



## ОПШТИ УСЛОВИ ЗА КОРИШЋЕЊЕ MobiBank PŠ УСЛУГЕ МОБИЛНОГ БАНКАРСТВА ЗА КОРИСНИКЕ ТЕКУЋИХ РАЧУНА ФИЗИЧКИХ ЛИЦА

### 1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

1.1. **Банка – издавалац Општих услова** је Банка Поштанска штедионица, а.д., Београд, Краљице Марије број 3, 11 000 Београд, Република Србија, Регистарски број код АПП-а: БД 5698/2005, Матични број: 07004893, Порески идентификациони број: 100002549, Рачун код Народне банке Србије: 908-20001-18, BIC/SWIFT: SBPORSBG, E-mail: [card@posted.co.rs](mailto:card@posted.co.rs), Web site: [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs), Контакт центар: 011/ 20 20 292, Факс: 011/ 33 76 777, Надзорни орган: Народна банка Србије, Немањина број 17, 11000 Београд.

Банка има дозволу за рад Народне банке Србије и налази се на списку пословних банака објављеном на Интернет страници Народне банке Србије: [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs)

1.2. **Акта Банке** су сви документи и одлуке које по прописаној процедури доносе надлежни органи Банке и који су Кориснику доступни појединим дистрибутивним каналима, а уређују права и обавезе Корисника и свих осталих лица које преузимају права и обавезе према Банци, као и Банке саме. Банка ће Кориснику на његов захтев учинити доступним сва акта Банке која се примењују на његов конкретан уговорни однос с Банком.

1.3. **Корисник** -у смислу ових Општих услова је физичко лице -коме је Банка одобрила коришћење услуга мобилног банкарства, који је Корисник Рачуна у Банци и који је са Банком закључио Оквирни уговор о платним услугама.

1.4. **Општи услови трансакционих рачуна** – у смислу ових Општих услова су Општи услови отварања, вођења и гашења трансакционих рачуна, издавања Post card cobrand DinaCard картице и обављања платних услуга у пословању са физичким лицима

1.5. **Рачун** -је трансакциони рачун који Банка, на основу Уговора и Општих услова трансакционих рачуна, отвара Кориснику платних услуга, а који се користи за извршавање платних трансакција. Трансакциони рачун, у смислу ових Општих услова, је динарски текући рачун (по основу личних примања) и текући жиро рачун (у даљем тексту: Рачун).

1.6. **Захтев** -захтев за пријаву, измену и одјаву услуга мобилног банкарства **MobiBank PŠ**.

1.7. **Уговор** – Уговор о коришћењу услуга мобилног банкарства.

1.8. **Услуга мобилног банкарства** –услуга која омогућава извршење платне трансакције са Рачуна посредством мобилног телефона и увид у стање и промет по свим рачунима Корисника у Банци.

1.9. **Идентификација корисника и ауторизација услуга**-подаци и поступци за идентификацију корисника и персонализацију ПИНа неопходног за приступ услугама мобилног банкарства и за ауторизацију трансакција.

1.10. **Посебни Општи услови** – Општи услови за коришћење **MobiBank PŠ** услуге мобилног банкарства.

1.11. **Трансакције** – трансакције на основу платних налога извршених путем мобилног банкарства. Сви платни налози испостављени путем мобилног банкарства имају исти третман као налози које је Корисник својеручно потписао.

1.12. **QR код** – домаћа платна трансакција у динарима која се извршава трансфером одобрења који корисник може иницирати у радно време трговца на продајном месту. Обрада, нетирање и поравнање налога за пренос QR код обавља се у платном систему Републике Србије, на продајним местима опремљеним POS терминалима, као и оним без POS терминалима.

1.13 **Термински план пријема и извршења платних трансакција** – је посебан акт Банке којим се дефинишу рокови, односно време пријема и време извршења платних трансакција ( у даљем тексту: Термински план).

### 2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

2.1. У односу на Опште услове трансакционих рачуна ови Општи услови сматрају се посебним општим условима, а регулишу права и обавезе Корисника у коришћењу услуга мобилног банкарства и права и обавезе Банке у пружању тих услуга. Корисник потписивањем Захтева потврђује да се претходно упознао с овим Општим условима, да је сагласан са њима и да их у целости прихвата.

2.2. Захтев Потписан од Корисника је саставни део Уговора, а Уговор заједно са овим Општим условима, Општим условима трансакционих рачуна, Уговором о отварању и вођењу Рачуна, Тарифом накнада, Прегледом каматних стопа, и Терминским планом чини Оквирни уговор о платним услугама (у даљем тексту: Оквирни уговор), ау складу са Општим условима трансакционих рачуна.

