

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

**OPŠTE USLOVE POSLOVANJA  
BANCA INTESA AD BEOGRAD  
ZA USLUGE ELEKTRONSKOG I MOBILNOG BANKARSTVA  
ZA FIZIČKA LICA I POLJOPRIVREDNIKE**

## 1. UVODNE ODREDBE

### 1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja za usluge elektronskog i mobilnog bankarstva

Ovim Opštim uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd za usluge elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica i poljoprivrednike (u daljem tekstu: OUP za E-banking usluge) uređuju se međusobna prava, obaveze i odgovornosti Banke i Korisnika (u daljem tekstu: Korisnik), pri korišćenju usluga elektronskog i mobilnog bankarstva (u daljem tekstu: E-banking usluga). Korisnik putem E-banking usluga ima mogućnost dobijanja informacija, odnosno obavljanja platnih transakcija elektronskim putem, u vezi sa svim elektronskim proizvodima i uslugama Banke.

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

Pojmovi korišćeni u ovom OUP-u za E-banking usluge:

- **Banka** je **BANCA INTESA AKCIONARSKO DRUŠTVO BEOGRAD (NOVI BEOGRAD)**, Milentija Popovića 7b, 11070 Beograd, Srbija (u daljem tekstu: Banka), BIC/SWIFT oznaka: DBDBRSBG, Matični broj: 07759231, PIB: 100001159, E-mail: kontakt@bancaintesa.rs;
- **E-banking usluga** je elektronska razmena informacija između ugovornih strana, kao i raspolaganje sredstvima na platnom računu i vođenje platnog računa Korisnika kod Banke, putem elektronskog i mobilnog bankarstva saglasno Pristupnici, koju Korisnik potpisuje prilikom zaključenja Okvirnog ugovora o pružanju usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica i poljoprivrednike, čiji je prilog i sastavni deo;
- **Elektronska poruka** predstavlja niz podataka, koji su elektronski generisani, poslani, primljeni ili sačuvani na elektronskim, optičkim i drugim sličnim medijumima;
- **Sredstvo autentifikacije** – sigurnosni mehanizam zaštite koji Korisnik dobija na korišćenje od Banke, a koji služi za autentifikaciju Korisnika prilikom pristupa sistemima banke ili za autorizaciju transakcija;
- **Autentifikacija Korisnika** - predstavlja proces provere i potvrde identiteta Korisnika prilikom pristupa sistemima Banke upotrebom dodeljenih sredstava autentifikacije;
- **Autorizacija transakcija** - predstavlja proces potvrde izvršenja finansijskih i/ili nefinansijskih transakcija u sistemima Banke, upotrebom dodeljenih sredstava autentifikacije;
- **mToken** – predstavlja softversko sredstvo za autentifikaciju, kompatibilno sa iOS i Android platformama pametnih mobilnih telefona i uređaja, kod kojeg se autentifikacioni parametar generiše u aplikaciji instaliranoj na prenosnom uređaju Korisnika;
- **SMS OTP** – predstavlja virtuelno sredstvo za autentifikaciju kod kojeg se autentifikacioni parametar generiše na autentifikacionom serveru i dostavlja na uređaj Korisnika putem SMS poruke. Slanje parametara se vrši na broj mobilnog telefona, koji je Korisnik registrovao u Banci za SMS usluge;
- **Korisnik** – je fizičko lice ili poljoprivrednik koji ima otvoren platni račun u Banci i ugovorio je i koristi neku od E-banking usluga iz ovog OUP-a za E-banking usluge;
- **Poljoprivrednik** je nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva koji se isključivo bavi poljoprivrednom proizvodnjom;

---

## BANCA INTESA AD BEOGRAD

MILENTIJA POPOVIĆA 7B, 11070 NOVI BEOGRAD; CALL CENTER: +381 (011) 310 88 88; WWW.BANCAINTESA.RS; TEKUĆI RAČUN: 908-16001-87



