŠĆENJEM SERVISA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

#### Elektronski platni nalozi

Korišćenjem Servisa elektronskog bankarstva, Ovlašćeni korisnik raspolaže sredstvima na računima u okviru raspoloživih sredstava, ispostavljanjem Elektronskog platnog naloga.

Elektronski platni nalog se ispostavlja na obrascu koji je postavljen u servisu koji omogućava izvršenje Elektronskih platnih naloga, i to popunjavanjem svih neophodnih podataka za izvršenje Transakcije od strane Ovlašćenog korisnika u skladu sa Opšim uslovima i pozitivnim propisima.

Korisnik je odgovoran za tačnost od strane Ovlašćenog korisnika unetih podataka u Elektronskom platnom nalogu.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je Elektronski platni nalog odbijen ili neizvršen zbog greške Ovlašćenog korisnika niti odgovara za izvršenje nepravilno popunjenih elektronskih platnih naloga od strane Ovlašćenog korisnika.

#### Saglasnost za izvršenje Transakcija

Banka izvršava Transakciju ako je pre izvršenja Transakcije Ovlašćeni korisnik:

- identifikovan Sredstvom za identifikaciju i autorizaciju na jedan od načina sledećih načina:
  - **biznis e-bank** – Identifikacija Sertifikatom i lozinkom dobijenim od Banke ili Korisničkim imenom dobijenim od Banke i Jednokratnim kodom kreiranim kroz **biznis m-bank** aplikaciju uz potvrdu PIN-om, a autorizacija Transakcija Sertifikatom ili Jednokratnim kodom iz **biznis m-bank** aplikacije uz potvrdu PIN-om,
  - **biznis m-bank** – PIN-om kreiranim od strane Korisnika,
  - **HAL e-Bank** – Kvalifikovanim i nekvalifikovanim digitalnim sertifikatom na Smart kartici i PIN-om,
  - **Hal WEB SME** - Identifikacija Korisničkim imenom i lozinkom dobijenim od Banke,
  - **Hal mBank SME** - PIN-om kreiranim od strane Korisnika,
  - **Hal MultiPay** - PIN-om kreiranim od strane Korisnika,
  - **Asseco Office Banking** - Digitalnim sertifikatom na Smart kartici i PIN-om,
  - i
  - b) dao je saglasnost za njeno izvršenje na jedan od sledećih načina:
    - Tokenom: Transakcija se autorizuje unosom i potvrdom jednokratne lozinke koju generiše Token uređaj na osnovu upita dobijenog prilikom izvršenja Transakcije,
    - unosom i potvrdom jednokratne lozinke koju je Korisnik dobio od Banke,
    - biometrijskim karakteristikama (otisak prsta, prepoznavanje lica i slično). Ove biometrijske podatke Ovlašćeni korisnik registruje na

njegovom uređaju sa kojeg pristupa ovim servisima, dok Banka iste ne prikuplja niti čuva u informacionom sistemu Banke,

- Kvalifikovanim elektronskim sertifikatom: Transakcija se autorizuje korišćenjem medijuma na kojem je izdat Kvalifikovani elektronski sertifikat i unosom i potvrdom korisničkog PIN-a.

### Vreme prijema Elektronskog platnog naloga

Vreme prijema Elektronskog platnog naloga označava momenat kada Banka primi Elektronski platni nalog Ovlašćenog korisnika. Elektronski platni nalog koji je ispostavljen putem Servisa elektronskog bankarstva, smatra se primljenim u momentu njegovog prijema u informacioni sistem Banke uz prethodno izvršenu aplikativnu proveru autentičnosti podnosioca, kao i kompletnosti podataka na Elektronskom platnom nalogu.

Banka će neposredno po prijemu Elektronskog platnog naloga Korisniku kroz Servise elektronskog bankarstva pružiti informaciju o prijemu istog, s tim da prijem ne znači da će Elektronski platni nalog biti izvršen, već samo da je primljen na izvršenje.

