

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA YETTEL BANK AD BEOGRAD ZA KLIJENTE FIZIČKA LICA

### I UVODNE ODREDBE

Ovim "Opštim uslovima poslovanja" (u daljem tekstu: Opšti uslovi) definišu se standardni uslovi poslovanja Yettel Bank AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) koji se primenjuju na sve poslovne odnose između Banke i Klijenata Banke – fizičkih lica.

Opšti uslovi odnose se na: uspostavljanje i izmene poslovnog odnosa, prava, obaveze i odgovornosti Banke i Klijenta, komunikaciju između Banke i Klijenta, usluge i proizvode Banke, cene bankarskih usluga, poslove deviznog i novčanog tržišta i menjačke poslove, bankarsku tajnu, ustupanje potraživanja, zaštitu podataka o ličnosti, podnošenje prigovora i postupak po prigovoru, prestanak poslovnog odnosa, merodavno pravo i jurisdikciju i dr.

Klijent Banke je fizičko lice koje koristi ili je koristilo finansijske usluge Banke ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga, a usluge Banke koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

Sastavni deo Opštih uslova je i Tarifnik naknada Yettel Bank za fizička lica (u daljem tekstu: Tarifnik), koji čini Prilog 2 ovih Opštih uslova.

Primena uslova utvrđenih ovim Opštim uslovima, primena zakona, drugih propisa i akata Banke obezbeđuje se ugovorom koji međusobno zaključuju Klijent i Banka (u daljem tekstu: Ugovor).

Ukoliko Ugovorom nisu izričito precizirani dodatni uslovi, odnosno obaveze i odgovornosti Banke, Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti van obaveza i odgovornosti ustanovljenih ovim Opštim uslovima, internim aktima Banke i pozitivno-pravnim propisima Republike Srbije.

### II USLOVI POD KOJIMA BANKA OBAVLJA BANKARSKE POSLOVE

Banka zaključuje sa Klijentom:

1. Ugovor o finansijskoj usluzi – čija je obavezna sadržina propisana zakonom koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga, kao i zakonom koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.
2. Ugovor o platnim uslugama – koji se zaključuje kao okvirni ugovor ili ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji, čija je sadržina propisana zakonom koji reguliše platne usluge.
3. Svaki drugi ugovor o poslovnoj saradnji između Banke i klijenta, u skladu sa zakonom koja reguliše obligacione odnose i drugim zakonima i propisima, kojima se potvrđuje saglasnost volja klijenta i Banke. Banka proizvode nudi klijentima u svojoj ekspozituri i posredstvom prodavnica svojih partnera (u daljem tekstu: prodajna mesta) i kanala distribucije koji obuhvataju Aplikaciju za Internet bankarstvo i Aplikaciju za mobilno bankarstvo (u daljem tekstu „Aplikacija Banke“), kao i na druge načine u skladu sa odlukom Banke.

Banka ne otvara i ne vodi anonimne i numerisane (šifrovane) račune i štedne knjižice, kao i račune i štedne knjižice sa fiktivnim imenima, štedne knjižice na donosioca, ne uspostavlja poslovnu saradnju sa

Klijentom i ne izvršava transakciju po nalogu Klijenta, kao i prekida ranije uspostavljenu poslovnu saradnju ukoliko ne može da utvrdi, odnosno prikupi podatke o Klijentu i transakciji za koju Klijent ispostavlja nalog. Banka ne pruža usluge koje posredno ili neposredno omogućavaju prikrivanje identiteta klijenta.

Poslovni odnos između Banke i Klijenta zasniva se na obostranom interesu i načelima bankarskog poslovanja. Banka od Klijenta naplaćuje kamate, provizije, naknade i tarife u skladu sa Ugovorom i ovim Opštim uslovima. Klijentu koji svoja sredstva položi kod Banke, Banka plaća kamatu u skladu sa odredbama Ugovora i ovim Opštim uslovima.

Ukoliko poslovi koje Banka zaključuje glase na stranu valutu, odnosno glase na dinare indeksirane u stranoj valuti, Banka prilikom obračuna primenjuje kurs u skladu sa Ugovorom.

#### **Poznavanje Klijenta**

Banka slobodno odlučuje o saradnji sa Klijentom, odnosno o tome da li će stupiti u poslovni odnos sa Klijentom.

Banka ima pravo da odbije da uspostavi poslovnu saradnju sa Klijentom za koga je u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima i/ili svojim internim aktima kojima se definiše prihvatljivost Klijenta, procenila da nije prihvatljiv za Banku, bez obaveze obrazloženja takve svoje odluke. Ukoliko tokom trajanja ugovornog odnosa, klijent Banke postane neprihvatljiv, Banka ima pravo da ugovorni odnos otkáže ili raskine, bez obrazloženja takve odluke.

#### **Identifikacija Klijenta**

Banka u cilju sprovođenja propisa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, u cilju svoje i zaštite svojih klijenata, kao i u cilju efektivne procene potreba klijenata, primenjuje procedure kojima se omogućava identifikacija klijenata.

Klijent je, u skladu sa propisima i internim procedurama Banke, obavezan da Banci podnese određenu dokumentaciju i informacije, i to:

- prilikom otvaranja računa ili uspostavljanja bilo kakvog drugog oblika poslovne saradnje,
- pri svakoj transakciji (gotovinskoj ili bezgotovinskoj) ili pri više međusobno povezanih transakcija u iznosu koji je utvrđen relevantnim pozitivno-pravnim propisima,
- pri svakoj transakciji u menjačkom poslu u iznosu koji je utvrđen relevantnim pozitivno-pravnim propisima,
- pri svakoj drugoj transakciji (gotovinskoj ili bezgotovinskoj), nezavisno od njene vrednosti, ukoliko Banka to zahteva na osnovu pozitivno-pravnih propisa iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma
- prilikom odobravanja plasmana.

Potrebnu dokumentaciju koju je Klijent obavezan da podnese Banka ističe na svojoj internet stranici u formi liste dokumentacije koja je potrebna za otvaranje određene vrste računa ili odobrenje plasmana, a koja je dostupna klijentima. Lista dokumentacije sadrži i način podnošenja dokumenata (original, kopija i sl.) kao i podatak o prihvatljivosti dokumenta imajući u vidu

trenutak njegovog izdavanja (maksimalna starost dokumenata), način overe i ostale bitne elemente kojih je Klijent obavezan da se pridržava prilikom podnošenja dokumentacije.

Pored toga, Banka zadržava pravo da od Klijenta zahteva dodatnu dokumentaciju i podatke kao uslov za uspostavljanje poslovne saradnje i/ili izvršenje transakcije koji nisu utvrđeni Listom dokumentacije ukoliko u skladu sa pozitivno-pravnim propisima iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma omeni to potrebnim.

Banka može od Klijenta zahtevati i:

- da navede razloge za otvaranje računa ili uspostavljanje poslovne saradnje i informacije o aktivnostima Klijenta;
- informacije o predmetu ugovora i ugovornim stranama, ako se transakcija vrši na osnovu zaključenih ugovora;
- informacije o poreklu novca ili imovine koja je predmet transakcije;
- informacije o očekivanom prometu po računu;
- druge podatke, koji su propisani (npr. u slučaju uspostavljanja poslovnog odnosa sa funkcionerom) ili koje smatra potrebnim, u smislu postupanja u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i internim aktima.

Banka zadržava pravo da odbije uspostavljanje poslovne saradnje sa Klijentom u slučaju da podneta dokumentacija nije u skladu sa zahtevom Banke.

### **Utvrđivanje FATKA statusa**

Saglasno odredbama Zakona o potvrđivanju Sporazuma između Vlade Republike Srbije i Vlade Sjedinjenih Američkih Država sa ciljem poboljšanja usaglašenosti poreskih propisa na međunarodnom nivou i primene FATKA propisa (u daljem tekstu: FATKA ugovor) Banka je dužna da utvrdi klijentov FATKA status u svemu kako sledi.

FATKA indicije predstavljaju indikatore koji su utvrđeni FATKA ugovorom a pod kojima se podrazumeva jedna ili više navedenih činjenica koje se vezuju za Klijenta, a koje ga svrstavaju u kategoriju „određenih lica iz SAD“ i to:

- da je Klijent državljanin SAD ili da je rezident SAD ili
- da je Klijent rođen u SAD ili
- da Klijent ima prebivalište u SAD ili
- da Klijent ima poštansku adresu u SAD, uključujući i poštanski fah, adresu „na ruke primaoca“ („in-care-of“), ili „poste restante“ („hold mail“) ili
- da Klijent ima važeći telefonski broj u SAD ili
- da je Klijent dao Banci trajni nalog za transfer sredstava na račun u SAD ili
- da je Klijent dao punomoćje ili ovlašćenje za raspolaganje računom licu sa adresom u SAD (u daljem tekstu: FATKA indicije).

