



Поштовани/-а,

Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд (у даљем тексту: Банка) ће у периоду од 14. до 18. фебруара 2025. године прећи на нови информациони систем. На овај начин, Банка ће своје пословање ускладити са најновијим технолошким решењима, која ће Вам омогућити унапређени приступ и потпуну подршку у коришћењу производа и услуга Банке, а без промене цена за коришћење унапређених производа и услуга.

Банка ће на званичној интернет презентацији по потреби објављивати за Вас значајне информације у вези са преласком на нови информациони систем, а у случају да имате питања, можете нас контактирати путем телефонског броја + 381 11 20 20 292, имејл адресе kontakt@posted.co.rs, или можете посетити Вама најближу пословницу Банке.

У овом периоду може доћи до привремене потпуне или делимичне обуставе рада појединих сервиса, о чему ћемо Вас благовремено обавестити путем уговорених канала комуникације или путем званичне интернет презентације Банке. Молимо Вас за стрпљење и сарадњу у циљу постизања обостраног задовољства и даље успешне сарадње.

Унапређење дигиталних сервиса Банке

Уколико сте корисник/-ица дигиталних сервиса Банке, за Вас смо припремили ново електронско (интернет) банкарство и нову апликацију за мобилно банкарство.

Овим путем Вас обавештавамо о начину на који почев од 18.02.2025. године приступате новим дигиталним сервисима Банке у зависности од тога које сте дигиталне сервисе Банке до сада користили.

Уколико са Банком имате закључен уговор о интернет банкарству и до сада сте користили Homeb@nking СМС КОД интернет банкарство, почев од 18.02.2025. године, за коришћење новог електронског банкарства неопходно је да прво пријављивање на нови сервис обавите на новој е-банкинг апликацији, која се налази на интернет презентацији Банке www.posted.co.rs, користећи постојеће корисничко име и лозинку за пријављивање на Homeb@nking СМС КОД електронско банкарство. Након првог логовања са тренутно важећим креденцијалима, у обавези сте да креирате ново корисничко име и нову лозинку са којима ћете активирати нову е-банкинг апликацију и/или нову апликацију за мобилно банкарство.

Уколико са Банком имате закључен уговор о мобилном банкарству Моби БПШ али не и уговор о Homeb@nking СМС КОД електронском банкарству, од Банке ћете у наредном периоду добити привремено корисничко име путем имејла и привремену лозинку путем СМС-а. Прво пријављивање са добијеним креденцијалима морате обавити на новој е-банкинг апликацији, која се налази на интернет презентацији Банке www.posted.co.rs, где ћете након уноса достављених креденцијала креирати ново корисничко име и лозинку. Новим корисничким именом и лозинком активирате нову апликацију за мобилно банкарство - Моби БПШ коју ћете моћи да преузмете са Google Play Store и Apple App Store од 18.02.2025. године.

Корисници који са Банком нису закључили посебан уговор о интернет банкарству, а користе Homeb@nking интернет банкарство за увид и проверу стања на рачунима, након 18.02.2025. године неће моћи да користе овај сервис из разлога његовог гашења. За коришћење нових електронских сервиса Банке неопходно је да Банци поднесете захтев за коришћење ових услуга.

Детаљно корисничко упутство за коришћење дигиталних сервиса биће доступно и на званичној интернет презентацији Банке www.posted.co.rs, на дан почетка рада нових дигиталних сервиса, 18.02.2025. године.

Измена Оквирног уговора о платним услугама

Банка је усвојила допуњене и измењене Опште услове пружања платних услуга физичким лицима (у даљем тексту: Општи услови пословања). Исти су у примени од 18.02.2025. године и са њиховом садржином можете се упознати на званичној интернет презентацији <https://www.posted.co.rs/korisno/opsti-uslovi.html> или у пословницама Банке.

Измена Општих услова пословања представља и измену Оквирног уговора о платним услугама који сте закључили са Банком, због чега Вам у наставку овог обавештења достављамо предлог измена и допуна Општих услова пословања (Прилог 1.).

Уколико нисте сагласни са предложеним изменама и допунама Општих услова пословања, имате право да пре дана почетка њихове примене (18.02.2025. године), доласком у пословницу Банке раскинете Оквирни уговор о платним услугама без плаћања накнаде и других трошкова, осим оних који су доспели до дана раскида уговора, чиме престајете да користите све рачуне и услуге који су регулисани Оквирним уговором. У противном, сматраћемо да сте сагласни са предложеним изменама и допунама и нема потребе да сагласност дајете на било који други начин.