2.3. У случају колизије Уговора и других аката Банке примарно се примењују одредбе Уговора, ових Општих услова, затим Уговора о отварању и вођењу Рачуна, затим Општих услова трансакционих рачуна и на крају остала акта Банке, осим ако није другачије уговорено.

### 3. КОРИШЋЕЊЕ УСЛУГЕ

3.1. Услуга MobiBank PŠ мобилног банкарства Банке, за Кориснике Рачуна (у даљем тексту: Услуга) омогућавају Кориснику да путем мобилног телефона обавља трансакције преноса и плаћања са Рачуна, као и увид у стање и промет по свим рачунима Корисника отвореним у Банци

3.2. Корисник Услуге може постати физичко лице које у Банци поседује Рачун на којем не постоје блокирајући статуси којима се онемогућава располагање средствима из било којих разлога

3.3. Услуга је доступна и слабовидим Корисницима који су у обавези да обезбеде у те сврхе прилагођен мобилни апарат

3.4. Корисник Услуге је у обавези да обезбеди телефон са оперативним системом који се налази на списку подржаних телефона за MobiBank PŠ Услугу. Корисник Услуге је такође у обавези да на свом мобилном телефону обезбеди довољно слободне меморије за несметану инсталацију апликације.

3.5. Банка врши идентификацију Корисника. Корисник својим потписом потврђује тачност наведених података из Захтева за пријаву, редистрибуцију и одјаву MobiBank PŠ услуге мобилног банкарства Банке (у даљем тексту: Захтев). Банка има право да у току трајања уговорног односа са Корисником, од Корисника захтева периодично достављање документације у вези са идентификацијом, у складу са законским и подзаконским прописима.

3.6. Корисник је у обавези да сам изврши персонализацију Услуге, према Упутству за персонализацију и коришћење услуга мобилног банкарства Банке за Кориснике Рачуна (у даљем тексту:Упутство).

3.7. Приликом персонализације Услуге,а на основу добијених иницијалних података: Идентификациони код и Иницијална лозинка Корисник дефинише свој ПИН за коришћење Услуга. Банка не чува ПИН у својим базама података.

3.8. Трансакција се сматра ауторизованом уколико ју је иницирао Корисник који се идентификовао својим ПИН-ом утврђеним на основу података добијених од стране Банке, сагласно тачки 3.7. ових Општих услова.

3.9. Банка гарантује Кориснику услуга слободно располагање средствима по Рачуну. Банка не сноси одговорност у случају када је налог одбијен у систему платног промета или када га није могуће извршити тачно и на време, услед грешке Корисника.

### 4. РОК ВАЖЕЊА

4.1. Услуга има неограничен рок важења, а престаје у случају једностраног раскида Уговора било које уговорне стране, уколико Корисник затвори Рачун и у случају смрти Корисника.

### 5. ОБАВЕШТЕЊЕ И ТРЕТМАН ПОДАТАКА

5.1. Банка ће упознати Корисника са новим Општим условима тако што ће исте учинити доступним на интернет страници Банке и у пословним просторијама организационих делова Банке.

5.2. Банка је дужна да предложи Кориснику измену Општих услова два месеца пре предвиђеног датума те измене.

5.3. Банка је дужна да Корисника обавести о свакој измени ових Општих услова и да наведе да Корисник има право да раскине Уговор или Оквирни уговор о платним услугама, без накнаде, до предложеног дана ступања на снагу измена. Сматраће се да је Корисник прихватио наведене измене, ако до предложеног датума ступања на снагу измена Општих услова, писаним путем није обавестио Банку да их не прихвата.

5.4. Банка се обавезује да Кориснику пружи сва додатна објашњења и потребне инструкције везано за услугу за коју је Корисник заинтересован, у свим организационим деловима Банке.

5.5. О платним трансакцијама извршеним овом услугом Корисник се обавештава путем извода по Рачуну, на начин за који се Корисник определио Захтевом за отварање Рачуна.

5.6. Корисник је сагласан са примањем додатних обавештења, информативног или другог карактера, путем различитих дистрибутивних канала Банке.