Ukoliko Banka iz podnete dokumentacije ili zahteva prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa klijenta utvrdi postojanje FATKA indicija ili u bilo kom trenutku u toku trajanja poslovnog odnosa dođe do ostvarenja bilo koje od prethodno navedenih FATKA indicija, Klijent je dužan da najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od nastale promene i/ili primljenog zahteva Banke dostavi Banci dodatnu dokumentaciju i/ili informacije utvrđene FATKA ugovorom, a kako bi Banka, kao finansijska institucija koja izveštava, mogla da ispuni svoje zakonske obaveze. Banka se obavezuje da po dobijanju obaveštenja/dokumentacije Klijenta informiše koju vrstu dokumentacije može i treba da dostavi u cilju dokazivanja svog FATKA statusa (da li spada ili ne u kategoriju „određenog lica iz SAD“).

Banka može raskinuti poslovni odnos sa Klijentom, u slučaju da kod Klijenta postoji ili se u toku trajanja ugovora pojavi FATKA indicija po osnovu koje se klijent svrstava u kategoriju tzv. „određenih lica iz SAD“, a Klijent ne dostavi neki od prihvatljivih dokaza definisanih FATKA ugovorom kojim potvrđuje da ne spada u kategoriju određenih lica iz SAD (na propisanom W-8 obrascu), odnosno informaciju o svom poreskom identifikacionom broju u SAD (npr. Social Security Number) na propisanom W-9 obrascu.

Pored prethodno navedenog, Banka je u obavezi da obustavi 30% svakog deviznog priliva koji je po FATKA ugovoru podložan obustavljanju i da isti nakon 90 dana vrati banci od koje je primila priliv – u slučaju da FATKA status klijenta nije utvrđen (u prethodnom periodu, odnosno u roku od 90 dana od dana prijema priliva) ili ukoliko je Banka u uverenju da su lična izjava ili druga dokumentacija koju je Klijent dostavio postala netačni ili nepouzdana.

Banka je dužna da Klijenta bez odlaganja obavesti o obustavljanju dela deviznog priliva iz prethodnog stava, kao i uslovima (načinu i rokovima) i dokumentaciji na osnovu kojih se priliv može osloboditi.

Prilivi podložni obustavljanju po FATKA ugovoru predstavljaju sve one prilive koji izvorno potiču iz SAD i uključuju svaku isplatu kamate (uključujući sva eskontovanja originalnih emisija), dividendi, renti, plata, dnevnica, premija, anuiteta, kompenzacija, remuneracija, zarada i drugih fiksnih ili utvrdivih godišnjih ili periodičnih dobitaka, profita i prihoda, uz isključenje bilo koje uplate primljenje po osnovu prodaje robe i nefinansijskih usluga.

### **III POSTUPAK KOMUNIKACIJE IZMEĐU BANKE I KLIJENTA**

Pod komunikacijom Banke i Klijenta podrazumeva se razmena podataka, informacija, mišljenja i akata koji su od značaja za poslovnu saradnju Banke i Klijenta.

Komunikacija između Klijenta i Banke vrši se putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na prodajnim mestima Banke, internet stranici Banke, telefonskog kontakta, pošte, odnosno komunikacijom u pisanoj formi, na drugom trajnom nosaču podataka, elektronskim putem, kao i direktnom usmenom komunikacijom na prodajnim mestima Banke ili preko Korisničkog centra Banke.

Samo komunikacija u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka ima značaj za formalno-pravne i materijalne odnose između Banke i Klijenta.

Komunikacija između Banke i Klijenta vrši se prema adresama navedenim u ugovoru odnosno adresama o kojima je nakon zaključenja ugovora Klijent obavestio Banku.

Klijent je dužan da tokom trajanja svog poslovnog odnosa sa Bankom po bilo kom osnovu dostavlja Banci, u Ugovorom utvrđenom ili dopisom ostavljenom roku, dopunske podatke i dokumentaciju koji su od značaja ili mogu biti od uticaja na ovaj odnos, kao i da informiše Banku o svim promenama podataka na osnovu kojih je identifikovan kao Klijent Banke i koje Banka ima u svojoj evidenciji, odmah po njihovoj promeni, odnosno, u roku koji je određen ugovorom, aktima Banke ili pozitivnim propisima.

Banka ima pravo da jednostrano raskine/otkaže postojeći poslovni/ugovorni odnos sa Klijentom, ukoliko Klijent propusti da u ugovorenom/ostavljenom roku Banci dostavi tražene podatke i dokumentaciju, ukoliko propusti da Banku obavesti o promeni podataka na osnovu kojih je identifikovan, kao i u drugim slučajevima predviđenim Ugovorom ili ovim Opštim uslovima.

U slučaju da Klijent ne obavesti Banku blagovremeno o promeni adresa i drugih podataka koji mogu uticati na uredno dostavljanje obaveštenja Banke, sva obaveštenja Banke smatraće se uredno dostavljena ukoliko su adresirana na Klijentovu poslednju adresu poznatu Banci, a obaveza koja iz obaveštenja proističe smatraće se izvršenom:

- a. na dan predaje pisanog materijala – pošiljke pošti za dostavu preporučenom pošiljkom,
- b. na dan slanja elektronske pošte,
- c. na dan dostave na drugi način po izboru Banke.

Isprave i obaveštenja koje Klijent dostavlja Banci na stranom jeziku, na zahtev Banke dostavljaju se u overenom prevodu na srpski jezik.

Isprave, obaveštenja i nalozi koje Klijent dostavlja Banci moraju biti jasni, potpuni i nedvosmisleni, čitko popunjeni/napisani, isto kao i izmene i dopune osnovnih zahteva.

Kako bi se komunikacija između klijenta i banke odvijala efikasno i pravovremeno, Klijent je u obavezi da banci dostavi broj telefona koji je u njegovom posedu, kao i e-mail adresu kojoj ima pristup, a u slučaju promene nekog od navedenih sredstava komunikacije, dužan je da Banku u najkraćem roku obavesti o izmenjenom broju telefona/e-mail adresi.

U cilju omogućavanja komunikacije sa Bankom, korišćenja Aplikacija Banke u cilju potvrđivanja datih naloga u platnom prometu, zaključivanja ugovora na daljinu, dodatne verifikacije autentičnosti preko 3D secure koda kod plaćanja platnim karticama na internetu i sl., Klijent je u obavezi da prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa Banci dostavi podatak o jednom broju mobilnog telefona operatera mobilne telefonije koji je registrovan za rad u Republici Srbiji. U suprotnom, Klijent snosi sve posledice koje za njega mogu proistići iz nemogućnosti korišćenja usluga i proizvoda Banke, za koje je neophodno uneti određenu šifru ili verifikacioni kod koju mu Banka dostavlja preko registrovanog broja mobilnog telefona u Republici Srbiji.

Banka ima pravo da, u slučaju da neko od navedenih sredstava komunikacije nije validno, blokira račun klijenta ili platni instrument vezan za račun, kao i korišćenje određenih usluga Banke, do dostavljanja ispravnih podataka o sredstvima komunikacije.

Komunikacija između klijenta i Banke će se obavljati uz obostrano uvažavanje, poštovanje i bez korišćenja uvredljivih reči. Nepoštovanje prethodno navedenog može predstavljati osnov za raskid ugovornog odnosa ili pokretanje postupka pred nadležnim organima, ukoliko se ispunje takvi uslovi.

#### **IV OPŠTI USLOVI PRUŽANJA FINANSIJSKIH USLUGA**

##### **Oglašavanje**

Banka će prilikom oglašavanja (u svim sredstvima informisanja i kroz sve kanale komunikacije) svojih proizvoda i usluga postupati u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Odluke o bližim uslovima oglašavanja finansijskih usluga i drugih propisa Republike Srbije kojim se detaljno uređuje oglašavanje (u smislu transparentnosti, tačnosti, primerenosti i minimalne sadržine oglasne poruke).

##### **Ponuda**

Banka će korisniku pružiti informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor o depozitu, kreditu, ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa, odnosno ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice za koje je pokazao interesovanje na

obrascu – ponudi čiji izgled propisuje Narodna banka Srbije.

Banka je u obavezi da Klijentu koji namerava da s njom zaključi Ugovor za uslugu iz ponude Banke, na njegov zahtev, dostavi nacrt predmetnog Ugovora sa svim informacijama koje su utvrđene kao obavezni elementi tog ugovora u skladu sa zakonom. Ukoliko Klijent u roku navedenom u ponudi za konkretnu uslugu ne prihvati ponudu, smatraće se da je od iste odustao.

##### **Ugovaranje**

Banka može zaključiti ugovor/aneks ugovora sa klijentom pisanim putem ili na trajnom nosaču podataka u zavisnosti od ponude Banke.

U slučaju zaključenja ugovora pisanim putem, Klijent potvrđuje da prihvata skenirani pečat Banke i potpis lica ovlašćenih za potpisivanje Banke na Ugovoru, kao i kvalifikovani elektronski potpis istih lica, koji imaju dokaznu snagu i pravno dejstvo svojeručnog potpisa i originalnog pečata. Klijent prihvata da ovako potpisan i pečatiran Ugovor od strane Banke ima punu pravnu valjanost i da to neće isticati kao razlog za poništavanje Ugovora.

