

Pravila korišćenja elektronskih servisa za fizička lica

I OPŠTE ODREDBE

Pravilima korišćenja elektronskih servisa za potrošače (u daljem tekstu: Pravila) uređuju se uslovi i način korišćenja elektronskih servisa: WEB E-bank, mBank i SMS servisa.

Pravila se primenjuju uz:

- Ugovor o pružanju usluga elektronskih servisa za fizička lica,
- Pristupnicu za korišćenje SMS servisa za fizička lica i
- Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa i izdavanju i korišćenju platnih instrumenata fizičkog lica - rezidenta (u daljem tekstu: Ugovor o pružanju seta usluga).

Elektronski servisi predstavljaju skup usluga koje Korisniku omogućavaju obavljanje bezgotovinskih transakcija, apliciranje za određene proizvode i usluge Banke, uvid u stanje, pregled promena i izvoda po računima, uvid u stanje i promet po platnim karticama, prijem i slanje personalizovanih i opštih poruka i informacija u okviru komunikacije sa Bankom.

II POJMOVI

Pojedini pojmovi u smislu ovih Pravila imaju sledeće značenje:

Elektronski servisi su WEB E-Bank, mBank i SMS servis;

Korisnik je fizičko lice ili poljoprivrednik koji ima zaključen Okvirni ugovor o pružanju platnih usluga potrošaču;

Elektronski potpis je skup podataka u elektronskom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani sa elektronskim dokumentom i koji služe za identifikaciju Korisnika;

Elektronski dokument je dokument u elektronskom obliku koji se koristi u pravnim poslovima i drugim pravnim radnjama;

Elektronski sertifikat je elektronski dokument kojim se potvrđuje veza između podataka za proveru elektronskog potpisa i identiteta potpisnika;

Kvalifikovani elektronski sertifikat je elektronski sertifikat koji je izdat od strane sertifikacionog tela za izdavanje kvalifikovanih elektronskih sertifikata i sadrži podatke predviđene Zakonom o el.potpisu;

Korisničko ime i lozinka su personalizovani sigurnosni parametri koji se sastoje od određenog broja znakova, a koje Korisnik nakon odobrenja zahteva od strane Banke dobija za WEB E-Bank servis i koristi za autentifikaciju na isti ;

mToken ili mobile token je aplikacija koja se instalira na mobilnom telefonu Korisnika i koristi se za autentifikaciju na mBank servis ili za verifikaciju/potvrđivanje naloga na WEB E-Bank servisu;

SMS OTP kod je jednokratna lozinka koja se šalje SMS kanalom na prijavljeni mobilni telefon Korisnika i služi za verifikaciju/potvrđivanje naloga na WEB E-Bank servisu;

PIN kod je kombinacija znakova koja je dodeljena Korisniku od strane Banke ili je Korisnik sam odredio kao tajni podatak za korišćenje elektronskog sertifikata.



III USLOVI KORIŠĆENJA ELEKTRONSKIH SERVISIA

Banka će omogućiti korišćenje elektronskih servisa Korisniku sa kojim ima:

- Za mBank i WEB E-Bank servis - zaključen Ugovor o pružanju usluga elektronskih servisa za fizička lica ili Ugovor o pružanju seta usluga.
- Za SMS servis – potpisanu Pristupnicu za korišćenje SMS servisa za fizička lica ili zaključen Ugovor o pružanju seta usluga.

Osnovni uslov za pružanje usluga SMS servisa je da je Korisnik vlasnik ili ovlašćeno lice bar po jednom računu (tekući račun, set tekući račun, račun za HOV, račun dinarske/devizne štednje), dok je za korišćenje mBank i WEB E-Bank servisa neophodno da Korisnik ima otvoren tekući račun. Dodatni uslov za pružanje usluga SMS servisa je da Korisnik poseduje mobilni telefon u mreži jednog od tri domaća mobilna operatera (MTS, Telenor, VIP).

U zavisnosti od elektronskog servisa za koji se Korisnik opredelio, neophodno da Korisnik poseduje odgovarajuću opremu i to:

- za korišćenje WEB E-Bank servisa neophodan je pristup Internetu preko PC računara ili drugog uređaja sa WEB pretraživačem tipa MS Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, MS Edge,
- za korišćenje mBank servisa potrebno je posedovanje mobilnog telefona sa Android ili iOS operativnim sistemom, kao i omogućen pristup internetu sa mobilnog telefona,
- za korišćenje SMS servisa neophodno je posedovanje mobilnog telefona i ispunjenje uslova za prijem/slanje poruka na kratke brojeve, zahtevanih od strane mobilnog operatera mreže kojoj Korisnik pripada.