5.7. Банка у циљу обављања своје делатности обрађује одређене податке о личности Корисника, потенцијалних Корисника и осталих физичких лица. Податак о личности је сваки податак који се односи на физичко лице чији је

идентитет одређен или одредив, односно сваки податак који лице усмено или писмено саопшти Банци приликом комуникације са Банком (укључујући телефонску комуникацију, комуникацију електронским путем, лично у просторијама Банке или преко интернет презентације Банке) који се прикупља приликом успостављања уговорног односа са Банком поводом нових услуга или производа, који се налази у захтевима и обрасцима који претходе успостављању уговорног односа са Банком, који се прикупља приликом учествовања тог физичког лица у истраживању задовољства Корисника, за које Банка сазна на основу тога што Кориснику пружа банкарске и финансијске услуге и са њима повезане услуге односно који настане обрадом било којег од горе наведених података о личности.

Банка је дужна да податке о личности обрађује на законит, поштен и транспарентан начин. Подаци о личности могу се прикупљати у сврху која је конкретно одређена, изричита, оправдана и законита и даље се не могу обрађивати на начин који није у складу са тако одређеном сврхом.

Подаци о личности морају да буду примерени, битни и ограничени на оно што је неопходно у односу на сврху обраде, да буду тачни као и, ако и када је то неопходно, ажурирани. Банка ће предузети све разумне мере којима се обезбеђује да се нетачни подаци о личности без одлагања избришу или исправе.

Подаци о личности ће се чувати у облику који омогућава идентификацију лица само у року који је неопходан за остваривање сврхе чувања. Обрада података о личности вршиће се на начин који обезбеђује одговарајућу заштиту података о личности укључујући заштиту од неовлашћене или незаконите обраде, као и од случајног губитка, уништења или оштећења, применом одговарајућих техничких, организационих и кадровских мера.

Банка ће податке о личности обрађивати у сврху и на начин који је неопходан и целисходан у обављању своје делатности. Обрада је законита ако је испуњен један од следећих услова:

1. лице на које се подаци о личности односе је пристало на обраду својих података о личности за једну или више посебно одређених сврха (обрада података о личности на основу пристанка);
2. обрада је неопходна за извршење уговора закљученог са лицем на које се подаци односе или за предузимање радњи, на захтев лица на које се подаци односе пре закључења уговора;
3. обрада је неопходна у циљу поштовања правних обавеза Банке;
4. обрада је неопходна у циљу заштите животно важних интереса лица на које се подаци односе или другог физичког лица;
5. обрада је неопходна у циљу извршења законом прописаних овлашћења Банке;
6. обрада је неопходна у циљу остваривања легитимних интереса Банке или треће стране, осим ако су над тим интересима претежнији интереси или основна права и слободе лица на које се подаци односе, а који захтевају заштиту података о личности, а посебно уколико је лице на које се подаци односе малолетно лице.

Подаци о личности Корисника у сврхе директног оглашавања и истраживања тржишта се обрађују на основу легитимног интереса Банке. Корисник има право да се изричито изјасни да не жели да се његови подаци о личности обрађују у сврхе директног оглашавања и истраживања тржишта, а Банка има обавезу да му омогући да се о овоме изјасни. Корисник има право да у сваком тренутку поднесе приговор на обраду својих података о личности који се обрађују за потребе директног оглашавања. У том случају подаци о личности који се односе на Корисника неће се обрађивати у ту сврху. У случају да се подаци о личности обрађују у сврху директног оглашавања по основу пристанка Корисника, иста се може опозвати и његови подаци о личности се више неће обрађивати у ту сврху, што не утиче на законитост обраде података о личности до тог тренутка.

Банка као руковалац обраде података о личности је дужна да у тренутку прикупљања података о конкретном лицу, том лицу пружа следеће информације:

1. контакт податак Банке, као и идентитет њеног представника, ако је он одређен;
2. контакт податке лица за заштиту података о личности;
3. сврху и правни основ обраде;
4. о постојању легитимног интереса ако се обрада врши на основу овог правног основа;
5. информације о примаоцу, односно групи прималаца података о личности, ако они постоје;
6. о чињеници да планира да изнесе податке о личности у другу државу или међународну организацију (природа самог посла), као и о упућивању на одговарајуће мере заштите;
7. о праву да се поднесе притужба Поверенику за заштиту података о личности;
8. о томе да је давање података о личности и законска и уговорна обавеза те да је давање података неопходан услов за закључење уговора, као и о томе да ли лице на које се подаци односе има обавезу да да податке о својој личности и о могућим последицама ако се подаци не дају и
9. о постојању аутоматизованог доношења одлуке.