Klijent je upoznat da su ugovori i aneksi koje zaključuje sa Bankom putem trajnog nosača podataka punovažni odnosno proizvode pravno dejstvo za ugovorne strane, isto kao i ugovori zaključeni u pisanoj formi.

Klijent je upoznat:

- a) Da trajni nosač podataka označava svako sredstvo koje omogućava korisniku bankarskih usluga da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja (npr. SMS, elektronska pošta, e-banking, USB, CD i sl.).
- b) Da je shodno članu 7. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga izričito predviđeno da ugovor o finansijskoj usluzi može biti zaključen u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.
- c) Da je shodno članu 69. Zakona o obligacionim odnosima predviđeno da se ugovorne strane mogu sporazumeti da posebna forma bude uslov punovažnosti njihovog ugovora – ugovorena forma.
- d) Da se ugovori putem trajnog nosača podataka mogu zaključivati korišćenjem sledećih sredstava i/ili načina elektronske identifikacije:
  - Unošenjem jednokratne šifre (OTP) koju generiše Banka i šalje klijentu na unapred registrovani broj mobilnog telefona putem SMS poruke;
  - Unošenjem jednokratne šifre (OTP) koju generiše klijent korišćenjem mobilne aplikacije koja podržava generisanje mobilnog tokena;
  - Putem kvalifikovanog elektronskog potpisa;
  - Unošenjem lozinke koju klijent koristi za pristup elektronskom bankarstvu;
  - Putem specijalnog uređaja koji se koristi za tu namenu (signature pad);
  - Putem Bankomata uz korišćenje platne kartice koju je izdala banka uz unos PIN-a;
  - Putem biometrijskih podataka;
  - Drugo savremeno sredstvo i/ili način elektronske identifikacije u zavisnosti od tehničkih uslova Banke.
- e) Da će Banka u skladu sa svojom poslovnom odlukom propisati korišćenje jednog ili više ponuđenih sredstava odnosno načina elektronske identifikacije, u zavisnosti od prirode ugovora koji se zaključuje, o čemu će obavestiti Klijenta putem ugovorenih kanala komunikacije.
- f) Da Banka nije u obavezi da na zahtev klijenta zameni odabrano sredstvo ili način elektronske identifikacije

za neki drugi naveden u tački d) ovog stava u slučaju da isti već nije predviđen poslovnim procesom banke.

- g) Da će svaka ugovorna strana nakon zaključenja ugovora (aneksa), dobiti primerak istog putem trajnog nosača podataka, kao i da će Banka naknadno, postupajući po zahtevu klijenta, dostaviti primerak zaključenog ugovora (aneksa), bez odlaganja.

#### **Informisanje klijenta u toku trajanja ugovora o finansijskoj usluzi**

Banka će Klijenta na ugovoreni način, blagovremeno obavestiti o promeni podataka koji nisu obavezni elementi ugovora.

U slučaju izmene ili dopune nekog od obaveznih elemenata ugovora, Banka će pribaviti saglasnost Klijenta pre primene te izmene na način predviđen Ugovorom. Ukoliko Klijent nije saglasan sa ovom izmenom, Banka neće jednostrano izmeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati.

Ukoliko je kamatna stopa ugovorena kao promenljiva Banka će o njenoj izmeni, kao i o izmeni promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza –obavestiti Klijenta u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka u skladu sa odredbama zaključenog Ugovora i ovih Opštih uslova, uz navođenje datuma od kada se izmene primenjuju i dostavljanje novog plana otplate kredita/isplate depozita.

Ukoliko se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, odnosno visina naknada i drugih troškova menjaju u korist klijenta, Banka će te izmene primenjivati odmah i bez prethodne saglasnosti klijenta. O navedenim izmenama Banka će bez odlaganja obavestiti klijenta u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka uz navođenje datuma od kada se primenjuju ove izmene.

#### **Obaveštenje o stanju duga**

Banka će saglasno odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, na ugovoren način obavestavanje, dostavljati Klijentima obaveštenje o stanju duga po ugovoru o kreditu, kreditnoj kartici i dozvoljenom prekoračenju računa, kroz mesečni Izvod o prometu i stanju na Računu.

#### **Pravo na odustanak**

Klijent ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice pod uslovima utvrđenim odredbama zaključenih Ugovora i zakona koji reguliše oblast zaštite korisnika finansijskih usluga, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Pri odustanku od ugovora, a pre isteka roka od 14 dana, Klijent je dužan da o svojoj nameri da odustane obavesti Banku, na način kojim se potvrđuje prijem ovog obaveštenja, pri čemu se dan prijema obaveštenja smatra danom odustanka.

Klijent koji odustane od navedenih ugovora dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja, vrati Banci glavnica i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja konkretnog kreditnog prizvoda.

U slučaju povezanih ugovora, ako korisnik svoje pravo na odustanak od ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge ostvaruje u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača – ne obavezuje ga povezani ugovor o kreditu.

U slučaju iz prethodnog stava, prodavac obaveštava Banku o odustanku od ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge u roku od osam dana a Banka je dužna da otplaćeni iznos kredita, s kamatom, koji je korisnik

otplatio do momenta odustanka od tog ugovora vrati korisniku bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je obavještena o odustanku.

Ako se zaključi ugovor o kupovini robe, odnosno pružanju usluge a kredit na osnovu povezanog ugovora o kreditu ne bude odobren - ugovor o kupovini robe, odnosno pružanju usluge se raskida, osim ako lice kome nije odobren kredit odluči da taj ugovor ostane na snazi.

#### **V OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA**

Odredbama ovog dela Opštih uslova definisani su uslovi i način pružanja platnih usluga, u skladu sa zakonom i propisima kojima su uređene platne usluge.

Banka Klijentima pruža sledeće platne usluge:

- 1) usluge otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa
  - 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun i isplatu gotovog novca s platnog računa;
  - 3) usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
    - (1) transferom odobrenja,
    - (2) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
    - (3) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
  - 4) usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditnim limitom odobrenim korisniku platnih usluga, i to:
    - (1) transferom odobrenja,
    - (2) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
    - (3) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
  - 5) usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg Banka primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
  - 6) usluge izvršavanja novčane doznake kod koje Banka prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaocem pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja;
- Pojedini pojmovi u smislu Zakona o platnim uslugama imaju sledeće značenje:

- Klijent je Platilac, odnosno fizičko lice koje na teret svog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja;
- Banka je Klijentov (platiočev) Pružalac platnih usluga;
- Primalac plaćanja je fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- Platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira Klijent ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između Klijenta i primaoca plaćanja;
- Platni nalog označava instrukciju Klijenta ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
- Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka, koje Klijent upotrebljava za izdavanje platnog naloga (npr. platna kartica, korišćenje ličnog identifikacionog broja (PIN), - bar kod, QR kod, korisničke šifre i lozinke kod upotrebe Aplikacije Banke (OTP, mToken), i sl.);
- Platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji Banka vodi za jednog ili više korisnika platnih usluga;