IV PRIJAVA I UGOVARANJE KORIŠĆENJA ELEKTRONSKIH SERVISIA

Korisnik koji ispunjava uslove iz prethodne tačke, prijavljuje se za korišćenje elektronskog servisa na jedan od sledećih načina:

- Podnošenjem potpisane Pristupnice za korišćenje elektronskih servisa fizičkih lica i potpisivanjem Ugovora o pružanju usluga elektronskih servisa za fizička lica čiji je ona sastavni deo,
- Podnošenjem potpisane Pristupnice za korišćenje SMS servisa za fizička lica,
- Podnošenjem Zahteva za set usluga i potpisivanjem Ugovora o pružanju seta usluga na osnovu kojeg Banka Korisniku omogućava korišćenje elektronskih servisa uključenih u izabrani set usluga a koje Korisnik aktivira u zavisnosti od svojih potreba.

WEB E-Bank i/ili mBank servis

WEB E-Bank ili mBank servis Korisniku omogućavaju:

- obavljanje bezgotovinskih transakcija,
- obavljanje KomeKeš transakcija,
- obavljanje KOM4Pay transakcija putem WEB E-Bank servisa,
- vršenje menjačkih poslova po povoljnijem kursu Banke,
- apliciranje za određene proizvode i usluge Banke putem WEB E-Bank,
- uvid u stanje, pregled promena i izvoda po računima Korisnika otvorenim u Banci,
- uvid u stanje i promet po platnim karticama Korisnika,
- uvid u stanje po kreditima,



Pravila korišćenja elektronskih servisa za fizička lica

- prijem i slanje personalizovanih i opštih poruka, kao i komunikaciju sa Bankom odnosno informisanje Korisnika od strane Banke u vezi sa ugovornim odnosom,
- Pregled lokacija svih bankomata i ekspozitura Komercijalne banke.

Korisnik bira vrstu servisa koji želi da koristi i precizira obim i način njegovog korišćenja, na taj način što:

1. bira jedan ili oba servisa tj. WEB E-bank i/ili mBank,
2. unosi mobilni telefon i bira mobilnog operatera koji se pored dostave jednokratnih lozinki za verifikaciju naloga preko SMS OTP-a koristi i za inicijalnu dostavu pristupnih parametara za WEB E-Bank i mBank servis,
3. određuje vreme kada će da aktivira WEB E-bank i mBank u skladu sa svojim potrebama, nakon zaključivanja Ugovora o pružanju seta usluga,
4. određuje dinarske tekuće račune po kojima je vlasnik/ovlašćeno lice, a koje želi da aktivira za WEB E-Bank/mBank servis (svi ostali računi, osim tekućih dinarskih računa, po kojima je korisnik vlasnik/ovlašćeno lice automatski postaju dostupni korisniku registracijom na servis),
5. bira nivo autentifikacije/dodatne verifikacije naloga za WEB E-Bank odnosno mBank servis i to:
 1. Korisničko ime i lozinka – osnovni nivo autentifikacije, dostupan svim korisnicima WEB E-Bank servisa; ukoliko poseduje samo ovaj nivo autentifikacije na servis Korisnik je ograničen na kreiranje naloga ka primaocima plaćanja na listi predefinisanih primalaca koje definiše Banka;
 2. SMS OTP – usluga koja omogućava verifikaciju naloga ka bilo kom primaocu plaćanja u domaćem platnom prometu kroz potvrdu prenosa jednokratnim kodom koji se dostavlja SMS porukom na prijavljeni broj mobilnog telefona iz Pristupnice ili mobilnog telefona koji je novi Korisnik uneo prilikom apliciranja za Set usluga preko WEB-a;
 3. mToken – usluga koja omogućava verifikaciju naloga ka bilo kom primaocu plaćanja u domaćem platnom prometu kroz aplikaciju instaliranu na mobilnom telefonu (dostupno samo korisnicima sa mobilnim telefonima sa iOS ili Android operativnim sistemom).

Izbor servisa može se naknadno menjati od strane samog Korisnika kroz za to predviđene funkcionalnosti elektronskih servisa u samoj aplikaciji, bez potrebe podnošenja i potpisivanja dodatne dokumentacije.