Уколико из непредвиђених околности дође до померања датума преласка на нови информациони систем, на време ћемо Вас обавестити о одлагању примене измењених и допуњених Општих услова пословања.

Ваша Банка Поштанска штедионица
Најдуже се знамо

ПРИЛОГ 1.

ПРЕДЛОГ ИЗМЕНА И ДОПУНА ОПШТИХ УСЛОВА ПОСЛОВАЊА

1. У тачки 1. Опште одредбе, брише се став 3. а у ставу 2. алинеја 3. се брише, а алинеје 1. и 2. мењају се, тако да сада гласе:
 - Захтевом за отварање платног рачуна или пружања друге платне услуге;
 - Уговором о отварању, вођењу и гашењу платног рачуна и/или уговором о другој платној услузи.
2. У тачки 3. Појмови који се користе у овим Општим условима, из става 1. брише се појам Рачун стандард, а допуњују/мењају се следећи појмови:
 - **ОТП КЉД (one time password)** – аутоматски генерисана једнократна лозинка која се Кориснику доставља у виду СМС поруке на пријављени број мобилног телефона ради аутентификације.
 - **мТокен** је функционалност мобилне апликације Банке која служи за генерисање једнократних лозинки које се користе за аутентификацију корисника приликом приступа веб решењу електронског банкарства Банке.
 - **Биометријски подаци** - подаци, односно физичке карактеристике, који служе као јединствени идентификатор Корисника (отисак прста, лице, слика зенице и др.).
 - **Push порука (porup)** је порука која се шаље на мобилни уређај Корисника уколико корисник има инсталирану мобилну апликацију Банке, чак и онда када мобилна апликација није отворена. Ове поруке користите се као обавештења о извршеној трансакцији, достављању извода, наплати накнаде за вођење рачуна и слично. Пријем оваквих порука зависи од тога да ли је уређај прикључен на интернет.
 - **Централна Адресна Шема (ЦАШ)** – услуга Пренеси омогућава коришћење псеудонима ради једноставнијег инстант плаћања, да обезбеди плаћање на основу броја мобилног телефона примаоца, а да не мора да зна број његовог рачуна. Уношењем броја мобилног телефона у одговарајућу апликацију, који је прималац плаћања преко своје банке регистровао у систему за инстант плаћања.
 - **Додатне платне картице** - платне картице које се издају лицима која нису овлашћена. Картица се може издати лицу старијем од 10 година уз одговарајућу личну исправу. Лице корисник додатне картице има ограничено право располагања средствима са рачуна у висини лимита које дефинише власник рачуна. Корисник додатне дебитне картице располагање средствима може вршити искључиво коришћењем платне картице.
 - **ЛИБ** (Лични идентификациони број) је нумеричка шифра Корисника код Банке којом се идентификује приликом коришћења услуга Контакт центра.
 - **IPS QR КЉД** је стандардизована дводимензиона ознака, представља дводимензиони бар-код заснован на ISO 18004, на штампаним рачунима – фактурама, као и приликом инстант плаћања на интернет и физички продајним местима када наведени код приказује трговац односно купац/Корисник. IPS QR код садржи обавезне елементе за презентовање података о Кориснику или трговцу (приликом плаћања на продајном месту) или податке о трговцу који се преузимају и користе у елементима платног налога (приликом скенирања IPS QR КЉД-а са штампаних рачуна – фактура).
3. У тачки 6. Отварање платног рачуна:
 - У ставу 5. мења се алинеја 4. која сада гласи: „пакет рачуна са основним услугама“, након које се додаје алинеја 5. која гласи: „Рачун Плус“. Досадашња алинеја 5. постаје алинеја 6.
 - Додаје се нови став 15. који гласи: „Банка отвара и води Рачун Плус у следећим валутама: RSD, EUR, USD и CHF, као и другим валутама за које се Банка накнадно определи. Закључењем Оквирног уговора, Банка се обавезује да ће кориснику пружити додатне услуге (пакет услуга):
 - Издавање и коришћење POST CARD DinaCard UnionPay кобрендиране картице и Mastercard дебитне картице;
 - Коришћење услуга електронског банкарства;
 - Коришћење услуга мобилног банкарства;
 - СМС обавештења.“ Досадашњи ставови 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27. и 28. постају ставови 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28. и 29.
 - Став 25. (нови став 26.) мења се и сада гласи: „ По динарском и девизном рачуну резидента и нерезидента, пуномоћник може бити само држављанин Републике Србије са пребивалиштем у Републици Србији дужином од годину дана, изузев у случају једнократне радње када пуномоћник може бити и нерезидент (нпр. затварање рачуна, намирење дуговања, подизање новчаних средстава по основу правоснажних решења о наслеђивању).“
 - У ставу 27. (нови став 28.) испред речи „QR“ КЉД додаје се реч „IPS“.
4. У тачки 7. Отварање рачуна од стране заступника у ставу 2. речи „Mobibank, Homeb@nking“ замењују се речима „дигитално банкарство“.
5. У тачки 8. Давање овлашћења за располагање средствима са платног рачуна:
 - Став 1. мења се и сада гласи: „Корисник може овластити највише два пословно способна лица, за располагање средствима по динарском текућем рачуну, односно по текућем девизном рачуну. Овлашћење по текућем рачуну корисник може дати непосредно у Банци потписивањем одговарајућег обрасца или достављањем Пуномоћја од стране пуномоћника које је оверено од стране надлежног органа. Захтев за давање овлашћења Корисник може поднети непосредно у експозитурама Банке и путем сервиса дигиталног банкарства. Банка може издати две додатне картице на Рачуну Плус, лицима која су навршила 10. година живота и која поседују важећи лични идентификациони документ издат од стране надлежног органа Републике Србије.“