- Jedinstvena identifikaciona oznaka označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa. Jedinstvena identifikaciona oznaka ujedno predstavlja i broj platnog računa Klijenta, koji služi za pružanje platnih usluga;
  - IPS NBS je platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu, u cilju trenutnog, odnosno, skoro pa trenutnog izvršavanja platnih transakcija koje iniciraju korisnici platnih usluga ovih učesnika, čiji je operator Narodna banka Srbije;
  - Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;
  - Direktno zaduženje je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa. Platilac može ovu saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja;
  - Trajni nalog je instrukcija koju platilac daje Banci, kao pružaocu platnih usluga kod koga ima otvoren platni račun, za izvršavanje transfera odobrenja, u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume;
  - Zakonit boravak u Republici Srbiji označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu s propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora;
  - Pasivna kamatna stopa označava stopu po kojoj se plaća kamata korisniku platnih usluga za novčana sredstva koja se drže na platnom računu;
  - Platni instrument zasnovan na platnoj kartici je svaki platni instrument, uključujući i platnu karticu, računar, mobilni telefon ili bilo koje drugo tehničko sredstvo koje sadrži platnu aplikaciju, koji omogućava platiocu da inicira platnu transakciju na osnovu platne kartice;
  - Platna transakcija na osnovu platne kartice jeste platna transakcija koja se inicira i izvršava na osnovu upotrebe platne kartice putem kartičnog, telekomunikacionog, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja ili softvera, u skladu s poslovnim pravilima kartičnih sistema plaćanja i korišćenjem infrastrukture tih sistema, a koja se ne smatra transferom odobrenja ili direktnim zaduženjem u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge;
  - Dozvoljeno prekoračenje računa je je ugovoreni iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Klijentu - korisniku računa;
  - Nedoizvoljeno prekoračenje računa je iznos sredstava koje korisnik računa koristi mimo ugovornog odnosa s Bankom;
  - Lista reprezentativnih usluga je lista usluga Banke, povezanih sa platnim računom za koje Klijent plaća naknadu.
  - Pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom jeste dokument koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga koje Banka ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu;
  - Izveštaj o naplaćenim naknadama je izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom.
- Uslovi pod kojima banka otvara i vodi račune klijenata**
- Banka Klijentu – rezidentu i nerezidentu otvara viševalutni račun na osnovu njegovog zahteva i Okvirnog ugovora, odnosno ugovora kojim se uređuje otvaranje i vođenje računa koji Banka zaključuje sa Klijentom i ovih Opštih uslova, kao i na osnovu neophodne dokumentacije predviđene važećom regulativom i internim pravilima Banke.
- Pri otvaranju računa Klijentu koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji zabranjena je svaka diskriminacija, neposredna ili posredna, po bilo kom osnovu, a naročito po osnovu rase, pola, genetskih osobenosti, nacionalne pripadnosti, društvenog porekla, rođenja, veroispovesti, političkog ili drugog uverenja, imovnog stanja, mesta boravka, kulture, jezika, starosti, seksualnog opredeljenja ili invaliditeta.
- Banka pre zaključenja Okvirnog ugovora o platnim uslugama dostavlja klijentu Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom, bez naknade – na papiru ili trajnom nosaču podataka. Banka obezbeđuje da Pregled usluga i naknada bude lako dostupan na šalterskim mestima u prostorijama Banke i na internet prezentaciji Banke. Banka će klijentu na zahtev, bez naknade dostaviti ovaj Pregled na papiru u ekspozituri ili prodajnom mestu Banke ili drugom trajnom nosaču podataka elektronskim putem.
- Banka otvara i vodi račune koji mogu biti tekući ili depozitni (neoročeni, oročeni, sa posebnom namenom ili bez namene) pri čemu se svakom računu u trenutku otvaranja dodeljuje jedinstveni broj.
- Klijent podnosi zahtev za otvaranje računa i dostavlja Banci svu neophodnu dokumentaciju utvrđenu pozitivno pravnim propisima i internim pravilima Banke.
- Klijent putem Aplikacije Banke ili u posebnim slučajevima u pisanoj formi podnosi zahtev za davanje ovlašćenja drugom licu i/ili licima za raspolaganje sredstvima sa računa. Ovlašćenje će biti aktivirano tek nakon što lice koje je ovlašćeno bude pravilno identifikovano, u skladu sa odgovarajućim procedurama Banke.
- Zahtev za ukidanje ili promenu ovlašćenog lica Klijent vrši putem Aplikacije Banke ili u posebnim slučajevima lično na prodajnom mestu Banke, na prethodno naveden način.
- Osim na navedeni način, Banka će dozvoliti upravljanje računom trećem licu samo na osnovu pravosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog organa ili punovažne i obavezujuće odluke nadležnog organa, a u skladu sa relevantnim propisima.
- Banka će Klijentu jednom mesečno, bez naknade, na trajnom nosaču podataka, dostavljati obaveštenje - Izvod o prometu i stanju na Računu i to u tekućem mesecu za promene nastale u prethodnom mesecu. Pored redovnog mesečnog dostavljanja Izvoda, na zahtev Klijenta, bez odlaganja, Banka će Klijentu dostaviti i arhivski izvod na trajnom nosaču podataka. Banka će sve naknade vezane za otvaranje, vođenje i gašenje računa vršiti u skladu sa Tarifnikom koji je sastavni deo Opštih uslova.
- Klijent je dužan da vodi računa o Izvodima Računa koje je primio od Banke, da ih pregleda i da, ukoliko smatra da postoji neslaganje ili da postoje sporna dugovanja, odnosno potraživanja, o tome bez odlaganja obavesti Banku. U protivnom, smatraće se da je Klijent saglasan sa Izvodom. Banka je dužna da ispita svako neslaganje ili osporavanje dugovanja odnosno potraživanja po

računu na koje Klijent ukaže i, obezbedi relevantne informacije i u zavisnosti od njih izvrši potrebna usaglašavanja i korekcije na računu.

Banka klijentu može, na način definisan Ugovorom, dostavljati i informativna obaveštenja o statusu računa, promenama na računu, upotrebi i statusu platnog instrumenta i drugo.

Banka će Klijentu jednom godišnje, putem ugovorenog kanala komunikacije dostaviti Izveštaj o naplaćenim naknadama koji sadrži podatke o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane sa platnim računom koje je Banka pružila korisniku u toku kalendarske godine. Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži i podatke o svim kamatama koje je Banka naplatila Klijentu, kao i o svim kamatama koje je Banka platila Klijentu.

U interesu Klijenta, radi smanjenja rizika od neovlašćenog raspolaganja Računom, u slučaju da Klijent nije inicirao finansijske promene na Računu u kontinuiranom periodu koji ne može biti kraći od 12 (dvanaest) meseci, Banka ima pravo da Račun Klijenta blokira za zaduženje u skladu sa internim aktima Banke. Blokada za zaduženje se ne odnosi na naplatu koja se vrši na osnovu podnetih Ovlašćenja direktnih zaduženja od strane poverilaca, izvršnih rešenja nadležnih državnih organa i eventualnih dugovanja prema Banci. Nakon što Banka blokira Račun Klijenta, ona ima pravo da jednostrano raskine ugovor o otvaranju i vođenju računa i Klijentu ugasi račun.

Banka ima pravo da blokira, ugasi ili ograniči primenu bilo kog platnog instrumenta koji je vezan za račun ili račune klijenta, o čemu će obavestiti klijenta, ukoliko takvo obaveštenje nije zabranjeno važećom regulativom. Nakon prestanka razloga za blokadu, Banka će izvršiti aktivaciju računa tj. aktivaciju ili reizdavanje platnog instrumenta.

#### **Promena platnog računa**

Promena platnog računa je usluga kojom se Klijentu omogućava prenos platnog računa kod drugog pružaoca platnih usluga, na osnovu ovlašćenja, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodnog pružaoca platnih usluga;

Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu ovlašćenja Klijenta, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodne banke. Ovlašćenje se sastavlja u pismenoj formi, na srpskom ili drugom jeziku o kojem su se strane dogovorile, pri čemu će Banka odmah nakon prijema tog ovlašćenja Klijentu dostaviti njegov primerak ili kopiju kao dokaz o prijemu ovlašćenja.

Ovlašćenjem Klijent može odrediti trajne naloge, saglasnosti za direktna zaduženja, prijemne transfere odobrenja kao i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, pod uslovom da Banka pruža te usluge.

Ovlašćenjem Klijent određuje dan početka izvršavanja trajnih naloga i direktnih zaduženja s novog platnog računa, pri čemu ovaj rok ne može biti kraći od šest poslovnih dana od dana kada je Banka primila dokumentaciju od prethodne banke.

Banka je dužna da u roku od dva poslovna dana od dana prijema ovlašćenja za promenu platnog računa podnese zahtev prethodnom pružaocu platnih usluga da, u skladu s tim ovlašćenjem, sprovede sledeće radnje:

1. dostavi Banci, kao i korisniku platnih usluga ako je on to izričito zahtevao, listu postojećih trajnih naloga i dostupne informacije o saglasnostima za direktna zaduženja, čije izvršenje je korisnik platnih usluga tražio da se prenese na novi platni račun – u roku od pet poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;

2. dostavi Banci, kao i korisniku platnih usluga ako je on to izričito zahtevao, dostupne informacije o višekratnim prijemnim transferima odobrenja i direktnim zaduženjima kod kojih je saglasnost data primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, a koja su izvršena na platnom računu korisnika platnih usluga u prethodnih trinaest meseci – u roku od pet poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;

3. odbije izvršenje platne transakcije po osnovu prijemnih transfera odobrenja i direktnih zaduženja počev od dana utvrđenog u ovlašćenju i o razlozima odbijanja obavesti platioca i primaoca plaćanja, ako nema uspostavljen sistem za njihovo automatsko preusmeravanje na novi platni račun;

4. obustavi izvršenje trajnih naloga počev od dana utvrđenog u ovlašćenju;

5. prenese sva novčana sredstva s prethodnog platnog računa (raspoloživo pozitivno stanje) na novi platni račun na dan utvrđen u ovlašćenju;

6. ugasi platni račun na dan utvrđen u ovlašćenju. Banka u roku od pet poslovnih dana od dana prijema traženih informacija, a u skladu sa ovlašćenjem i svim primljenim informacijama, sprovodi sledeće radnje:

1. aktivira trajne naloge koje je Klijent odredio u ovlašćenju i izvršava ih počev od dana utvrđenog u ovlašćenju;

2. obezbeđuje uslove za izvršavanje direktnih zaduženja koja je korisnik platnih usluga odredio u ovlašćenju počev od dana utvrđenog u ovlašćenju;

3. obaveštava korisnika platnih usluga i o drugim pravima u vezi sa izvršavanjem direktnih zaduženja koja su ugovorena (npr. pravo da se umanj iznos direktnih zaduženja, da se saglasi sa svakim pojedinačnim direktnim zaduženjem, da blokira direktno zaduženje);

4. platioca koji iniciraju izvršenje višekratnih prijemnih transfera odobrenja koji su utvrđeni u ovlašćenju obaveštava o novom platnom računu korisnika platnih usluga i dostavlja im kopiju ili primerak ovlašćenja;

5. primaoca plaćanja koji iniciraju platnu transakciju za direktno zaduženje platnog računa korisnika platnih usluga, a koji su utvrđeni u ovlašćenju, obaveštava o novom platnom računu i danu od kada će se direktna zaduženja izvršavati s tog platnog računa, pri čemu novi pružalac platnih usluga uz obaveštenje dostavlja i kopiju ili primerak ovlašćenja.