Подаци о личности биће чувани током трајања уговорног односа, односно док постоји пристанак лица чији се подаци обрађују, те у року на који је Банка законски обавезана за чување одређених података о личности, у ком случају неће бити омогућена активна обрада тих података у друге сврхе, него само њихово чување у законом прописане сврхе. Подаци о личности који се обрађују од стране Банке могу се уступити трећим лицима на основу пристанка лица чији се подаци обрађују, извршења уговора у којем је једна од странака лице чији се подаци обрађују и одредби закона.

Подаци о личности могу бити достављени државним органима и другим органима којима је Банка овлашћена или обавезна да достави податке о личности на основу закона који уређују то достављање. Подаци о личности могу бити достављени и лицима с којима Банка има уговорни однос пружаоцима услуга и ангажованим лицима Банке која због природе посла који обављају имају приступ подацима о личности. Сва лица која због природе посла које обављају са Банком или за Банку имају приступ подацима о личности дужни су да те податке о личности чувају као банкарску односно пословну тајну у складу са Законом о банкама и другим прописима који регулишу тајност података. Уговори са таквим лицима усклађени су са захтевима Закона о заштити података о личности

Лице чије податке о личности Банка обрађује има право на приступ свим својим подацима о личности, њихову исправку, допуну, брисање ако не постоји основ обраде, ограничење, преносивост и приговор. Лице на које се подаци односе има право у сваком тренутку да повуче свој пристанак. Повлачење пристанка не утиче на законитост обраде на основу пристанка пре његовог повлачења. Пре давања пристанка, лице на које се подаци односе се о томе обавештава. Банка је дужна да омогући да повлачење пристанка буде једнако једнакоставно као и давање истога.

Пословном тајном сматрају се подаци до којих је у току пословања дошла Банка, а односе се на Корисника, на податке о платној трансакцији и стању и променама на рачуну. Банка, сагласно одредбама Закона о банкама, доставља податке о Кориснику, његовим повезаним лицима, документацији која чини досије Корисника, као и друге податке који се сматрају пословном, односно банкарском тајном Кредитном бироу при Удружењу банака Србије, спољним ревизорима Банке, Форуму за превенцију злоупотреба у кредитним пословима и са платним картицама при Привредној Комори Србије, процесорима платних картица и осигуравајућим кућама са којима Банка има закључене одговарајуће уговоре, надлежним пореским органима у циљу размене података са пореским органима других држава на основу закључених билатералних, мултилатералних споразума, писма о намерама за закључење истих или препоручених смерница за поступање финансијских институција са територије Републике Србије, другим лицима који због природе посла који обављају морају имати приступ таквим подацима, као и трећим лицима са којима Банка има закључене уговоре о пословној сарадњи који су неопходни за реализацију одређеног пословног односа или су у вези са пословним односом Банке и Корисника. Подаци који се сматрају пословном, односно банкарском тајном Корисника, а који представљају податке о личности, Банка има право да обрађује у складу са прописима који уређују заштиту података о личности.

Информације о Правима и обавезама Банке које се односе на прикупљање и обраду личних података, сврху и законитост обраде, права и обавезе Корисника и других лица чији се подаци обрађују, као и све друге информације које је Банка дужна да пружи Кориснику, налазе се у Политици приватности и Информацији о обради и заштити података о личности које су доступне на службеној интернет страници банке [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs).

## 6. НАКНАДЕ И ИЗМИРЕЊЕ ОБАВЕЗА

6.1. Потписивањем Захтева и Уговора, Корисник даје овлашћење Банци да задуже његов Рачун за износ платних трансакција (плаћање робе и услуга, пренос средстава и друго) и трошкове који настану коришћењем Услуге. Под трошковима се подразумевају накнаде настале коришћењем Услуге.

6.2. Накнаде за коришћење Услуге наплаћују се задужењем Рачуна Корисника, према важећој Тарифи накнада. Тарифа накнада се објављује се на интернет адреси Банке и у пословним просторијама организационих делова Банке.

6.3. Корисник је у обавези да, у тренутку реализације трансакције/а, има покриће на Рачуну

6.4. Накнаде за Услуге, које падају на терет Корисника, су фиксне.

6.5. Банка ће Кориснику доставити најмање једном годишње, без накнаде, извештај о свим наплаћеним накнадама за услуге повезане са Рачуном, заједно са подацима о наплаћеним каматама које је банка наплатила од Корисника као и свим каматама које је банка платила Кориснику. Сматра се да је извештај о свим накнадама за услуге повезаним са Рачуном правилно уручен ако је послат на последњу познату адресу Корисника или електронском поштом, на имејл адресу Корисника.