- **LIB** je kombinacija brojeva, koji su dodeljeni Korisniku od strane Banke kao tajni podatak neophodan za korišćenje E-banking usluga Intesa On-line i Intesa Halo;
- **E-Banking projektna rešenja** su usluge koje Banka stavlja na raspolaganje Korisnicima, a putem kojih je Korisniku omogućeno daljinskom elektronskom komunikacijom obavljanje bankarskih i drugih finansijskih i nefinansijskih usluga, pri čemu nije potrebno fizičko prisustvo Korisnika i zaposlenih Banke na istom mestu. E-banking usluge obuhvataju Intesa Mobi, Intesa On-line, Intesa Halo, Intesa trajni nalog, SMS usluge, E-mail usluge, Servis za obaveštavanje o izvršenim E-banking plaćanjima i E-banking terminali, kojima se obavlja daljinska komunikacija između Banke i Korisnika te pružanje bankarskih i drugih finansijskih i nefinansijskih usluga Banke;
- **Intesa Mobi** je projektno rešenje za mobilno bankarstvo Banke, dostupno Korisniku korišćenjem mobilnog telefona;
- **Intesa Online** je projektno rešenje za elektronsko bankarstvo dostupno Korisniku korišćenjem odgovarajuće web stranice; Intesa On-line je jedina usluga elektronskog bankarstva koja se odobrava korisniku - poljoprivredniku.
- **Intesa Halo** je projektno rešenje koje Korisniku omogućava, proveru stanja po računima ili platnim karticama putem govornog automata ili transakcione poslove putem telefonskog razgovora sa agentom kontakt centra Banke;
- **Intesa trajni nalog** je usluga koja Korisniku omogućava izmirivanje obaveza po mesečnim računima sa platnog računa Korisnika bez provizije;
- **SMS usluge** su usluge slanja opštih SMS obaveštenja Korisniku, SMS provera stanja na računima i karticama Korisnika, usluge aktivacije i/ili deaktivacije određenih obaveštenja, kao i provera kursne liste za željenu valutu;
- **E-mail usluga** je usluga slanja mesečnih izvoda za platne račune, izvoda za kreditne kartice i slanje obaveštenja o proizvodima Banke na e-mail adresu Korisnika;
- **Servis za obaveštavanje o izvršenim e-banking plaćanjima** je usluga slanja potvrde o izvršenom plaćanju korišćenjem E-banking usluga ili putem trajnog naloga na adresu za prijem pošte Korisnika;
- **E-banking terminali** su samouslužni uređaji u ekspoziturama Banke koji omogućavaju Korisniku uvid u svoje račune i platne kartice, vršenje bezgotovinskih plaćanja, štampu izvoda i potvrda o izvršenom plaćanju, kao i obaveštavanje Korisnika o proizvodima i uslugama Banke;
- **Platni instrument** - je svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke, a koje Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
- **Pristupnica za e-banking usluge** (u daljem tekstu: Pristupnica) je dokument kojim Korisnik ugovara sa Bankom odgovarajuće E-banking usluge. Pristupnicu Korisnik može dobiti od Banke više puta u toku trajanja ovog Okvirnog ugovora o pružanju usluga elektronskog bankarstva za fizička lica i poljoprivrednike, te se svakim novim potpisivanjem Pristupnice, smatra da je za sve podatke merodavna najnovija Pristupnica, a u delu koji se odnosi na E-banking usluge kao dopuna prethodne Pristupnice;
- **Korisničko uputstvo za E-banking usluge** je uputstvo koje je Korisniku dostupno na zvaničnoj internet prezentaciji Banke ili u okviru odgovarajuće e-banking aplikacije, nakon aktiviranja te E-banking usluge (u daljem tekstu: Korisničko uputstvo).
- **Okvirni ugovor o pružanju usluge elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica i poljoprivrednike** (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) koji čine:
  - a) OUP za E-banking usluge,
  - b) Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za platne račune i platne usluge korisnika za fizička lica (u daljem tekstu: OUP za platne račune i platne usluge za fizička lica), odnosno Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za platne račune i platne usluge za poljoprivrednike (u daljem tekstu: OUP za platne račune i platne usluge za poljoprivrednike);
  - c) Ugovor o pružanju usluga elektronskog i mobilnog bankarstva (E-banking) (u daljem tekstu: Ugovor o E-banking-u),
  - d) Izvod iz tarife naknada za usluge Banca Intesa AD Beograd (u daljem tekstu: Izvod iz Tarife),
  - e) Pristupnica za korišćenje E-banking usluge,
  - f) Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga fizičkih lica i poljoprivrednika koji je sastavni deo OUP za E-banking usluge (u daljem tekstu: Terminski plan).