Prilikom prenosa računa Klijenta Banke kod novog pružaoca platnih usluga, Banka će postupiti u skladu sa dostavljanim Ovlašćenjem i postupkom opisanom u ovoj tački, kao prethodni pružalac platnih usluga.

Razlozi za odbijanje zahteva za prenos platnog računa mogu biti negativno stanje sredstava na računima Klijenta, postojanje rezervisanih, a nedospelih obaveza po računima, obaveze prema Banci po kreditnim proizvodima ili drugom osnovu.

Banka će bez odlaganja nadoknaditi štetu koja je pričinjena Klijentu tokom promene platnog računa, usled nepostupanja u skladu sa ovom tačkom.

Banka nije odgovorna za štetu iz prethodnog stava u slučaju više sile nastale tokom promene platnog računa koja je uticala na izvršenje obaveze utvrđene Zakonom o platnim uslugama.

#### **Platni račun sa osnovnim uslugama**

Banka je dužna da Klijentu koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji, a nema otvoren platni račun kod banke - na njegov zahtev omogućiti otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama.

Platni račun sa osnovnim uslugama je platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima. najmanje sledeće usluge:

1. usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
2. usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun;
3. usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa na šalterima ili na bankomatima i drugim sličnim uređajima;
4. usluge izvršavanja platnih transakcija, tj. prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
  - direktnim zaduženjem,
  - korišćenjem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta,
  - transferom odobrenja, uključujući trajni nalog, na odgovarajućim uređajima, šalterima banaka i korišćenjem interneta.
5. uspostavljanje i korišćenje usluge elektronskog ili mobilnog bankarstva;
6. izdavanje i korišćenje debitne platne kartice;
7. dostavljanje obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama u skladu sa načinom ugovorenim okvirnim ugovorom.

Banka je dužna da omogući Klijentu neograničeni broj transakcija za sve prethodno navedene osnovne usluge. Banka će, na zahtev Klijenta, otvoriti platni račun sa osnovnim uslugama, ili će taj zahtev odbiti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od deset poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva.

Banka može odbiti zahtev za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama ako Klijent kod druge banke ima otvoren platni račun koji mu omogućava korišćenje navedenih usluga, osim ako Klijent da izjavu u pismenoj formi i dostavi obaveštenje druge banke o tome da će platni račun biti ugašen.

U slučaju iz prethodnog stava Banka će prethodno proveriti da li Klijent ima otvoren platni račun kod druge banke ili će od Klijenta pribaviti izjavu u pismenoj formi o tome da li kod druge banke ima otvoren račun koji mu omogućava korišćenje navedenih usluga.

Banka će u slučaju odbijanja zahteva za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama bez odlaganja, u pismenoj formi i bez naknade, dostaviti Klijentu obaveštenje o odbijanju i razlozima odbijanja, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom.

Banka može jednostrano raskinuti okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:

1. Klijent je namerno koristio platni račun u protivpravne svrhe;
2. na platnom računu nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca;
3. Klijent je pravo na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija;
4. Klijent je naknadno otvorio drugi platni račun koji mu omogućava da koristi usluge iz stava 3 ove tačke;
5. Klijent više nema zakonit boravak u Republici Srbiji. Ukoliko raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili više uslova iz prethodnog stava, Banka će Klijentu bez naknade, u pismenoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostaviti obaveštenje o razlozima za taj raskid, najkasnije dva meseca pre stupanja na snagu tog raskida, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom.

### **Platne transakcije**

Banka prima naloge za prenos, naloge za uplatu i naloge za isplatu. Pravilno popunjen nalog Klijent dostavlja Banci u papirnoj formi u ekspozituri (gotovinske i bezgotovinske) ili elektronskim putem (bezgotovinske). Banka prima platne naloge putem svojih distributivnih kanala, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i drugih posebnih ugovora i ovih Opštih uslova.

Banka vrši platne usluge kvalitetno i efikasno u skladu sa Ugovorom, ovim Opštim uslovima, zakonom i drugim propisima i internim aktima Banke, posluje ažurno i u dobroj nameri, u skladu sa opštim bankarskim standardima, pomaže Klijentu da transakcije plaćanja obavi na zadovoljavajući način i deluje u najboljem interesu Klijenta, poštujući princip tajnosti računa u skladu sa zakonskim propisima.

Platna transakcija je određena platnim nalogom. Nalozi Klijenta Banci moraju biti ispravni, čitki, jasni i autorizovani od strane klijenta na ugovoreni način. Klijent odgovara za potpunost i ispravnost podataka navedenih na platnom nalogu i dužan je da pre davanja saglasnosti (autorizacije naloga) obavezno proveri sadržaj platnog naloga kojim inicira određenu platnu transakciju. Klijent snosi odgovornost za ispravnost i tačnost podataka navedenih u platnom nalogu.

Pokrićem ili raspoloživim sredstvima na tekućem računu smatra se stanje sredstava na tekućem računu od prethodnog dana uvećano za dnevni priliv i umanjeno za dnevni odliv i rezervisana sredstava do momenta izvršenja naloga.

Banka će izvršiti platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- ako je na ispravan platni nalog za plaćanje data saglasnost na ugovoreni način;
- ako na platnom računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz naloga i naknade, odnosno ako preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje platnog naloga i naknade, u slučaju kada Klijent vrši uplatu gotovine na svoj platni račun;
- ako je, u skladu sa pravilima deviznog poslovanja ili sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, uz platni nalog predata i potrebna dokumentacija.

Ako nisu ispunjeni napred navedeni uslovi, Banka može odbiti izvršenje platnog naloga, u kom slučaju će obavestiti Klijenta o tome. Ukoliko je moguće Banka će obavestiti Klijenta i o mogućnostima i postupcima za ispravku, najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije.

Klijent ima pravo da bez naplate posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog Računa u ekspozituri Banke ili na bankomatima Banke, kao i da bez naplate posebne naknade sredstva sa svog Računa podigne odmah posle evidentiranog priliva sredstava.

Izuzetno od prethodnog stava, ako Klijent podiže u gotovini sredstva čiji je iznos veći od 600.000 dinara ili devizna sredstva čiji je iznos u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije veći od 600.000 dinara, Banka će mu ta sredstva isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana, bez naknade.

Platne naloge u iznosu do 300.000 RSD, za koje je Klijent prilikom popunjavanja naloga za domaću platnu transakciju u dinarima odabrao opciju za instant-hitno plaćanje putem Online banking aplikacije ili uneo oznaku za hitno plaćanje na nalogu podnetom u ekspozituri Banke, Banka će izvršiti kroz IPS platni sistem. Instant plaćanje je domaća platna transakcija u dinarima koju Platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini a čiji prenos se izvršava u najkraćem periodu kroz IPS NBS platni sistem.

Ukoliko pružalac platnih usluga primaoca plaćanja nije učesnik IPS NBS sistema, Banka neće izvršiti platni nalog za koji je korisnik odabrao Instant plaćanje kroz IPS sistem i o tome će obavestiti Klijenta pre davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije.

### **Jednokratna platna transakcija**

Jednokratna platna transakcija je polaganje ili podizanje novčanih sredstva od strane platioca ili primaoca plaćanja koji nema transakcioni račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi računom u Banci, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između platioca i primaoca plaćanja.

Banka će izvršiti platni nalog, kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava:

- a) samo ako je dostavljen na papiru;
- b) samo ako je ispravno popunjen;
- c) ukoliko je Klijent obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose bančinih naknada;
- d) ukoliko je Klijent dao saglasnost za izvršenje platnog naloga;
- e) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima).

Klijent izdaje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije:

- a) uručivanjem obrasca platnog naloga;
- b) uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga.

Saglasnost se izdaje preduzimanjem jedne radnje ili više njih istovremeno. Radi izbegavanja svake sumnje, smatra se da je saglasnost i naknadno izdata, kada Klijent – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave (potvrde, overene platne naloge i sl.) koje se odnose na odnosnu platnu transakciju.

Klijent može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga.

Banka je dužna da, odmah nakon izvršenja platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije, Klijentu dostavi ili učini lako dostupnim na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka sledeće informacije:

1. referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
2. iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
3. iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje Klijentu za izvršenje platne transakcije, a ako Banka zbirno naplaćuje ove naknade – i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
4. ako se vrši zamena valute – kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji pri izvršavanju platne transakcije koristi Banka, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
5. datum kada su sredstva stavljena na raspolaganje primaocu plaćanja.