- Став 2. мења се и сада гласи: „По динарском и девизном платном рачуну резидента, овлашћено лице може бити само држављанин Републике Србије са пребивалиштем у Републици Србији дужим од годину дана. По динарском и девизном платном рачуну нерезидента овлашћено лице може да буде резидент и нерезидент.“
- Став 6. мења се и сада гласи: „Овлашћење за располагање средствима на платном рачуну, Корисник мења и опозива искључиво у писаном облику, непосредно у Банци потписивањем одговарајућег обрасца или на другом трајном носачу података путем поште, имејла и путем електронских сервиса.“
- Став 12. мења се и сада гласи: „Уколико у току уговорног односа Кориснику буде постављен старатељ од стране надлежног органа (за предузимање одређених радњи или због губитка пословне способности у целини или делимично), постављени старатељ нема право да у име штићеника подноси захтеве за одобравање производа Банке (кредита, кредитних картица, дозвољено прекорачење, СМС, дигиталног банкарства и других), нити може преузимати платне картице. Уколико у току уговорног односа Кориснику буде постављен старатељ постојећа овлашћења по текућем рачуну престају да важе и картице се блокирају (основног корисника и овлашћеног/их лица). Уколико су на платном рачуну одобрена средства дозвољеног прекорачења, престаје могућност коришћења ових средстава а по измирењу дуговања Уговор о дозвољеном прекорачењу се раскида. Уколико Корисник са Банком има закључен уговор о СМС обавештењима и/или дигиталном банкарству, тај уговорни однос се раскида. Старатељ је дужан да одмах врати платне картице (основног корисника и овлашћених лица по текућем рачуну уколико их има), чекове и кредитне картице.“

6. У тачки 9. Располагање новчаним средствима на платном рачуну:

- Став 1. мења се и сада гласи: „Корисник може располагати уплаћеним новчаним средствима на свом платном рачуну када је износ платне трансакције одобрен на рачуну Банке и када Банка прими све потребне информације за одобрење платног рачуна Корисника, односно када је уплата евидентирана на платном рачуну Корисника. Корисници додатне картице, располажу новчаним средствима искључиво коришћењем платне картице.“
- Став 17. мења се тако што се испред речи „QR КОД“ додаје реч „IPS“.
- Став 22. мења се и сада гласи: „Средства на девизном рачуну Корисника формирају се од уплата које у иностранству врши исплатилац зарада, пензија, накнада, од индивидуалних дознака физичких или правних лица из иностранства или других примања, преносом са рачуна код друге домаће банке и преносом са другог рачуна у оквиру Банке.“
- Став 23. мења се и сада гласи: „Обавештење о девизном приливу, Банка ће Кориснику послати путем СМС поруке, електронским путем или достављањем на кућну адресу.“
- Став 33. мења се и сада гласи: „Обавештење о одбијању Банка ће доставити Кориснику без одлагања, а најкасније у року који је одређен за извршење платног налога. Обавештење о одбијању налога који се реализују кроз IPS платни систем Народне банке Србије Банка ће одмах обавестити корисника. Банка обавештава Корисника о одбијању папирних налога усмено у експозитури Банке, а о одбијању налога примљених путем апликације електронског банкарства кроз апликацију и СМС поруком ако је регистрован за услугу СМС обавештења.“
- Став 35. мења се и сада гласи: „Корисник може опозвати платни налог у било ком тренутку пре наступања неопозивости тог налога повлачењем сагласности за извршење платне трансакције или низа платних трансакција. Корисник може опозвати платни налог подношењем захтева за опозив у писаној форми на шалтерима Банке и подношењем захтева за опозив путем имејл адресе коју је Корисник регистровао код Банке. Инстант плаћања се не могу опозвати.“
- Став 43. мења се и сада гласи: „Уколико се динарске обавезе измирују са девизног рачуна обрачун се врши применом куповног курса Банке за девизе, важећем на дан обрачуна, који је приказан у курсној листи Банке и која је доступна у пословним просторијама Банке у којима се пружају услуге Корисницима и на интернет страници Банке.“