Ukoliko je korisnik E-banking usluga fizičko lice u tom važe i uručuju se OUP za platne račune i platne usluge za fizička lica, odnosno ukoliko je korisnik poljoprivrednik u tom važe i uručuju se OUP za platne račune i platne usluge za poljoprivrednike.

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

## **1.2. Nadležnost za donošenje OUP-a**

OUP za E-banking usluge Banke i njihove izmene i dopune donosi Upravni odbor Banke.

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

## **1.3. Odnos između Ugovora za E-banking, OUP-a za platne račune i platne usluge fizičkih lica odnosno OUP-a za platne račune i platne usluge poljoprivrednika i OUP-a za E-banking usluge**

OUP za E-banking usluge smatraju se posebnim opštim uslovima u odnosu na OUP-a za platne račune i platne usluge fizičkih lica odnosno OUP-a za platne račune i platne usluge poljoprivrednika, te se primjenjuju zajedno sa OUP-a za platne račune i platne usluge fizičkih lica odnosno OUP-a za platne račune i platne usluge poljoprivrednika.

U slučaju bilo kakve neusklađenosti između odredbi Ugovora o E-Banking-u, OUP-a za E-banking usluge i OUP-a za platne račune i platne usluge fizičkih lica odnosno OUP-a za platne račune i platne usluge poljoprivrednika, primjenjuju se odredbe Ugovora o E-Banking-u.

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

## **2. USLOVI KORIŠĆENJA E-BANKING USLUGA**

### **2.1. Vrste i opis osnovnih karakteristika E-banking usluga**

Informacije o ponudi E-banking usluga Banke, dostupne su Korisnicima u poslovnoj mreži Banke i na internet stranicama Banke ([www.bancaintesa.rs](http://www.bancaintesa.rs)).

Banka zadržava pravo izmena tehničkih vrsta, obima i sadržaja pojedinih E-banking usluga. Banka će u slučaju uvođenja novih vrsta E-banking usluga iste objaviti na internet stranicama Banke ([www.bancaintesa.rs](http://www.bancaintesa.rs)).

Korisničko uputstvo za E-banking usluge je dostupno Korisniku na internet stranici Banke ([www.bancaintesa.rs](http://www.bancaintesa.rs)), s tim da Korisnik može Banci uputiti zahtev za dostavljanje istih putem elektronske pošte (u daljem tekstu: e-mail) na e-mail adresu Korisnika ili u papirnom obliku.

Ugovorene E-banking usluge, Korisniku su dostupne 24 (dvadesetčetiri) sata dnevno, 7 (sedam) dana u nedelji, u obimu i na način kojim je utvrđeno u Pristupnici, Korisničkom uputstvu i odredbama Okvirnog ugovora.

E-banking usluge dostupne su posredstvom sledećih kanala (jednog ili više njih):

- a) elektronskog bankarstva,
- b) mobilnog bankarstva,
- c) telefona,
- d) SMS poruka,

- e) elektronske pošte,
- f) e-banking terminala.

Preduslov za ugovaranje E-banking usluga je otvoren platni račun u Banci.

Prilikom ugovaranja E-banking usluga u Banci, Korisniku će biti odštampana Pristupnica za odgovarajuću uslugu u papirnom obliku. Pristupnica mora biti potpisana od strane Korisnika.

Korisnik potpisivanjem odgovarajuće Pristupnice, vrši potvrdu izabranih E-Banking usluga iz aktualne ponude Banke.

Korisnik je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke uslove za korišćenje E-banking usluge.

Na osnovu Pristupnice za E-banking usluge, Korisnik se može koristiti ugovorenom pojedinom ili svim E-banking uslugama, najkasnije u roku od 1 (jednog) poslovnog dana:

1. nakon preuzimanja mTokena ili SMS OTP-a, pod uslovom da prethodno obezbedi minimalne tehničke uslove, koji su neophodni za korišćenje te usluge i/ili,
2. nakon obrade Pristupnice.

Korisnik samostalno određuje koji će metod autentifikacije iz ponude Banke koristiti. Sredstva za autentifikaciju su neprenosiva i može ih koristiti samo Korisnik kome su dodeljena. Korisnik ne sme, na bilo koji način, zloupotrebljavati dodeljena sredstva za autentifikaciju.