Nakon podnošenja prijave i registracije Korisnika za korišćenje usluga elektronskih servisa ili nakon aktiviranja Seta usluga za koji je Korisnik aplicirao putem WEB-a, Banka šalje Korisniku pristupne parametre za aktiviranje i korišćenje servisa i to:

1. *Korisničko ime* za WEB E-Bank putem prijavljene e-mail adrese navedene u Pristupnici ili e-mail adrese koju je klijent naveo u momentu apliciranja za Set usluga preko sajta Banke
2. *Aktivacioni kod* za WEB E-Bank i aktivacioni kod za mBank servis SMS porukom na prijavljeni broj mobilnog telefona navedenog u Pristupnici ili na broj mobilnog telefona koji je klijent naveo u momentu apliciranja za Set usluga preko WEB-a.

Pomoću dostavljenih pristupnih parametara Korisnik aktivira odabrani servis (WEB E-Bank i/ili mBank) i generiše svoju lozinku/PIN kod, nakon čega je isti spreman za korišćenje.

SMS servis

Na osnovu popunjene i potpisane Pristupnice za korišćenje SMS servisa za fizička lica, Banka Korisniku uručuje Izveštaj o prijavljenim SMS uslugama.



Pravila korišćenja elektronskih servisa za fizička lica

U slučaju zaključivanja Ugovora o pružanju seta usluga, SMS usluga je Korisniku dostupna po zaključenju istog. U ovom slučaju Korisnik ne popunjava Pristupnicu za korišćenje SMS servisa za fizička lica i Banka ne izdaje Izveštaj o prijavljenim SMS uslugama.

Korisnik određuje koje će funkcionalnosti SMS servisa koristiti u Pristupnici za korišćenje SMS servisa za fizička lica ili ukoliko klijent ima aktivan WEB E-bank u okviru opcije SMS Administracija.

SMS servis omogućava Korisniku automatski prijem informacija o:

- prilivu/odlivu po svim računima po kojima je Korisnik vlasnik odnosno ovlašćeno lice,
- autorizaciji po platnim karticama,
- isticanju/ukidanju dozvoljenog prekoračenja,
- preuzimanju reizdate platne kartice,
- obaveštenju na svakih šest meseci o saldu kredita na dan,
- obaveštenje o realizaciji čeka,
- obaveštenje o odbijenom WEB E-Bank/mBank nalogu,
- obaveštenje o dospeću oročenja po dinarskoj/deviznoj štednji.

Pored ovih informacija koje se Korisniku automatski dostavljaju, omogućene su i usluge na upit, slanjem poruka odgovarajućeg formata na broj 5622, koje Korisniku omogućavaju uvid u trenutno stanje po njegovim tekućim računima i platnim karticama.

KOM4Pay transakcija

KOM4Pay predstavlja bezgotovinski način plaćanja koji se obavlja upotrebom WEB E-Bank servisa. Funkcionalnost omogućava plaćanje roba i usluga na internet prodajnim mestima koja su osposobljena za prihvatanje KOM4pay plaćanja.

Iniciranjem plaćanja upotrebom KOM4Pay transakcije korisnik se direktno preusmerava sa internet prodajnog mesta trgovca, na stranicu za pristup WEB E-Bank servisu, gde unosi svoje pristupne parametare - korisničko ime i lozinka za pristup WEB E-Bank servisu. Nakon pristupa WEB E-Bank servisu, nalog za plaćanje se automatski generiše i prezentuje klijentu na verifikaciju. Klijent potvrđuje nalog za prenos unosom jednokratnog sms otp koda ili generiše kod kroz mtoken aplikaciju.

Izvršavanje transakcija iniciranih upotrebom KOM4Pay plaćanja podrazumeva automatsko zadužuje tekućeg računa korisnika i uplatu na račun primaoca, u visini iznosa transakcije i u okviru raspoloživih sredstava. Ako nema dovoljno sredstava na tekućem računu transakcija neće biti izvršena.

V OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

Korisnik je saglasan da se autentifikacija tj. provera i potvrda njegovog identiteta vrši na osnovu personalizovanih sigurnosnih elemenata (korisničko ime, lozinka, PIN kod i dr.) i da svaki ispostavljeni elektronski platni nalog, prenos, kupoprodaja deviza i zahtevi za izmenu/dodatnu uslugu/proizvod Banke ima istu pravnu važnost kao i potpisani papirni obrazac. Sve elektronske poruke razmenjene između Korisnika i Banke su verodostojne, neporecive i neopozive.



Pravila korišćenja elektronskih servisa za fizička lica

Korisnik je dužan da čuva tajnost personalizovanih sigurnosnih parametara/uređaja koje koristi za autentifikaciju i snosi odgovornost u slučaju izvršenja neodobrene platne transakcije, u skladu sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga potrošačima.

U slučaju da Korisnik posumnja u neovlašćenu upotrebu njegove korisničke identifikacije ili bilo koji drugi oblik zloupotrebe elektronskog servisa, dužan je da o tome odmah obavesti Banku.