7. У тачки 10. Давање и повлачење сагласности за извршење платне трансакције:

- У ставу 3. алинеје од 2. до 5. мењају се и сада гласе:
 - „Иницирањем платне трансакције путем услуге електронског банкарства употребом корисничког имена и лозинке или мТокена и потврдом трансакције СМС КОД-ом добијеним од Банке или мТокеном добијеним од Банке;
 - Иницирањем платне трансакције путем мобилног банкарства употребом ПИН-а или биометријских података и потврдом података унетих у платни налог;
 - Уносом ПИН-а и презентовањем формираног IPS QR КОД на продајном месту трговца;
 - Очитавањем IPS QR КОД на продајном месту трговца или са папирних рачуна/фактура и потврдом података очитаних са IPS QR КОД уносом ПИН-а;“
- У ставу 3. алинеја 6. тачка 3. мења се и сада гласи: „Приношењем картице POS терминалу или банкомату или другом сличном уређају на продајном/исплатном месту које подржава бесконтактно плаћање, уз унос ПИН-а, за трансакције преко лимита који је одређен за бесконтактно плаћање без уноса ПИН-а.“а.“
- У ставу 3. алинеје 7. и 8. мењају се и сада гласе:
 - „За извршење трајних налога сматра се да је Корисник дао сагласност испостављањем посебног захтева у складу са тачком 11. ових Општих услова.
 - За извршење директног задужења сматра се да је Корисник дао сагласност испостављањем посебног захтева у складу са тачком 11. ових Општих услова.“

8. У тачки 11. Трајни налози и директна задужења

- Став 1. мења се и сада гласи: „Трајни налог може се уговорити у пословној мрежи Банке или преко електронских сервиса. Корисник потписом обрасца Банке - Захтев за пријаву/одјаву услуге - трајни налог и директно задужење даје сагласност Банци да са његовог платног рачуна врши редовна или повремена плаћања.“

- Додаје се нови став 4. који гласи: „Ако се трајни налог уговара путем електронских канала, Корисник је у обавези да унесе податке у поља која су означена као обавезна. На е-банкинг апликацији унос података потврђује се уносом ОТП КОД-а. Кориснику се у апликацији приказује листа трајних налога које је могуће уговорити.“
- Додаје се нови став 10. који гласи: „Корисник има могућност да путем електронских канала да сагласност Банци за директно задужење за једног или више пружаоца јавних услуга са којима Банка има склопљен уговор о пословној сарадњи, а који се приказују на листи Кориснику апликације при аплицирању за ову услугу.“
- Додаје се нови став 13. који гласи: „Корисник путем електронских сервиса може отказати трајни налог и налог директног задужења.“
- Досадашњи ставови 4, 5, 6, 7, 8, 9 и 10. постају ставови 5, 6, 7, 8, 9, 11. и 12.

9. У тачки 12. Платни инструменти у ставу 4. брише се реч „ЛИБ“.