Sredstva za autentifikaciju se koriste na sledeći način:

1. Elektronsko bankarstvo – Intesa online: Korisnik može da koristi mToken ili SMS OTP sredstva za autentifikaciju za potrebe autorizacije finansijskih i nefinansijskih transakcija. Korisnik koji ima registrovana oba sredstva za autentifikaciju (mToken i SMS OTP) moći će da koristi isključivo mToken;
2. Mobilno bankarstvo – Intesa Mobi: Korisnik može da koristi isključivo mToken sredstvo za autentifikaciju za potrebe autentifikacije Korisnika, odnosno logovanja u Intesa Mobi aplikaciju.

Banka zadržava pravo da odbije aktivaciju usluge Korisniku.

## **2.2. Obaveze Korisnika**

Korisnik se obavezuje:

- da za korišćenje pojedine E-banking usluge pribavi, koristi i održava, odgovarajuću računarsku i komunikacionu opremu, koja je u skladu sa tehničkim zahtevima propisanim uputstvima za pojedinu E-banking uslugu;
- da će štiti računarsku opremu, mobilne telefone i programsku podršku za korišćenje pojedine E-banking usluge te upotrebljavati je isključivo na način kako je predviđeno uputstvom za svaku pojedinu E-banking uslugu;
- da će sve poslove koje obavlja putem E-banking usluga obavljati u skladu sa Okvirnim ugovorom i ostalim propisima;
- da će voditi računa o Izveštajima dobijenim od Banke o svim promenama na platnom računu, pregledati ih i obavestiti Banku o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanju;
- da će odmah obavestiti Banku o svakom gubitku, krađi, zloupotrebi, neovlašćenom korišćenju, promeni ili gašenju mobilnog pretplatničkog broja i prenosnog uređaja preko kojeg se koriste sredstva za autentifikaciju i usluge mobilnog bankarstva, kao i kredincijala za prijavu na Intesa On-line ili Intesa Halo uslugu, te odmah uputiti Banci zahtev za onemogućavanje (blokadu) korišćenja istih, te odmah bez odlaganja, lično u Banci zatražiti opoziv E-banking usluga;
- da će obavestiti Banku o promeni informacija neophodnih za neometano i bezbedno korišćenje E-banking usluge, i to: brojeva mobilnih telefona i e-mail-a preko/putem kojih se koriste pojedine E-banking usluge. Ukoliko Korisnik to ne učini, Banka će smatrati relevantnim

poslednje informacije, koje je Korisnik dostavio Banci i ista ne može biti pozvana na odgovornost za nastalu štetu zbog neažurnih podataka;

- da Banci dostavi tačne podatke u svim dokumentima iz ovog Okvirnog ugovora, u suprotnom Banka ne snosi odgovornost za netačno date podatke od strane Korisnika.

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

Korisnik ima pravo da zahteva prestanak korišćenja sredstava autentifikacije, gde se na njegovu inicijativu vrši deaktivacija sredstava za autentifikaciju (otkazivanje upotrebe) ili uskraćivanje prava na korišćenje sredstava za autentifikaciju od strane Banke (zabrana upotrebe).

### **2.3. Prava i obaveze Banke**

Banka ima pravo da onemogući korišćenje SMS OTP sredstva za autentifikaciju ukoliko na bilo koji posredan ili neposredan način dođe do saznanja da registrovani broj mobilnog telefona više nije u posedu Korisnika.

U slučaju da Korisnik ne izvrši logovanje u Intesa Mobi aplikaciju u roku od 7 dana nakon aktiviranja Intesa Mobi usluge na šalteru Banke, usluga mobilnog bankarstva će biti onemogućena. Korisnik naknadno može da zahteva reaktiviranje usluge u Banci.

U slučaju nekorišćenja dodeljenih sredstava za autentifikaciju, Banka ima pravo da:

- privremeno onemogući upotrebu dodeljenih sredstava za autentifikaciju ukoliko ista nisu korišćena u periodu od 3 meseca u kontinuitetu. Korisnik naknadno može u Banci da zahteva deblokadu dodeljenih sredstava, ukoliko želi da nastavi sa njihovim korišćenjem, i
- trajno onemogući upotrebu dodeljenih sredstava za autentifikaciju ukoliko ista nisu korišćena u periodu od 6 meseci u kontinuitetu. Korisnik naknadno može da zahteva aktivaciju novih sredstava autentifikacije, ukoliko želi da ih ponovo koristi.

Pod nekorišćenjem se podrazumeva da Korisnik u posmatranom vremenskom periodu nije izvršio ni jednu autentifikaciju ili autorizaciju ni preko jednog od dodeljenih sredstava za autentifikaciju, a bez obzira na rezultat autentifikacije ili autorizacije (uspešna ili ne).