Elektronski platni nalozu se izvršavaju u skladu sa Terminskim planom, Opštim uslovima i Posebnim uslovima.

### Izvršenje i odbijanje izvršenja Elektronskog platnog naloga

Banka će izvršiti Elektronski platni nalog ako:

- je popunjena sa svim zahtevanim elementima;
- je obezbeđeno pokriće za izvršenje tog naloga u zadatoj valuti;
- je obezbeđeno pokriće za naknadu za izvršenje Transakcije u skladu sa Tarifom naknada (ako se naknada plaća po Transakciji);
- je data saglasnost za izvršenje Transakcije na način propisan Posebnim uslovima;
- ako ne postoje prepreke za izvršenje u skladu sa zakonom ili drugim propisom.

Banka može odbiti izvršenje Elektronskog platnog naloga ako:

- nije izdat i/ili nije data saglasnost za izvršenje Transakcije u skladu sa Opštim uslovima i Posebnim uslovima;
- ne sadrži tačne podatke o platiocu i/ili primaocu plaćanja kao i druge podatke neophodne za pravilno izvršenje Transakcije;
- nije tačna jedinstvena identifikaciona oznaka (JIO) ili drugi podaci koje je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja Transakcije;
- na računu Korisnika nema dovoljno sredstava za izvršenje Transakcije i naplatu naknade za izvršenje Transakcije (ako se naknada plaća po Transakciji);
- se realizuje kroz IPS platni sistem a za koje nema dovoljno sredstava za izvršenje Transakcije i/ili kada je primaočev pružalac platnih usluga dostavio odgovor da ne prihvata nalog za instant transfer sa razlozima za neprihvatanje tog naloga i/ili je vreme za taj odgovor pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja isteklo;
- ako postoje zakonske prepreke za izvršenje Transakcije (npr. 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.)

Banka zadržava pravo da pre i nakon izvršenja Transakcije od Korisnika traži i dodatne informacije u vezi sa konkretnom Transakcijom, ako bi takva obaveza proizlazila iz propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i/ili internih akata Banke donetih na osnovu ovih propisa i/ili pravila bankarske grupe kojoj Banka pripada. U slučaju da Korisnik ne dostavi Banci zahtevane dodatne informacije, Banka zadržava pravo da ne izvrši predmetnu Transakciju, odnosno da odbije istu. Ako Korisnik Banci pruži pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku ili bilo koji drugi netačan bitan element Elektronskog platnog naloga, Banka nije odgovorna Korisniku za pravilnost i pravovremenost izvršenja Elektronskog platnog naloga.

O odbijanju Transakcije i, ako je moguće, o razlozima tog odbijanja, kao i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, Banka će obavestiti Korisnika i/ili Ovlašćenog korisnika u roku koji je određen za izvršenje

Transakcije koji je naveden u Terminskom planu, informativnim porukama vidljivim kroz same Servise elektronskog bankarstva.

Banka može naplatiti naknadu za obaveštavanje o odbijanju izvršenja Transakcije ako je odbijanje zasnovano na razlozima navedenim u ovom podnaslovu Posebnih uslova, u skladu sa Tarifom naknada.

### Opozivost Elektronskog platnog naloga

Ovlašćeni korisnik ne može opozvati saglasnost za izvršenje Transakcije nakon što je dao saglasnost za izvršenje Transakcije na način naveden u podnaslovu Saglasnost za izvršenje Transakcija i nakon što je Transakcija primljena u informacionom sistemu Banke.

### Informacije o Transakcijama

Korisnik i/ili Ovlašćeni korisnik je dužan da vodi računa o Izvodima 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.

Korisnik i/ili Ovlašćeni korisnik je dužan da uvidom u promene na računima redovno prati ishod Transakcija obavljenih preko Servisa elektronskog bankarstva.