## 7. РЕКЛАМАЦИЈЕ

7.1. Корисник је дужан да писаним путем обавести Банку о неодоброј, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији одмах по сазнању, а најкасније у року од 13 месеци од дана задужења, под претњом губитка права на повраћај и других права прописаних законом.

Рок од 13 (тринаест) месеци је објективне природе, то јест уколико је Корисник примио месечни Извод и знао је односно могао знати за неодобрену, неизвршену или неправилну извршену трансакцију, нема право позивања на рок од 13 (тринаест) месеци.

У оквиру објективног по природи рока, Корисник одмах по сазнању за неодобрену, неизвршену или неправилно извршену трансакцију, а најкасније по пријему месечног Извода, односно када је месечни Извод учињен доступним Кориснику, рекламацију доставља Банци у форми писаног захтева.

7.2. Рекламације које нису достављене на начин и у року наведеном у тачки

7.1. Банка неће прихватити, а финансијски губитак сноси Корисник.

7.3. При попуњавању налога, Корисник мора водити рачуна о расположивом износу средстава на Рачуну. Корисник је одговоран за тачност свих података платних налога, те сноси ризик уноса и злоупотребе услуге у сопственом окружењу. Евентуалну штету насталу непридржавањем ових одредби сноси Корисник.

7.4. Банка не преузима одговорност за недоступност Услуге која су наступила као последица техничких проблема на опреми за пријем Услуга, испада или сметњи у телекомуникацијским каналима, испадања електроенергетског система или као последица више силе.

## **8. ОТКАЗ УСЛУГЕ**

8.1. Коришћење Услуге може отказати Банка и/или Корисник.

8.2. Корисник може отказати коришћење Услуге предајом писаног Захтева најближем организационом делу Банке.

8.3. Банка ће Кориснику отказати Услугу у случају да Корисник затвори Рачун и у случају смрти Корисника.

8.4. Банка може једнострано раскинути Уговор са отказним роком од 2 месеца, без навођења разлога.

8.5. Банка може једнострано раскинути Уговор без отказног рока уколико се Корисник не придржава одредаба ових Општих услова, одредаба Уговора или Оквирног уговора.

8.6. Све платне трансакције испостављене овом услугом, које до тренутка отказа нису реализоване или сторниране, биће реализоване.

8.7. Одустанак од закљученог Уговора не тарифира се Кориснику.

8.8. Отказ коришћења Уговора везаног за ову Услугу не сматра се отказивањем Оквирног Уговора.

## **9. ПОСТУПАК ПОДНОШЕЊА ПРИГОВОРА**

9.1. Корисник има право на приговор у писаној форми ако сматра да се Банка не придржава закона, Општих услова пословања, добре пословне праксе и обавеза из овог Уговора. Корисник може упутити приговор Банци у року од три године од када је учињена повреда његовог права или правног интереса. Банка је у обавези да у писменој форми достави одговор на овакав приговор у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема приговора. Изузетно, рок се може продужити за додатних 15 (петнаест) дана о чему ће Банка обавестити Корисника пре истицања првих 15 (петнаест) дана.

9.2. Уколико корисник није задовољан одговором Банке или Банка не одговори у року од 15 дана Корисник има право да поднесе притужбу Народној банци Србије. Притужба се може поднети у року од шест месеци од дана када је Корисник примио одговор Банке. Адреса Народне банке Србије је: Сектор за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга Поштански фах 712, 11000 Београд или електронски на адресу: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs).

9.3. Спорни однос који настане у примени овог Уговора може се решити у вансудском поступку – поступку посредовања пред Народном банком Србије или другим органом или лицем овлашћеним за посредовање. Покретање и вођење поступка посредовања из Уговора не искључује нити утиче на остваривање права Корисника на судску заштиту.

## **10. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

10.1. На односе, међусобна права и обавезе Корисника и Банке примењује се право Републике Србије.

10.2. За све што није уређено овим Општим условима примењују се Општи услови трансакционих рачуна.

10.3. За решавање могућих спорова произашлих из пословног односа Корисника и Банке надлежан је стварно надлежан суд у Београду, осим ако није уговорено другачије, односно, ако не постоји искључива надлежност другог суда или надлежног органа.

10.4. Одредбе Општих услова ступају на снагу даном доношења, примењују се од 21.08.2019. године.

**БАНКА ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА, А.Д., БЕОГРАД**