U slučaju da su se stekli uslovi i da se Banka odlučila za jedno od prethodno navedenih onemogućavanja upotrebe sredstava za autentifikaciju, Banka će o tome obavestiti Korisnika jednim od sledećih načina komunikacije: pisanom ili elektronskom poštom, SMS porukom, objavom na govornom automatu ili telefonskim pozivom od strane kontakt centra Banke, a sve u skladu sa registrovanim podacima o Korisniku u Banci.

U slučaju postojanja sumnje da je mobilni pretplatnički broj i mobilni uređaj Korisnika preko kojeg se koriste sredstva za autentifikaciju zloupotrebjeni, Banka ima pravo da privremeno ili trajno onemogući korišćenje dodeljenih sredstava za autentifikaciju i da bez odlaganja obavesti Korisnika o potencijalnoj zloupotrebi mobilnog pretplatničkog broja i uređaja.

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

Banka nije odgovorna za gubitak ili uništenje podataka na opremi koju Korisnik koristi za pristup E-banking uslugama, kao ni ukoliko Korisnik svoju opremu ili parametre za korišćenje E-banking usluga učini dostupnim trećim licima.

Banka je odgovorna samo za dostavljanje Korisniku parametara za aktivaciju sredstava autentifikacije (mToken i SMS OTP), ukoliko se Korisnik opredelio za vršenje transakcija korišćenjem Intesa On-line ili Intesa Mobi usluge.

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

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

Banka ne garantuje i ne preuzima odgovornost za hardware i software, koji nije deo sistema E-banking-a.

#### **2.4. Izvršenje platnih transakcija putem E-banking usluge**

E-banking usluga za izvršenje platne transakcije za zaduženje platnog računa putem platnog naloga regulisani su OUP-om za platne račune i platne usluge fizičkih lica odnosno OUP-om za platne račune i platne usluge poljoprivrednika.

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

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

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

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

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

Saglasnost za izvršenje platnog naloga, zaduženjem platnog računa, Korisnik daje autorizovanjem transakcije mTokenom ili SMS OTP-om izdatim od strane Banke.

Banka, ne odgovara za neizvršenje ili neuredno izvršenje platnih transakcija ili izvršenje neautorizovanih platnih transakcija putem E-banking usluga:

- ako je izvršenje neautorizovane platne transakcije, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posledica prevare neovlašćenih lica, posledica pogrešnog unosa podataka od strane Korisnika ili ako Korisnik ne ispunjava obaveze iz ovog OUP-a za E-banking usluge u vezi sa preduzimanjem mera za zaštitu sredstava autentifikacije;
- ako se utvrdi da je platni nalog za zaduženje platnog računa Korisnika falsifikovan;
- ako je izvršenje neautorizovane platne transakcije posledica upotrebe ukradenog ili izgubljenog sredstva autentifikacije;
- ako Korisnik dostavi platni nalog sa netačnim brojem platnog računa.

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

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

### **3.1. Vrsta i visina naknada koje Banka naplaćuje Korisniku**

Banka naplaćuje naknadu u skladu sa Izvodom iz Tarife, za aktivaciju i korišćenje pojedine E-banking usluge.

Korisnik je dužan da obezbedi sredstava na platnom računu kod Banke za plaćanje naknada, te ukoliko na platnom računu Korisnik nema dovoljno sredstava za naplatu naknade za ugovorenu E-banking uslugu, Korisnik neće moći istu koristiti sve dok iznos sredstava na platnom računu ne bude dovoljan za naplatu naknade za aktivaciju ili korišćenje E-banking usluge.

Korisnik potpisom Pristupnice za E-banking usluge potvrđuje da je saglasan i da ovlašćuje Banku da izvrši naplatu svih naknada u vezi sa korišćenjem pojedinih ili svih E-banking usluga, a sve u skladu sa Izvodom iz Tarife.

Za E-banking usluge koje pružaju mogućnost izvršavanja platnih transakcija zaduženjem platnog računa Korisnika, Banka naplaćuje naknadu za svaku na taj način obavljenju pojedinačnu platnu transakciju, saglasno Izvodu iz Tarife.