### **Trajni nalog i direktno zaduženje**

Banka nudi Klijentima kroz Aplikaciju Banke mogućnost izdavanja trajnih naloga na teret njihovog tekućeg računa sa fiksnim iznošom u dinarima ili fiksnim iznosom u stranoj valuti, a izvršenjem u dinarima, obračunatom po srednjem kursu NBS na dan izvršenja naloga. Klijenti mogu izabrati jednu od ponuđenih periodika izvršenja (dnevno, nedeljno, mesečno, kvartalno i godišnje), datum prvog izvršenja trajnog naloga i datum do kada važi trajni nalog. Banka će po zadatoj periodici i na dan kada je klijent odredio, izvršiti trajni nalog klijenta ukoliko na tekućem računu klijenta ima dovoljno sredstava za izvršenje naloga u celosti i tekući račun nije blokiran za zaduženje, tako što će za zadati iznos zadužiti tekući račun Klijenta a odobriti račun primaoca

plaćanja, naveden u trajnom nalogu. Banka će na dan dospeća izvršenja naloga proveravati mogućnost izvršenja trajnog naloga pre vremena početka svakog klirinškog ciklusa u RTGS sistemu Narodne banke Srbije poslednji put pre kraja poslovnog dana (tzv. CUT OFF vremena) koji je definisan u ovim Opštim uslovima. Ukoliko datum dospeća izvršenja trajnog naloga pada na neradni dan, Banka će izvršiti trajni nalog prvog sledećeg radnog dana, osim u slučaju kada su i račun platioca i primaoca plaćanja u Banci, pod prethodno navedenim uslovima.

Banka istim kanalom nudi Klijentima mogućnost izdavanja i internih trajnih naloga između njegovih računa u Banci u dinarima ili internih trajnih naloga za kupovinu i prodaju strane valute sa svojih/na svoje račune u Banci. Banka će i ovu vrstu trajnih naloga izvršavati pod prethodno navedenim uslovima, uz primenu kursa važećeg na dan izvršenja.

Banka nudi Klijentima kroz Aplikaciju Banke mogućnost izdavanja saglasnosti Banci za direktno zaduženje za jednog ili više pružaoca javnih usluga sa kojima Banka ima sklopljen ugovor o poslovnoj saradnji, a koji se prikazuju na listi Klijentu kroz Aplikaciju Banke pri apliciranju za ovu uslugu. Banka će na osnovu izdate saglasnosti Klijenta i pribavljenog periodičnog (mesečnog) iznosa zaduženja u elektronskom obliku od pružaoca javne usluge, zadužiti račun klijenta i izvršiti plaćanje Klijentove obaveze u korist računa pružaoca javne usluge.

Račun na klik je platna usluga kojom Banka Klijentu dostavlja račun jednog ili više pružaoca javnih usluga, za koju se klijent prethodno prijavio kroz Aplikaciju Banke, na osnovu kojeg Klijent inicira plaćanje mesečne obaveze primaocu plaćanja, unapred popunjenim elektronskim nalogom.

Ukoliko Banka smatra da nije u mogućnosti da izvrši nalog, obavestiće o tome Klijenta u razumnom roku.

Klijent u svakom momentu može otkazati ranije izdati trajni nalog ili odustati od narednog izvršenja trajnog naloga pre dana dospeća tog izvršenja, putem Aplikacije banke.

Potpis i zavodni štambilj Banke na primljenom nalogu ili instrukciji smatraju se samo potvrdom prijema, a ne i potvrdom o konačnoj realizaciji naloga.

### **mCash**

Banka prima platne naloge i korišćenjem mCash usluge. mCash je usluga koja omogućava potvrdu (autorizaciju) dinarskih plaćanja roba i usluga trgovcima na POS terminalima i on-line prodavnicama u zemlji, odnosno identifikaciju Klijenta na bankomatima Banke prilikom uplate ili isplate gotovog novca. Ovakva plaćanja će biti moguće vršiti samo na prodajnim mestima partnera Banke, odnosno pravnim licima sa kojima Banka ima potpisan Ugovor o poslovnoj saradnji pružanja mCash usluge.

Potvrda plaćanja, odnosno identifikacije na bankomatu, vrši se jedinstvenim autorizacionom kodom (bar kodom ili QR kodom) koji generiše Klijent na mobilnoj aplikaciji Banke. Po izvršenoj autorizaciji transakcije, račun klijenta se zadužuje za iznos transakcije i sredstva prenose na račun trgovca, odnosno evidentira se uplata / isplata novca izvršena na bankomatu. Prilikom vršenja transakcije korišćenjem mCash usluge na bankomatima Yettel Bank, klijent je u obavezi da u celosti isprati proces realizacije transakcije na bankomatu. Banka ne odgovara za eventualnu štetu koju klijent može pretrpeti usled napuštanja mesta vršenja transakcije pre završetka procesa.

mCash uslugom se mogu obavljati gotovinske i bezgotovinske transakcije, a Račun Klijenta može se

zadužiti / odobriti u trenutku izvršenja transakcije ili sa odloženim rokom uz korišćenje principa rezervisanja sredstava na Računu Klijenta.

Samo na bankomatima Yettel Bank Klijent može da koristi mCash uslugu za uplatu i isplatu RSD i EUR valute na svoj Račun.

Limiti potrošnje pri korišćenju mCash usluge su određeni na dnevnom i mesečnom nivou, kao i po broju i iznosu platnih transakcija. Pregled iznosa Osnovnih limita i Limita maksimalne vrednosti za uslugu mCash su utvđeni Okvirnim ugovorom.

Za plaćanja i podizanje RSD valute mCash uslugom Banka Klijentu zadužuje Račun. Banka ima pravo da za pokriće ovih transakcija koristi saldo na Računu bez obzira u kojoj se valuti vodi. Za podizanje EUR valute korišćenjem mCash usluge kao pokriće se koristi Račun klijenta isključivo u valuti EUR.

#### **Izdavanje platnog naloga korišćenjem QR koda**

Banka će Klijentu kojem izdaje Karticu čijom se upotrebom može inicirati domaća platna transakcija na prodajnom mestu trgovca, ponuditi i izdati platni instrument čijom se upotrebom na prodajnom mestu trgovca može izdati zahtev za plaćanje na prodajnom mestu. Ovaj platni instrument Klijentu omogućava izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca najmanje na sledeće načine:

- 1) prezentovanjem podataka o platiocu putem standardizovane dvodimenzionalne oznake – QR kôda (eng. QR – Quick Response) (prezentovanje platioca);
- 2) preuzimanjem podataka o trgovcu iz standardizovane dvodimenzionalna oznake – QR kôda (prezentovanje trgovca).

Standardizovana dvodimenzionalna oznaka (eng. QR – Quick Response) se koristi na sledeće načine:

- 1) na računima-fakturama primalaca plaćanja radi izvršavanja transfera odobrenja, uključujući i kada se transfer odobrenja izvršava kao instant transfer odobrenja po ovim računima-fakturama;
- 2) na prodajnom mestu radi iniciranja instant transfera odobrenja upotrebom platnog instrumenta.

Banka će, odmah nakon prijema obaveštenja od strane pružaoca platnih usluga trgovca o tome da je izvršen nalog za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, Klijentu dostaviti najmanjesledeće informacije:

- 1) jasnu informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen putem Aplikacije Banke;
- 2) referentnu oznaku kojom se identifikuje platna transakcija na prodajnom mestu;
- 3) valutu i iznos izvršenog zahteva za plaćanje.

#### **Saglasnost za izvršenje platne transakcije**

Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i distributivnog kanala Banke. Klijent daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- Putem Aplikacija Banke – pravilnim unošenjem PIN-a ili kredencijala korisnika, kojim se korisnik identifikuje, a što mu omogućava kreiranje platnog naloga za koji se daje saglasnost potvrdom unetih podataka na platnom nalogu. Za pojedina plaćanja se može koristiti OTP kao dodatni nivo potvrde;
- Putem mCash usluge – generisanjem jedinstvenog autorizacionog koda (TAC) i njegovim skeniranjem/ unosom koda na bankomatima Yettel Bank, POS terminalu trgovca ili unošenjem u odgovarajuće polje na internet prodavnicama);
- Putem standardizovane dvodimenzionalne oznake (QR kôda) – kod prezentovanja QR kôda, pre samog generisanja QR kôda Klijent se identifikuje prilikom

logovanja na mobilnu Aplikaciju banke unošenjem PIN-a, dok u slučaju izdavanja zahteva za plaćanje preuzimanjem podataka sa QR kôda od trgovca, Klijent nakon prikazanih elemenata platne transakcije, daje svoju saglasnost unošenjem PIN-ai time inicira izdavanje zahteva za plaćanje.