10. У подтачки 12.2. POST CARD DinaCard UnionPay кобрендирана картица:

- Став 2. мења се и сада гласи: „Банка Кориснику издаје POST CARD DinaCard UnionPay кобрендирану дебитну платну картицу са могућим предефинисаним лимитима потрошње који су ближе регулисани у уговору. Банка се обавезује да евентуалне лимите објављује на својој интернет страници. Корисник може захтевати промену лимита које је Банка поставила или које је он одредио подношењем захтева на шалтеру Банке. Промену лимита потрошње у новчаном износу и броју трансакција по картицама Корисник може извршити путем мобилног и електронског банкарства.“
- Став 4. мења се и сада гласи: „Корисник може претходно контактирати Банку како би добио ближе информације о висини одобреног износа за плаћање на рате, максималном износу трансакције која се може поделити на рате као и месечној рати. Ову проверу је могуће извршити и путем апликација електронског и мобилног банкарства.“
- Став 11. мења се и сада гласи: „Корисник Картицом иницира извршавање платних трансакција са динарског платног рачуна до висине расположивих средстава.“
- У ставу 14. брише се алинеја 3.
- Став 16. мења се да гласи: „POST CARD DinaCard дебитне платне картице издате на основу захтева и закљученог Оквирног уговора о отварању динарског платног рачуна, као и DinaCard Discover дебитне платне картице издате на основу захтева и закљученог Оквирног уговора за Рачун Плус или други платни рачун, имају функцију идентификационих картица и платних инструмента који се употребљавају за иницирање платних трансакција, односно располагања средствима са текућег динарског рачуна, односно Рачуна Плус, до висине расположивих средстава на рачуну и могу се користити до дана истека, односно до дана замене картице од стране Банке POST CARD DinaCard UnionPay кобрендираном картицом. Остале одредбе ових Општих услова које се односе на POST CARD DinaCard UnionPay кобрендиране картице, примењују се и на издате POST CARD DinaCard дебитне платне картице, као и DinaCard Discover дебитне платне картице.“

11. У подтачки 12.3. Коришћење картица:

- Став 4. мења се тако што се у наставку истог додаје реченица која гласи: „Картица се може привремено блокирати и одблокирати и путем канала електронског и мобилног банкарства.“
- У ставу 3. алинеја 6. тачка 3. мења се и сада гласи: „Приношењем картице POS терминалу или банкомату или другом сличном уређају на продајном/исплатном месту које подржава бесконтактно плаћање, уз унос ПИН-а, за трансакције преко лимита који је одређен за бесконтактно плаћање без уноса ПИН-а.“
- Став 7. мења се и сада гласи: „Банка, у циљу повећања сигурности коришћења картице, одређује различите нивое сигурносних лимита (дневни, месечни или други) за подизање готовине и плаћање робе и услуга. О висини лимита корисник може да се информисе позивањем Контакт центра Банке (24/7). Корисник може да захтева промену сигурносних лимита на основу писаног Захтева Банци, као и путем канала мобилног и електронског банкарства.“

12. У тачки 11. Трајни налози и директна задужења

- У подтачки 12.3.1. Дигитализација картице у наставку става 1. додаје се текст: „Дигитализација картице се може извршити и преко услуге мобилног банкарства“.

13. У подтачки 12.4. Услуге дигиталног банкарства:

- Став 1. мења се и сада гласи: „Банка Корисницима резидентима и нерезидентима нуди и услуге дигиталног банкарства које омогућавају коришћење производа и услуга Банке путем интернета.“
- Додаје се нови став 2. који гласи: „Корисник апликација електронског и мобилног банкарства може бити и физичко лице коме власник рачуна одобри коришћење додатне дебитне картице лицу које није овлашћено по рачуну, с тим што овај корисник види само своје трансакције и расположиви лимит по картици.“
- досадашњи ставови 2,3 и 4 постају ставови 3,4, и 5.

14. Мења се назив подтачке 12.5. у Електронско и мобилно банкарство, а наведена подтачка се мења и сада гласи: „Апликације електронског и мобилног банкарства омогућавају Кориснику преглед рачуна и производа које корисник користи, обављање платних трансакција, пријем обавештења, управљање личним информацијама, производима и сервисима. Обим услуга се разликује у зависности од врсте отвореног рачуна у Банци.

Корисник апликације мобилног/електронског банкарства је физичко лице које има отворен рачун у Банци, као и овлашћено лице у складу са овлашћењем датим по већ отвореном рачуну у Банци. Корисник може користити електронске сервисе након што на имејл адресу и број контакт телефона које је пријавио Банци ради размене информација и обавештења, добије привремено корисничко име и лозинку који су неопходни за аутентификацију.