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

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

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

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

Informacije i obaveštenja dostavljace se u pisanoj formi ili drugom trajnom nosaču podataka. Sve merodavne podatke povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Korisnik može pronaći, na adresi – [www.bancaintesa.rs](http://www.bancaintesa.rs).

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

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

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

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

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

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

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

## 6. USLOVI ZA IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK UGOVORA

### 6.1. Izmene Okvirnog ugovora

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

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

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

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

### 6.2. Raskid Okvirnog ugovora

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od 15 (petnaest) dana, bez naknade, dostavljanjem Pristupnice kojom se otkazuju sve E-banking usluge koje koristi.

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

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

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

- da Korisnik Banci da netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente od značaja za zaključenje ovog Okvirnog ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti Korisnika;
- da Korisnik ne ispuni bilo koju obavezu preuzetu Okvirnim ugovorom ni u roku od 15 dana od prijema upozorenja Banke;
- da Korisnik ne ispuni obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanje ili zasnivanje dodatnih sredstava obezbeđenja u roku koji je Banka odredila;
- da Korisnik zadocni sa ispunjenjem bilo koje obaveze prema Banci po bilo kom drugom ugovoru duže od 60 dana;
- da su nastupile ili je izvesno da će nastupiti okolnosti koje mogu negativno uticati na sposobnost Korisnika da uredno izvršava svoje ugovorene obaveze, odnosno ukoliko dođe do pogoršanja kreditne sposobnosti uključujući i pogoršanja rizične klase Korisnika prema propisu NBS o klasifikaciji aktive banaka;
- da Korisnik u roku od 3 dana ne obavesti Banku o promeni prebivališta, odnosno boravišta, imena i prezimena, poslodavca, podataka za kontakt i drugih ličnih podataka koje je dao Banci (po mogućnosti pisanim putem ili neposredno nadležnom zaposlenom u Banci, a u hitnom slučaju telefonom uz obaveznu potvrdu date informacije);
- da nastupe okolnosti utvrđene propisima i procedurama o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, pod kojima Banka ima pravo ili obavezu da raskine poslovni odnos sa Korisnikom, kao što su, između ostalog:

da se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;



- da Korisnik po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, poreklu sredstava ili prirodni/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koje obavlja preko Banke; da ugovorni odnos značajno povećava reputacioni rizik u poslovanju Banke;
- da Korisnik svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- da Korisnik ne poštuje svoje zakonske i ugovorene obaveze prema Banci;
- Kada je Račun Korisnika neaktivan u periodu od 12 (dvanaest) meseci uzastopno u smislu da nema evidentiranih uplata i isplata sa Računa, pri čemu se ne uzimaju u obzir knjiženja kamate, naknade i troškova, kao i druga knjiženja po nalogu same Banke;
- Ukoliko Banka ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja o raskidu/otkazu Okvirnog ugovora ili zahteva za ažuriranje podataka preporučenom pošiljkom na poslednju adresu koju joj je Korisnik dostavio, zato što Korisnik nije blagovremeno obavestio Banku o promeni adrese stanovanja i/ili adrese za prijem pošte, kao dan uručenja smatraće se dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki prvi put potvrdilo da je pokušano uručenje obaveštenja/zahteva Banke;
- Ukoliko je došlo do raskida Ugovora o platnim računima i platnim uslugama fizičkih lica odnosno Ugovora o platnim računima i platnim uslugama poljoprivrednika.

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

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

## **7. INFORMACIJE O ZAŠTITI KORISNIKA**

### **7.1. Zaštita korisnika**

#### **7.1.1. Pravo na prigovor**

Korisnik ima pravo na pismeni prigovor Banci u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora zaključenog sa Korisnikom.

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

Prigovor se podnosi na adresu Banke:  
Banca Intesa ad Beograd,  
Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom klijenata,  
Ulica. Milentija Popovića 7b, 11070 Novi Beograd  
ili putem e-mail-a: kontakt@bancaintesa.rs

#### **7.1.2. Pravo na pritužbu Narodnoj Banci Srbije**

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 (petnaest) dana – Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu u pismenoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Okvirnog ugovora, drugih pozitivnih propisa kojima se uređuju ove usluge ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge.

Korisnik može podneti pritužbu u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka iz prethodnog stava ove tačke.

Pritužba se podnosi na adresu: Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, Beograd ili Nemanjina 17, Beograd.

### **7.1.3. Vansudsko rešavanje sporova**

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

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

Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od 5 (pet) dana od dana dostavljanja tog predloga.