Svi postupci primopredaje Elektronskih platnih naloga posredstvom Servisa elektronskog bankarstva, između Korisnika i Banke, kao i podaci koji se odnose na obavljene Transakcije, beleže se u informacionom sistemu Banke, a Banka ih čuva u skladu sa važećim propisima i može ih reprodukovati na papiru, drugom trajnom nosaču podataka ili u elektronskom obliku.

Banka arhivira poruke u vezi Transakcija koje Korisnik i/ili Ovlašćeni 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.

### Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem Transakcija

Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem Transakcija sadržane su u Opštim uslovima i to: glava XV Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa platnim instrumentom, glava XVI Odgovornost Banke kao pružaoca platnih usluga u vezi sa izvršenjem platne transakcije i glava XVII Prava i obaveze Banke kao pružaoca platnih usluga.

Dodatno, Korisnik se obavezuje da:

- Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koristiti na taj način da očuva njegovu tajnost, odnosno da korisničko ime, lozinku, PIN i podatke koje generiše Token neće zapisivati, otkrivati ili činiti dostupnim trećim licima kao i da u slučaju suprotnog postupanja prihvata odgovornost za sve obaveze nastale korišćenjem Sredstva za identifikaciju i autorizaciju,
- odmah i bez izuzetka obavestiti Banku o gubitku ili neovlašćenoj upotrebi Sredstva za identifikaciju i autorizaciju, o svim drugim oblicima zloupotrebe Sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili Servisa elektronskog bankarstva, kao i o svakom korišćenju istih koje nije definisano ili u skladu s Opštim uslovima, Posebnim uslovima, Ugovorom o platnoj usluzi i/ili ugovorom kojim se ugovaraju Direktni kanali za pravna lica i preduzetnike i/ili Korisničkim uputstvom,
- će unositi tačne podatke prilikom izvršenja Transakcija putem Servisa elektronskog bankarstva, te da će snositi rizik unosa netačnih i/ili nepotrebni podataka i zloupotrebe Servisa elektronskog bankarstva,
- će prijaviti promenu svih podataka Korisnika i Ovlašćenih korisnika, neophodnih za korišćenje svakog pojedinog Servisa elektronskog bankarstva, podnošenjem Zahteva za promenu podataka,
- će 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,
- će osigurati kontrolu pristupa uređajima sa kojih koristi Servise elektronskog bankarstva,

- će 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 Servisima elektronskog bankarstva, zarazi zlonamernim programom koji može uzrokovati finansijsku štetu,
- će sprovesti sigurnosne mere zaštite na uređajima kojima pristupa Servisima elektronskog bankarstva, koristiti programe za zaštitu od zlonamernih programa i pristupati Servisima elektronskog bankarstva isključivo sa uređaja koji ne sadrže programe zlonamerne prirode,
- će redovno pratiti internet prezentaciju Banke, a posebno obaveštenja Banke u vezi sa Servisima elektronskog bankarstva i adekvatno reagovati u skladu sa istima,
- će voditi računa o izveštajima i obaveštenjima dobijenim od Banke uz obavezu da iste pregleda i uz obavezu da Banku obavesti o svakom neslaganju i/ili osporavanju i/ili uočenim greškama.

Korisnik se obavezuje da proveri tačnost podataka na Izvodu po računu i ukoliko utvrdi neslaganje, da podnese reklamaciju Banci u što kraćem roku, a ne dužem od 5 (slovima: pet) dana računajući od dana dostavljanja izvoda Korisniku. Banka će ispitati svako osporavanje ili neslaganje zaduženja, odnosno odobrenja po računu, na koje ukaže Korisnik, obezbediti relevantne informacije koje su joj na raspolaganju i u zavisnosti od rezultata provere izvršiti potrebna usaglašavanja i korekcije na računu. Ukoliko je reklamacija neosnovana, Banka će naplatiti troškove neosnovane reklamacije u skladu sa Tarifom naknada. U slučaju neodobrenih, neizvršenih ili nepravilno izvršenih Transakcija primenjuju se odredbe Opštih uslova glava XV Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa platnim instrumentom. U slučaju podnošenja prigovora na rad Banke, primenjuju odredbe Opštih uslova glava XIX Informacije o zaštiti Korisnika.