Имејл адреса и број мобилног телефона морају бити везани искључиво за једног корисника, тако да ни једно друго лице у Банци не може користити исту имејл адресу и број мобилног телефона коју је пријавио и верификовао један корисник.

Ради коришћења услуге мобилног банкарства Корисник је у обавези да обезбеди мобилни телефон са одговарајућим оперативним системом. Корисник Услуге је такође у обавези да на свом мобилном телефону обезбеди довољно слободне меморије за несметану инсталацију апликације.

Корисник је дужан да чува тајност корисничког имена и лозинке потребних за приступ е-банкинг, односно ПИН-а за приступ м-банкинг апликацији. У случају да Корисник посумња у неауторизовану употребу његове корисничке идентификације или било који други облик злоупотребе е-банкинг/м-банкинг апликације, дужан је да о томе одмах обавести Банку. Банка не сноси одговорност у случају злоупотребе корисничког имена и лозинке Корисника, односно ПИН-а од стране трећег лица. Евентуалну штету насталу непридржавањем одредби које предвиђају обавезу чувања тајности корисничког имена и лозинке Корисника сноси Корисник.

Након три неуспела покушаја логовања у апликацију мобилног или електронског банкарства, Банка ће привремено онемогућити даље коришћење апликације. Привремена блокада апликације мобилног банкарства траје три сата. За наставак коришћења апликације, Корисник може захтевати ранију деблокаду апликације мобилног банкарства путем Контакт центра Банке.

Корисник је одговоран за тачност свих података на издатом платном налогу. Банка не сноси одговорност у случају неизвршења платног налога насталог због грешке Корисника, нити одговара за извршење неправилно попуњених платних налога.

Приликом подношења захтева за увођење, измену или гашење производа или услуга Банке, путем апликације електронског банкарства, Корисник је у обавези да подношење захтева потврди једнократним ОТП КОД-ом добијеним путем СМС поруке на пријављени број мобилног телефона. Уколико Корисник захтев подноси путем сервиса мобилног банкарства, исти потврђује употребом ПИН-а или биометријских података.

Банка не сноси одговорност уколико Корисник није у могућности да користи е-банкинг/м-банкинг апликације услед сметњи у телекомуникационим каналима, као и због других околности које су ван контроле Банке.

Банка извршава платне налоге преко сервиса електронског банкарства у роковима и на начин дефинисаним Терминским планом пријема и извршења платних трансакција и у складу са прописима и актима Банке који регулишу платни промет, а највише до висине расположивих средстава на рачуну.

Банка не сноси никакву одговорност за штету насталу услед погрешне поруке и/или пропуста да благовремено испоручи информације као последице недостатака на комуникационим уређајима Корисника који су ван контроле Банке.

Банка може привремено да онемогући приступ апликације електронског или мобилног банкарства у случају када је то неопходно ради извођења радова на побољшању, поправци или одржавању система и/или инсталација или у случају сумње на злоупотребу, о чему ће Банка Корисника обавестити унапред, изузев у хитним случајевима или када то не до звољавају разлози безбедности.

Банка може ограничити географску доступност апликација мобилног и електронског банкарства. Ови дигитални канали првенствено су намењени коришћењу на територији Републике Србије, у том смислу Банка задржава право да клијентима ускрати приступ апликацијама са територија других држава у циљу подизања нивоа безбедности информационих система.“

15. **Брише се, тако да више не постоји подтачка 12.6. под називом „Mobibank РЅ мобилно банкарство“**, као и ставови од 1. до 4. и став 8. ове подтачке, док досадашњи ставови 5, 6, 7, 9. и 10. постају ставови 14, 15, 16, 17. и 18. у оквиру подтачке **12.5. Електронско и мобилно банкарство**, уз измену досадашњег става 9. који сада гласи: „Ради једноставнијег извршавања инстант трансфера одобрења, Банка може Кориснику понудити услугу Пренеси, односно регистрацију уговорене ознаке Корисника (нпр. број мобилног телефона или другу ознаку) и то тако да се на основу те ознаке добију други подаци о Кориснику неопходни за извршавање налога за инстант трансфер.“

16. **Подтачке 12.7. и 12.8.** постају подтачке 12.6. и 12.7.