- Putem platne kartice:
  - Ubacivanjem kartice na bankomatu i unosom PIN-a,
  - Ubacivanjem kartice u POS terminal ili drugi sličan uređaj na prodajnom/isplatnom mestu i u zavisnosti od vrste uređaja unosom PINa ilipotpisom slipa,
  - Prinošenjem kartice POS terminalu ili drugom sličnom uređaju na prodajnom/isplatnom mestu koje podržava beskontaktno plaćanje,
  - Unosom i/ili davanjem personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice (vrsta kartice, broj kartice, rok važenja kartice, CVC2 ili CVV2 koda i dr.) prilikom plaćanja na internet prodajnim mestima, putem kataloške ili telefonske prodaje. U slučaju davanja/dostave gore navedenih podataka od strane klijenta, svaka transakcija inicirana na osnovu datih podataka smatra se odobrenom od strane korisnika. Za pojedina plaćanja se može koristiti OTP kao dodatni nivo potvrde;
- Na šalteru banke dostavljanjem pravilno popunjenog i potpisanog platnog naloga.

Platni nalog koji je unet i za koji je data saglasnost putem Aplikacije Banke, Klijent može opozvati sve do momenta neopozivosti platnog naloga (za interne naloge do momenta realizacije, za eksterne naloge do momenta slanja naloga u kliring/RTGS), i to kroz Aplikaciju Banke ili pozivanjem Korisničkog servisa Banke. Banka može tražiti i dodatne informacije od klijenta, prilikom obrade zahteva.

Banka može da zaduži platni račun Klijenta bez platnog naloga, radi naplate dospelih naknada za usluge koje Banka pruža u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora, dospelih potraživanja po osnovu proizvoda koje je Banka odobrila Klijentu, kao i drugih dospelih potraživanja, kao i u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate, koji se vode nad klijentom u skladu sa zakonom.

Klijent, u slučaju direktnog zaduženja od stranepružaoaca javne usluge, može povući saglasnost najkasnije do kraja poslovnog dana koji prethodi danu ispostavljanja platnog naloga od strane primaocaplaćanja.

#### **Vreme prijema i izvršenja platnih naloga**

Kao vreme prijema platnog naloga smatra se vreme kada je Banka primila nalog neposredno od strane Klijenta – platioca ili posredno od strane primaoca plaćanja.

Vreme izvršenja platnih transakcija definisano je Termiskim planom Banke, koji predstavlja sastavni deo ovih Opštih uslova.

Platni nalozi primljeni nakon momenta utvrđenog na prethodno definisan način, smatraće se primljenim narednog poslovnog dana, izuzev prijema platnih naloga koji se realizuju u IPS NBS platnom sistemu koji se primaju 24h i izvršavaju odmah.

Banka će odobriti sredstva na Računu primaoca plaćanja odmah nakon što je taj iznos odobren na Računu Banke, a pod uslovom da su primljene sve potrebne informacije za odobrenje Računa primaoca plaćanja. Ako su novčana sredstva odobrena na Računu Banke na dan koji nije poslovni dan Banke, smatra se da je Banka primila novčana sredstva prvog sledećeg poslovnog dana. U međunarodnim platnim transakcijama Banka će odobriti sredstva na računima Primaoca plaćanja u iznosu i valuti u

kojem je odobren račun Banke, odmah nakon dobijanja obaveštenja o odobrenju i uz prilaganje odgovarajućeg dokumenta, ako je, u skladu sa propisima kojima se uređuje devizno poslovanje, isti propisan kao uslov izvršenja isplate. Iznos koji je odobren na računu Banke može biti manji od iznosa platne transakcije koju je inicirao nalogodavac ukoliko je bilo koja posrednička banka svoju naknadu naplatila umanjenjem iznosa platne transakcije.

Svi platni nalozi koji se izdaju u korist računa koji se takođe vodi kod Yettel Bank (interni transfer) biće realizovani istog dana.

### **Limiti**

Limit potrošnje predstavlja ukupni iznos sredstava koji se može koristiti za realizaciju platnih transakcija u određenom periodu.

Limiti potrošnje pri korišćenju platnog instrumenta, koji se primenjuju po računu su: Osnovni limit i Limit maksimalne vrednosti. Limiti su određeni na dnevnom i mesečnom nivou, kao i po broju i iznosu platnih transakcija.

Osnovni limiti se dodeljuju Klijentu u momentu otvaranja Računa koji Klijent može da promeni do iznosa limita maksimalne vrednosti.

Limit maksimalne vrednosti je limit koji označava maksimalan dozvoljeni iznos za datu kategoriju limita i koji se ne može prekoračiti.

Pregled iznosa Osnovnih limita i Limita maksimalne vrednosti definisani su u Okvirnom ugovoru koji klijent zaključuje sa Bankom.

Klijent može upravljati Limitima potrošnje po svim Platnim karticama putem Aplikacije banke. Ukoliko klijent želi promenu limita van okvira maksimalno ugovorenih limita za karticu, mCash i potrošnju putem Aplikacije Banke, neophodno je da kontaktira Korisnički servis banke.

### **Prava i obaveze Banke i Klijenta u vršenju platnih usluga**

Klijent je dužan da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta, a naročito da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. Korisničko ime i šifra Aplikacije banke, PIN, CVC2 kod, CVV2 kod i sl.).

Banka neće izvršavati platne transakcije za koje Klijent nije dao saglasnost na način utvrđen Ugovorom ili Opštim uslovima (*neodobrena platna transakcija*). Ukoliko klijent obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj domaćoj platnoj transakciji, Banka će, odmah po primljenom obaveštenju izvršiti proveru navoda klijenta preko drugih učesnika u platnom sistemu. U slučaju potvrde da se radi o neodobrenoj platnoj transakciji, Banka će vratiti platni račun Klijenta u stanje u kom bi bio da neodobrena transakcija nije izvršena, odnosno izvršiće povraćaj iznosa neodobrene transakcije i svih naknada koje su tom prilikom naplaćene. Smatraće se da je Banka obezbedila potrebne informacije Klijentu dostavljanjem izvoda po računu na ugovoreni način.

Ukoliko Klijent tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena i u tom smislu obavesti Banku, dužan je da uz obaveštenje dostavi i relevantne dokaze na te okolnosti.

Ukoliko Klijent tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena i u tom smislu obavesti Banku, a Banka nakon obaveštenjautvrđi suprotno, Banka će pribaviti odgovarajuće dokaze

na te okolnosti. Ukoliko Banka pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije, odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju prelazi na tog pružaoca platnih usluga.

U situaciji kada je do izvršenja platnih transakcija došlo usled korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zlopotrebljen jer Klijent nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane elemente, Klijent snosi gubitke nastale povodom izvršenja neodobrene platne transakcije do iznosa koji je propisan pozitivnim propisima.

Klijent neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene, odnosno autorizovane, nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zlopotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Klijenta. Ako su gubici nastali usled prevarnih radnji Klijenta, odnosno usled njegove namerne ili krajnje nepažnje Banka neće biti odgovorna za platne transakcije, odnosno neće izvršiti povraćaj sredstava na Klijentov platni račun i Klijent snosi sve gubitke u tim situacijama. Ako je platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene Banci. Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Klijent dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Klijentu.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Klijenta odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Klijentu bez odlaganja pruži sve potrebne informacije za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (informacije o primaocem pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja i dr.).

Prethodno navedenim se ne isključuje pravo Klijenta da od Banke, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Banka, osim u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza.

Banka je dužna da Klijentu na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao primalac plaćanja ili Klijent preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) da je Klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije;
- 2) da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi Klijent razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene ovim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

Banka će zahtevati da Klijent obezbedi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost uslova iz prethodnog stava ovog člana. Klijent se ne može pozivati na uslov iz tačke 2) prethodne tačke ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu.

Klijent može podneti navedeni zahtev za povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene transakcije u roku od 56 dana od datuma zaduženja.

Banka je dužna da Klijentu izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva, u roku od deset poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva.

Klijent nema pravo na povraćaj iznosa platne transakcije ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) ako je Klijent neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
- 2) ako je Banka ili primalac plaćanja najmanje 28 dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružio Klijentu informacije o budućoj platnoj transakciji.

Banka ne snosi odgovornost za pravnu valjanost i verodostojnost dokumenata koja joj Klijent dostavlja.

## **VI KORIŠĆENJE APLIKACIJA BANKE**

Ovo Poglavlje Opštih uslova reguliše uslove za korišćenje elektronskih servisa i kanala distribucije koji obuhvataju Aplikaciju za Internet bankarstvo i Aplikaciju za mobilno bankarstvo (u daljem tekstu „Aplikacije Banke“), koji omogućavaju Klijentu pregled i obavljanje finansijskih transakcija, prijem obaveštenja, upravljanje ličnim informacijama, proizvodima i servisima i zahtevanje podrške.

Korisnik Aplikacije Banke može postati fizičko lice koje ima otvoren Račun u Banci ili je Klijent Banke po drugom osnovu, kao i ovlašćeno lice u skladu sa ovlašćenjem datim po već otvorenim računima u Banci.