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

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan je za strane u tom postupku.

## **8. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA**

### **8.1. Raspolaganje podacima**

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

Korisnik je izričito saglasan da Banka ima pravo da podatke o Korisniku koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, e-mail adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik prezentovao Banci prilikom potpisivanja Okvirnog ugovora, koristi radi dostavljanja Korisniku obaveštenja o aktivnostima, proizvodima i uslugama Banke, u vidu letaka, prospekata, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

### **8.2. Zaštita podataka o ličnosti**

Korisnik potvrđuje da ga je Banka upoznala sa obradom podataka o ličnosti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i to omogućavanjem uvida u:

- „Obaveštenje o uslovima prikupljanja i obrade podataka o ličnosti“;
- Evidencije o zbirkama podataka o ličnosti Banke.

Korisnik daje pristanak za obradu svih podataka o svojoj личности na način opisan u navedenom „Obaveštenju“ i evidencijama i to podataka koje je Banka za potrebe svog redovnog poslovanja i izvršavanja zakonskih i ugovornih obaveza pribavila od njega i/ili drugih lica, uključujući i posebno osetljive podatke. Pristanak korisnika važi do opoziva.

## **9. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA**

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

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

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

## **10. DOSTAVLJANJE**

### **10.1. Dostavljanje koje Banka vrši Korisniku**

U vezi sa poslovnim odnosom koji je Korisnik zasnovao ili namerava da zasnuje sa Bankom, Banka dostavlja Korisniku obaveštenja, izveštaje i druge podatke i dokumentaciju u pisanoj formi na adresu sedišta, prebivališta, odnosno boravišta Korisnika, odnosno dostavljanjem elektronske pošte, SMS ili telefaks poruka ili na drugi odgovarajući način koji u potpunosti zadovoljava sve neophodne uslove davanja celovite i jasne informacije.

Dostavljanje iz stava 1. ove tačke Banka vrši u skladu sa nalogom ili saglasnošću Korisnika i to prema poslednjim dostavljenim podacima.

Nalog ili saglasnost iz prethodnog stava Korisnik može dati Banci neposredno u prostorijama Banke, pismeno, usmeno preko Kontakt centra Banke, odnosno preko aplikacije Banke za elektronsko ili mobilno bankarstvo.

Banka ima pravo da podatke koje poseduje o Korisniku, a koji se odnose na njegovu adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaja, adrese elektronske pošte i ostale podatke koje je Korisnik prezentovao Banci, koristi radi dostavljanja obaveštenja Korisniku o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, kao i o podacima koji se odnose na poslovanje sa Korisnikom.

U slučaju da Korisnik blagovremeno ne obavesti Banku o promeni podataka iz prethodnog stava ove tačke, a koje je Korisnik predao Banci u svrhu dostavljanja, kao i o drugim podacima koji su ili mogu biti od uticaja na uredno dostavljanje, dostava koju Banka bude izvršila u skladu sa raspoloživim podacima smatraće se urednom, a bilo koja obaveza Banke prema Korisniku koja proističe, ili je u vezi sa izvršenim dostavljanjem smatraće se izvršenom:

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

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

Banka u skladu sa propisima, ovim OUP-om za E-banking usluge i prirodom i sadržinom akta koji se dostavlja opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu Korisniku i to: preporučenom pošiljkom sa ili bez potvrde o prijemu, dostavom na e-mail adresu, telefaksom, SMS porukom ili na drugi odgovarajući način.

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

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

## **10.2. Dostavljanje koje Korisnik vrši Banci**

Korisnik vrši dostavljanje pismena na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih delova, u skladu sa ovim OUP-om za E-banking usluge, javnim oglasima i reklamnim materijalom, Internet prezentacijom Banke i drugim instrukcijama, koje Banka pismeno dostavi Korisniku.

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

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

## **11. ORGAN NADLEŽAN ZA NADZOR NAD POSLOVANJEM BANKE**

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

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

## **12. STUPANJE NA SNAGU**

OUP za E-banking usluge mogu se primenjivati najranije 15 dana od datuma njihovog objavljivanja, isticanjem na vidnom mestu u ekspoziturama Banke odnosno na internet prezentaciji Banke, uključujući mogućnost isticanja akta u elektronskoj formi na javnom ekranu u ekspoziturama Banke.

Predsednik Upravnog odbora

---

Giovanni Boccolini