U slučaju nepridržavanja obaveza iz ove tačke, kao i u slučaju povrede odredbi ovih Posebnih uslova, Opštih uslova, Ugovora o platnoj usluzi i/ili drugog ugovora kojim se ugovaraju Direktni kanali za pravna lica i preduzetnike, odnosno ostalih odredbi Okvirnog ugovora, od strane Ovlašćenog korisnika, smatraće se da je Korisnik postupao sa krajnjom nepažnjom i Korisnik će snositi štetu nastalu zbog takvog postupanja, u skladu sa Okvirnim ugovorom.

Banka ne snosi odgovornost:

- u slučaju nemogućnosti izvršenja Transakcija usled greške Ovlašćenog korisnika,
- za nedostupnost Servisa elektronskog bankarstva nastalih kao posledica tehničkih problema na računarskoj opremi odnosno mobilnom telekomunikacionom uređaju Korisnika odnosno Ovlašćenog korisnika, prekida ili smetnji na telekomunikacionim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema ili kao posledica više sile,
- za računarsku, hardversku, softversku i komunikacionu opremu koju Korisnik odnosno Ovlašćeni korisnik koristi za pristup Servisima elektronskog bankarstva,
- u slučaju eventualne zloupotrebe Sredstva za identifikaciju i autorizaciju od strane Korisnika, Ovlašćenog 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 Usluge mobilnog bankarstva m-bank, Ovlašćenom korisniku koji pokuša da je instalira na uređaju koji radi na operativnom sistemu starijem od poslednje 2 (slovima: dve) verzije dostupnih operativnih sistema,
- u slučaju nedostupnosti Usluge mobilnog bankarstva m-bank Ovlašćenom korisniku koji pokuša da je instalira na uređaju nelegalno otključanom ili namenjenom za strano tržište (urađen jailbreak ili root).

#### Limit Transakcija

Banka je za vršenje Transakcija putem servisa Hal WEB SME i Hal mBank SME propisala dnevni limit potrošnje koji iznosi 10 000 000 dinara, dok maksimalni limit potrošnje po jednoj transakciji iznosi 4 000 000 dinara.

Banka iz bezbedonosnih razloga i u zavisnosti od sigurnosnih procena, može menjati i uvoditi druge limite potrošnje na dnevnom i/ili nedeljnom i/ili mesečnom nivou, limite prema broju transakcija i dr. Obaveštenje o izmeni limita, Banka je dužna da Korisniku preduzetniku dostavi na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka. Za Korisnike pravna lica, izmena limita potrošnje se vrši izmenom Korisničkog uputstva, koje je dostupno na internet prezentaciji Banke.

## VIII NAKNADE

Naknade za korišćenje Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike i naknade za izvršenje Transakcija korišćenjem Servisa elektronskog bankarstva, Banka obračunava i naplaćuje sa računa Korisnika, u skladu sa Tarifom naknada koja čini sastavni deo Okvirnog ugovora.

Naknade za korišćenje Servisa elektronskog bankarstva, Banka obračunava i naplaćuje do petog radnog dana u mesecu za prethodni mesec, zaduženjem tekućih računa Korisnika koji se vode u Banci, ukoliko drugačije nije ugovoreno, u skladu sa Tarifom naknada.