17. **У подтачки 12.7. (нова 12.6.) Заштитне и друге мере:**

- У наставку става 1. додаје се текст: „,као и путем електронских сервиса (електронског и мобилног банкарства).“
- Став 5. мења се и сада гласи: „Корисник је у обавези да Банци пријави губитак или крађу мобилног телефона, као и броја мобилног телефона који је Корисник пријавио за примање СМС КОД-а за аутентикацију, Корисник је дужан да о томе обавести Банку, лично или преко Контакт центра на број телефона 011/ 20 20 292, као и путем електронских сервиса (електронског и мобилног банкарства).“

18. **У тачки 13. Одговорност за извршење платних трансакција:**

- Став 7. мења се и сада гласи: „Обавештење о неодређеној, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији у писменој форми Корисник може доставити Банци, на адресу Банке Краљице Марије бр.3 11200 Београд, на шалтеру Банке или на адресу електронске поште kontakt@posted.co.rs, као и путем дигиталних сервиса (електронског и мобилног банкарства).“

- Став 10. мења се и сада гласи: „Уколико је попуњен нетачан број платног рачуна примаоца плаћања у достављеном налогу за извршење платне трансакције или неки други неисправан елеменат налога, Банка није одговорна за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију. Банка на захтев Корисника, дужна је да одмах предузме све разумне мере како би Кориснику био враћен износ платне трансакције. Уколико није могуће да се изврши повраћај новчаних средстава Кориснику, Банка ће на писани захтев Корисника одмах доставити све расположиве информације које су Кориснику потребне за остваривања права на повраћај новчаних средстава.“
- У ставовима 20. и 22. испред речи „QR КОД“ додаје се реч „IPS“.

19. **Тачка 16. Заштита личних података корисника** се брише, а тачке 17, 18, 19, 20, 21. и 22. постају тачке 16, 17, 18, 19, 20. и 21.

20. Мења се **назив тачке 17. (сада 16.) у Пословна и банкарска тајна и заштита личних података Корисника** и иста сада гласи: „Пословна тајна има значење утврђено Законом о заштити пословне тајне и Законом о платним услугама. Банкарска тајна је пословна тајна и има значење утврђено Законом о банкама.“

Банка, чланови њених органа, акционари, запослени у Банци и лица ангажована од стране Банке, која имају приступ наведеним подацима који се сматрају пословном/банкарском тајном, представљају обвезнике чувања пословне/банкарске тајне и наведене податке не могу саопштити односно доставити трећим лицима нити им омогућити приступ изузев ако се ти подаци достављају на захтев органа који врши јавноправна овлашћења, односно ако је лице на који се ови подаци односе претходно дало писмени пристанак, као и у другим случајевима прописаним законом.

Подаци Корисника који се сматрају пословном, односно банкарском тајном, 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, правима и обавезама 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.

21. У **тачки 18. (сада 17.) Комуникација и обавештавање** бришу се ставови од 13. до 15. док су остале измене следеће:

- Став 4. мења се и сада гласи: „Размена информација и обавештења у вези Оквирног уговора, као и достављање обавештења о комерцијалним активностима Банке обављаће се путем следећих канала комуникације:
 - путем извода;
 - СМС поруком;
 - путем електронског и мобилног банкарства укључујући и Push поруке;
 - електронском поштом или другим средствима комуникација на даљину која омогућава индивидуалну комуникацију с Корисником (коришћењем апликација и друштвених мрежа – Viber, WhatsApp, Facebook и др.).“
- Став 5. мења се и сада гласи: „Ради размене информација са Банком, Корисник је у обавези да код Банке пријави број мобилног телефона за комуникацију, укључујући позиве, СМС поруке, и друге облике мобилне комуникације, односно адресу електронске поште за комуникацију са Банком. Том адресом се Корисник региструје за апликације електронског и мобилног банкарства. Корисник је у обавези да о промени броја мобилног телефона, односно промени адресе електронске поште обавести Банку у року од три пословна дана од дана промене.“
- У наставку става 7. додаје се текст: „Корисник може одредити за достављање извода о променама на платном рачуну и путем електронских сервиса. Сматра да је извод по платном рачуну правилно уручен Кориснику и ако је достављен путем електронских сервиса.“

22. У **тачки 19. (сада 18.) Измене Оквирног уговора** став 4. мења се и сада гласи: „О изменама Оквирног уговора које се односе на електронско и мобилно банкарство, као и платне картице, Банка ће обавештавати само Кориснике платних рачуна који користе наведене платне услуге.“