Korisnik je obavezan da na računarima na kojima koristi usluge elektronske banke obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem, kao i najnovije verzije WEB pretraživača navedenih u tehničkim predulfovima korišćenja servisa. Ukoliko Korisnik nakon početka korišćenja elektronskog servisa, na istom računaru koristi nelicencirane, neprilagođene ili neatestirane aplikacije, Banka ne snosi nikakvu odgovornost za neizvršavanje naloga za plaćanje, prenos, kupoprodaju deviza ili zahteva za izmenu/dodatnu uslugu/proizvod Banke i druge eventualne štetne posledice.

VI IZDAVANJE PLATNIH NALOGA

Saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane izdavanjem platnog naloga kroz WEB E-Bank ili mBank servis, uključujući KOM4Pay i KOMeKeš transakcije, uređeno je Opštim uslovima pružanja platnih usluga potrošačima.

U slučaju odbijanja platnog naloga izdatog putem WEB E-Bank ili mBank servisa Banka korisnika obaveštava:

- SMS porukom na prijavljeni broj telefona za uslugu obaveštavanja o odbijenom WEB E-Bank/mBank nalogu,
- promenom statusa poslatog naloga u arhivi naloga WEB E-Bank ili mBank servisa.

Opoziv platnog naloga izdatog preko WEB E-Bank ili mBank servisa moguće je odraditi i kroz WEB E-Bank servis ali samo ukoliko je nalog izdat sa datumom izvršenja u budućnosti ili ukoliko je nalog na čekanju sa opcijom "Opozovi".

VII GUBITAK, KRAĐA ILI ZLOUPOTREBA PRISTUPNIH PARAMETARA/UREĐAJA ZA KORIŠĆENJE ELEKTRONSKIH SERVISA

Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku/krađi/ zloupotrebi mobilnog telefona (sa mBank/mToken aplikacijom ili prijavljenog za SMS/SMS OTP poruke), ili lozinke za pristup WEB E-Bank servisu o tome obavesti Banku, što može učiniti ličnim dolaskom tokom radnog vremena u bilo koju ekspozituru Banke ili pozivanjem broja telefona Kontakt centra 0700 800 900.

Banka će na osnovu dobijenog obaveštenja od Korisnika blokirati WEB E-Bank, mBank ili ukinuti SMS servis. Blokada/ukidanje se inicira po prijemu obaveštenja od Kontakt centra ili ekspoziture u periodu od ponedeljak – petak od 08:00h do 18:00h. Obaveštenje koje pristigne nakon radnog vremena će biti obrađeno prvog sledećeg radnog dana.

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za izgubljene ili ukradene pristupne parametre/uređaje za korišćenje elektronskog servisa Korisnika.

Banka ima pravo da izvrši blokadu pristupa elektronskim servisima Korisnika:

- ako Korisnik postupa suprotno odredbama Okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga potrošačima,



Pravila korišćenja elektronskih servisa za fizička lica

- ako postoji sumnja na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje pristupnih parametara/uređaja za korišćenje elektronskog servisa s namerom prevare, odnosno na zloupotrebu istih,
- ako je Korisnik prijavio Banci gubitak, krađu ili zloupotrebu pristupnih parametara/uređaja za korišćenje elektronskog servisa,
- ako Korisnik po prijemu pisane opomene Banke nije izmirio obaveze prema Banci,
- ako je Korisnik podneo zahtev za blokadu ili opoziv sertifikata ili zahtev za odjavu elektronskih servisa za fizička lica.

Elektronski sertifikat, odnosno lozinka za pristup WEB E-Bank servis ili PIN kod za mBank servis koji se jednom blokira zahteva izdavanje novog sertifikata (sa novim PIN kodom) odnosno novog aktivacionog koda za WEB E-Bank ili mBank servis (kojim korisnik sam generiše novu lozinku za korišćenje istih) za čije izdavanje Korisnik mora popuniti odgovarajući obrazac Banke.

VIII INFORMISANJE I KOMUNIKACIJA

Za razmenu informacija i obaveštenja Banka i Korisnik ugovaraju korišćenje funkcionalnosti samih elektronskih servisa Banke, e-mail kanal i poštu.

IX ZAVRŠNE ODREDBE

Ova Pravila se dostavljaju Korisniku uz Ugovor o pružanju usluga elektronskih servisa za fizička lica, Izveštaj o prijavljenim uslugama za SMS servis i Ugovor o pružanju seta usluga i ista su dostupna Korisniku na Internet stranici Banke <http://www.kombank.com>.

Ova Pravila se primenjuju od 21.3.2018. godine.