Naknade za izvršavanje Međunarodnih platnih transakcija korišćenjem Servisa elektronskog bankarstva se obračunavaju i naplaćuju po Transakciji. Naknade za izvršavanje Domaćih platnih transakcija korišćenjem Servisa elektronskog bankarstva obračunavaju se i naplaćuju prvog radnog dana u mesecu za Transakcije iz prethodnog meseca. Banka može omogućiti Korisniku i drugačiju dinamiku obračuna i naplate naknada (npr. na dnevnom, nedeljnom, dvonedeljnom nivou) u kom slučaju je potrebno da Korisnik podnese Banci zahtev za promenu i da Banka takav zahtev prihvati. Sve naknade, Banka naplaćuje zaduženjem tekućeg računa Korisnika koji se vode u Banci, bez platnog naloga.

Banka obračunava i naplaćuje dostavljanje SMS poruka u skladu sa važećom Tarifom naknada i to za sve poslate SMS poruke koje je Banka poslala Korisniku na sve brojeve mobilnih telefona koje je registrovao za SMS servis. Naknade slanja SMS poruke Banka obračunava i naplaćuje do petog radnog dana u mesecu za prethodni mesec, zaduženjem tekućih računa Korisnika koji se vode u Banci, ukoliko drugačije nije ugovoreno.

Banka je ovlašćena da bilo koju novčanu obavezu Korisnika prema Banci naplati iz raspoloživih sredstava sa svih računa otvorenih u Banci, automatskim zaduženjem računa. Kada Korisnik ima više računa (dinarskih ili deviznih) Banka je ovlašćena da po svom izboru utvrdi redosled po kojem će vršiti prenos sredstava radi naplate svojih potraživanja prema Korisniku, uključujući i otkup sredstava sa deviznih računa po kupovnom kursu Banke za devize na dan na koji Banka vrši otkup radi naplate dospelih obaveza Korisnika. U slučaju naplate deviznih potraživanja Banke sa dinarskih računa Korisnika, primenjuju se prodajni kurs Banke za devize na dan zaduženja. U slučaju naplate deviznih potraživanja Banke koja se vode u valuti različitoj od valute računa Korisnika koji se zadužuje za naplatu ovih potraživanja, primenjuje se kupovni i prodajni kurs Banke za devize na dan zaduženja (kupovni kurs za konverziju deviza u dinare i prodajni kurs za konverziju dinara u devize).

Troškove slanja SMS poruke od strane Korisnika za Upit u stanje i promene na računu obračunava i naplaćuje mobilni operater.

## IX BLOKADA/DEBLOKADA KORIŠĆENJA I OTKAZ

Korisnik može u bilo kojem trenutku blokirati korišćenje svake pojedinačne usluge odnosno svakog pojedinačnog servisa Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike:

- pozivom na brojeve telefona Kontakt centra: 381 (0) 11 3011555, 0800 23 23 22; 381 (0) 21 421 077,
- podnošenjem zahteva u bilo kojoj ekspozituri Banke.

Banka može sevice u okviru Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike, blokirati i ukoliko:

- proceni da je iz bilo kog razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka i sredstava;
- ako posumnja da Korisnik ili treće lice zloupotrebljava ove servise,

- korišćenje ovih servisa 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,
- ako se Korisnik ne pridržava ugovorenih odredbi i Korisničkog uputstva,
- u drugim slučajevima predviđenim zakonom.

Banka će Korisniku automatski blokirati pristup Servisima elektronskog bankarstva, ako prilikom prijavljivanja 3 (slovima: tri) puta unese netačan PIN.

Banka će obavestiti Korisnika o nameri blokade Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike kao 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 blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi, Banka dostavlja ugovorenim kanalom komunikacije. 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 Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike kada prestanu da postoje razlozi za njihovu blokadu. U ovim slučajevima pristup Direktnim kanalima za pravna lica i preduzetnike, Korisnik može deblokirati u ekspozituri Banke, s tim da Banka ima pravo da odbije da izvrši deblokadu, ukoliko i dalje postoji sigurnosna pretnja.

Korisnik ima pravo da otkáže korišćenje jedne ili svih usluga odnosno jednog ili svih servisa Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike pod uslovom da ih koristi van Paketa, predajom pisanog zahteva Banci.