23. У **тачки 20. (сада 19.) Престанак важења Оквирног уговора:**

- У ставу 15. бришу се алинеје од 3. до 6. док се алинеја 2. мења и сада гласи: „ако се Корисник платних услуга не придржава одредби уговора и Општих услова пословања, као и у другим случајевима утврђеним законом или другим прописом.“
- Став 19. мења се и сада гласи: „Банка може раскинути Оквирни уговор без отказног рока у следећим случајевима:
 - ако је Корисник платних услуга при склапању Оквирног уговора, доставио погрешне или неистините личне податке или друге податке који су од значаја за правилно и законито пружање услуга;
 - ако Корисник током трајања пословног односа не достави информације и податке на захтев Банке, у сврху испуњавања обавеза Банке по Закону о спречавању прања новца и финансирања тероризма;
 - ако Корисник платних услуга не обавести Банку о статусним променама односно другим променама;
 - ако Корисник не достави податке и документацију на основу које се утврђује FATCA статус Корисника сагласно FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) споразуму, односно одбије да достави податак о свом пореском идентификационом броју у САД или не достави доказ да не спада у категорију тзв. „одређених лица из САД“ и у другим случајевима утврђеним законима или на основу извршног судског решења;
 - уколико Корисник крши одредбе позитивних прописа и уколико својим пословањем нарушава углед Банке.“
- У ставу 20. након текста „Банка може једнострано раскинути оквирни уговор о“ мења се текст „платном рачуну“ текстом „пакету рачуна“.

24. **Тачка 21. (сада 20.) Поступак подношења приговора** мења се и сада гласи: „Корисник има право да поднесе писани приговор Банци уколико сматра да се Банка не придржава закона, Општих услова пословања, добре пословне праксе и обавеза из Оквирног уговора. Корисник може упутити приговор у писменој форми у року од три (3) године од када је учињена повреда његовог права или правног интереса, на сваком шалтеру Банке, слањем на адресу: Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд, Краљице Марије бр.3, 11120 Београд или електронским путем на адресу електронске поште rigovori@posted.co.rs , путем контакт форме за приговоре на интернет презентацији Банке www.posted.co.rs и путем апликације електронског и мобилног банкарства.

Банка је у обавези да у писаној форми достави одговор на приговор у року од петнаест (15) дана од дана пријема приговора, уз напомену да се изузетно, из разлога који не зависе од њене воље, рок може продужити за додатних петнаест (15) дана, о чему је дужна да писмено обавести корисника, уз навођење разлога због којих није у могућности да одговор достави у року, као и крајњи рок у ком ће одговор бити достављен.

Уколико није задовољан одговором Банке или му Банка није доставила одговор у прописаном року, корисник у року од шест (6) месеци од дана пријема приговора или протеча рока за достављање одговора, може поднети притужбу Народној банци Србије на адресу: Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, Немањина 17, 11000 Београд или Поштански фах 712, 11000 Београд, као и путем контакт форме на интернет презентацији Народне банке Србије – www.nbs.rs, избором опције „Поднесите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга.“

Уколико се приговор/притужбу доставља преко пуномоћника, уз приговор/притужбу се доставља и посебно пуномоћје којим се овлашћује пуномоћник да у име и за рачун основног корисника поднесе приговор Банци/притужбу Народној банци Србије на рад тачно одређене Банке и предузима радње у поступку по том приговору/притужби. Истим пуномоћјем даје се одобрење да се пуномоћнику учине доступним подаци који се односе на корисника, а представљају банкарску тајну у смислу закона којим се уређују банке, односно пословну тајну у смислу закона којим се уређују платне услуге.

Спорни однос са Банком може се решити и у вансудском поступку – поступку посредовања, који се покреће на захтев једне од страна у спору, а који је друга прихватила. Исти се може водити пред Народном банком Србије или другим органом или лицем овлашћеним за посредовање. Покретање и вођење поступка посредовања не искључује, нити утиче на остваривање права корисника на судску заштиту.

Поступак решавања приговора је бесплатан.

Детаљне информације у вези са начином подношења приговора, поступању Банке по приговору, начину подношења притужбе и праву на покретање поступка посредовања, Банка објављује на званичној интернет презентацији и у свим пословним просторијама Банке у којима пружа услуге.“

25. У **тачки 22. (сада 21.) Прелазне и завршне одредбе** став 5. мења се и сада гласи: „Одредбе ових Општих услова ступају на снагу даном доношења, а примењују се по истеку 15 (петнаестог) дана од дана њиховог истицања у пословним просторијама Банке у којима нуди услуге, односно на званичном интернет порталу Банке.

1921