Banka ima pravo da otkáže pojedine ili sve usluge odnosno pojedine ili sve servise Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike, bez raskida Okvirnog ugovora, a na isti način i pod istim uslovima koji se primenjuju na raskid Okvirnog ugovora, glava XVIII Uslovi za izmene i dopune Okvirnog ugovora i prava na raskid.

Otkaz Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike, od strane Korisnika ili Banke, ne povlači automatski i raskid Okvirnog ugovora, dok raskid Okvirnog ugovora dovodi do automatskog prestanka mogućnosti korišćenja Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike.

Raskid Okvirnog ugovora od strane Korisnika ili Banke, vrši se u skladu sa Opštim uslovima, glava XVIII Uslovi za izmene i dopune Okvirnog ugovora i prava na raskid.

Korisnik je dužan da plati Banci sve naknade za korišćenje Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike i za izvršenje Transakcija do dana otkaza/raskida kao i sve druge naknade i troškove u skladu sa Tarifom naknada do dana okaza/raskida.

Raskidom Okvirnog ugovora od strane Banke ili Korisnika, gašenjem računa ili usled prestanka postojanja Korisnika, nije moguće dalje koristiti Direktno kanale za pravna lica i preduzetnike.

Sve Transakcije zadate sa datumom valute u budućnosti korišćenjem Servisa elektronskog bankarstva, koje do trenutka otkaza nisu stornirane, biće izvršene.

## **X IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA**

Banka ima pravo na izmene i dopune Okvirnog ugovora odnosno dokumenata koja čine sastavni deo Okvirnog ugovora, u skladu sa odredbama Opštih uslova za platne usluge, glava XVIII Uslovi za izmene i dopune Okvirnog ugovora i prava na raskida.

## **XI TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA**

Banka sve podatke do kojih dođe u toku trajanja ugovornog odnosa čuva kao poslovnu tajnu i bankarsku tajnu u skladu sa odredbama Opštih uslova, glava XX Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama, kao i u skladu sa propisima koji uređuju oblast bakarske i poslovne tajne.

Zaštitu podataka o ličnosti Korisnika, Banka će vršiti u skladu sa odredbama Opštih uslova, glava XX Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama, kao i u skladu sa propisima koji uređuju zaštitu podataka o ličnosti.

## **XII ZAŠTITA KORISNIKA**

Ako Korisnik smatra da se Banka u oblasti pružanja platnih usluga ne pridržava odredaba Okvirnog ugovora, pozitivnih propisa i dobrih poslovnih običaja, ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga (pravo na prigovor, pritužbu i mogućnost vasudskog rešavanja spornog odnosa), sve saglasno Opštim uslovima, glava XIX Informacije o zaštiti Korisnika.

## **XIII NADLEŽNOST SUDA**

U slučaju spora u vezi i povodom Okvirnog ugovora, Banka i Korisnik će isti pokušati da reše sporazumno. U suprotnom, nadležnost suda se utvrđuje u skladu sa propisima.

## **XIV ZAVRŠNE ODREDBE**

Za sve što nije definisano ovim Posebnim uslovima shodno se primenjuju odredbe Opštih uslova, odnosno Okvirnog ugovora.

Za sve što nije regulisano Okvirnim ugovorom primenjuju se odredbe zakona koji uređuju oblast platnih usluga, elektronskog poslovanja, obligacionih odnosa, kao i drugi zakoni i propisi Republike Srbije.

Odredbe ovih Posebnih uslova stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora a primenjuju se počev od 30.04.2021.godine.

Danom početka primene ovih Posebnih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja za korišćenje Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike koji su usvojeni na sednici Upravnog odbora br. 7/19 od 25.01.2019. godine a koji su u primeni od 26.04.2019. godine.

-----  
Predsednik Upravnog odbora