Klijent može koristiti Aplikacije Banke nakon što izabere kredencijale (kada započinje proces otvaranja računa putem Aplikacije Banke) ili primi privremene kredencijale na e-mail adresu i SMS (kada započinje proces otvaranja računa na prodajnom mestu banke). Kada klijent primi privremene kredencijale, prilikom prvog logovanja u Aplikaciju Banke, Klijent menja privremene kredencijale onima koje sam bira. Prilikom inicijalne personalizacije mobilne Aplikacije Banke, klijent bira PIN za pristup mobilnoj Aplikaciji Banke.

Klijent je odgovoran za bezbedno korišćenje i čuvanje kredencijala za pristup Aplikacijama Banke. Banka neće snositi odgovornost za štetu nastalu davanjem kredencijala drugim licima.

Banka zadržava pravo izmene usluga ili dela usluga Aplikacije Banke.

Banka Klijentu putem e-maila, Inboxa u Aplikaciji Banke, SMS-a i „Push“ kanala komunikacije dostavlja obaveštenja u vezi sa upotrebom proizvoda i usluga, marketinškim ponudama na osnovu datog pristanka, kao i obaveštenja koja je Klijentu po zakonu dužna da dostavlja (npr. obaveštenja u vezi sa dokumentacijom, izjave, potvrde, odgovore na zahteve Klijenta, upozorenja, opomene i sl.). Putem Aplikacije Banke Klijentu su stalno dostupna važeća dokumenta: Ponuda na osnovu koje je otvoren račun, položen depozit/aktiviran plasman, nacrti ugovora o kreditnim proizvodima, svi Ugovori koje je klijent zaključio sa bankom, Obavezni elementi Ugovora, Plan otplate kredita, Plan isplate depozita, Aneks/i Ugovora i druga dokumentacija u skladu sa pozitivnim propisima.

Klijent se može odjaviti od prijema obaveštenja za svaki kanal komunikacije, izuzev za prijem obaveštenja koja su po zakonu obavezna i za koja Banka smatra da su od značaja za ugovorni odnos klijenta i Banke.

Banka će evidentirati sve postupke Klijenta prilikom korišćenja Aplikacije Banke, tako što će čuvati računarske zapise (logove) u skladu sa važećim zakonskim propisima i ti računarski zapisi mogu biti

upotrebljeni kao dokaz o izvršenim transakcijama i drugim radnjama Klijenta.

Prilikom pozivanja govornog automata (IVR-a) identifikacija Klijenta vrši na bazi poziva sa mobilnog telefona koji je Banci prijavljen kao njegov kontakt telefon, dok kod pozivanja Korisničkog servisa i razgovora sa operaterom mobilni telefon takođe služi kao identifikator, ali se Klijent dodatno identifikuje odgovaranjem na određena sigurnosna pitanja u zavisnosti od zahteva koji ima.

Banka, uz prethodno obaveštenje, snima dolazne pozive i ti snimci se čuvaju u skladu sa zakonom i mogu se koristiti kao dokaz.

Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu usled:

- izvršenja transakcija korišćenjem Servisa Banke koje su posledica zloupotrebe ili gubitka kredencijala, OTP-a ili TAC-a, neovlašćenog saznanja, korišćenja ili neodgovarajuće primene kredencijala, OTP-a ili TAC-a, prevare i drugih krivičnih dela;
- nemogućnosti pristupa elektronskim servisima Banke usled smetnji i prekida u telekomunikacijama, PTT vezama, usled kvara telefonskog aparata ili računara Klijenta, kao i usled privremenog prekida rada servisa zbog unapređenja servisa koji su unapred najavljeni
- kvara sistema koji podržava usluge Korisničkog centra ili bilo kog pomoćnog sistema koji je vezan za ove usluge i sve ostale usluge elektronskih kanala distribucije zbog kojih Klijent nije u mogućnosti da koristi ove usluge do otklanjanja kvara;
- zloupotrebe informacija koje su dobijene prisluškivanjem telefonskih linija ili GSM saobraćaja (SMS poruka) od strane neovlašćenih lica;
- pogrešnih i/ili nepravilnih naloga datih od strane Klijenta;
- bezbednosnih propusta na PC računarima ili mobilnom telefonu Klijenta (pojava neželjenog softvera, virusa, trojanaca i sl.);
- drugih okolnosti koje su van kontrole Banke.

## **VII DEPOZITI**

Banka od Klijenta – rezidenta i nerezidenta prima oročene, namenske, garantne i depozite po viđenju u dinarima i stranoj valuti u skladu sa pozitivno-pravnim propisima Republike Srbije i internim aktima Banke, ovim Opštim uslovima i zaključenim Ugovorom.

Na depozite Banka obračunava i plaća kamatu u skladu sa odredbama Ugovora.

U Katalogu depozitnih proizvoda propisani su minimalni i maksimalni iznosi oročenog depozita, kao i periodi oročavanja.

Ukoliko je ugovorena promenljiva kamatna stopa – elementi na osnovu kojih se određuje, njihova visina u vreme zaključenja ugovora, periodi u kojima će se menjati i uslovi promene definišu se Ugovorom između Banke i Klijenta. Banka će klijentu na trajnom nosaču dostavljati izmenjen Plan isplate depozita.

Banka osigurava depozite u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita.

Klijenti Banke plaćaju porez na prihod od kapitala ukoliko je to predviđeno pozitivno-pravnim propisima Republike Srbije.

## **VIII KREDITNI PROIZVODI**

Banka Klijentima odobrava kredite, uključujući i kreditni limit i dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu, u skladu sa važećom regulativom, drugim propisima i aktima, uključujući i ove Opšte uslove, a u skladu sa važećom ponudom Banke.

Klijentima je omogućeno da putem kanala prodaje (Aplikacija Banke, ekspozituri banke, prodavnice

partnera Banke, Kontakt centar, internet strana banke i sl.) podnose zahteve za kreditne proizvode Banke. Putem Aplikacije Banke klijentima je omogućen uvid u:

- sve bitne informacije o proizvodima u korišćenju,
- stanje po proizvodima u korišćenju,
- izvršene uplate po osnovu proizvoda u korišćenju,
- predstojeće obaveze po osnovu proizvoda u korišćenju,
- dokumenta koja se odnose na proizvode u korišćenju, a koji su navedeni u Poglavlju VI ovih Opštih uslova.

Banka odobrava kreditne proizvode procenjujući kreditnu sposobnost Klijenta, stepen rizika, kao i obim i nivo saradnje Klijenta sa Bankom.

U cilju ispravne procene kreditne sposobnosti Klijenta, ostvarenju uspešne poslovne saradnje na duži period i jasne procene potreba Klijenta, u interesu je Klijenta da Banci, pri inicijalnom podnošenju zahteva za plasman, kao i tokom celog perioda korišćenja plasmana, obezbedi minimum podataka i dokumentacije koju Banka zahteva u skladu sa pozitivno pravnim propisima. Listu dokumentacije potrebnu za procenu kreditnesposobnosti Klijenta Banka objavljuje na svojoj internetprezentaciji i to za svaku vrstu kreditnog proizvoda koji Banka nudi.

Izveštaj koji Banka obezbeđuje od Kreditnog biroa Udruženja banaka Srbije dobija se uz pisanu saglasnost Klijenta. Ako se ugovorne strane saglase da se kreditno zaduženje Klijenta poveća, Banka će ponovo proceniti kreditnu sposobnost Klijenta. Tokom trajanja poslovnog odnosa, Banka ima pravo pribavljanja novih Izveštaja Kreditnog biroa za klijenta, bez njegove saglasnosti.

Banka je u zavisnosti od konkretnog slučaja ovlašćena da traži od Klijenta dodatne podatke i dokumentaciju.

Na osnovu analize kreditne sposobnosti Klijenta, stepena rizika, kao i obima i nivoa saradnje Klijenta sa Bankom, Banka može klijentu ponuditi korišćenje kreditnog proizvoda iz aktuelne ponude banke, o čemu će klijenta obavestiti dostavljanjem Ponude.

Nakon provere uz zahtev podnete dokumentacije i provere tačnosti i usaglašenosti podataka iz dostavljene dokumentacije sa podacima iz podnetog zahteva, Banka može doneti odluku da odobri kreditni proizvod klijentu ili da odbije zahtev klijenta. Ako je zahtev za kredit odbijen na osnovu uvida u bazu podataka Kreditnog biroa Udruženja banaka Srbije – Banka će Klijenta bez naknade pisano obavestiti o podacima iz te baze.

Ukoliko Banka tokom procesa analize dostavljene dokumentacije utvrdi da Klijent ne ispunjava uslove za kreditni proizvod koji je zahtevao, Klijentu može ponuditi isti proizvod pod izmenjenim uslovima. Ukoliko se klijent saglasi sa izmenjenom ponudom, zaključuje se Aneks Ugovora nakon čega Banka vrši aktiviranje kreditnog proizvoda.

Banka razmatra svaki uredno podnet zahtev Klijenta i najkasnije u roku 15 dana obaveštava Klijenta o svojoj odluci.

Nakon obaveštenja Klijenta o odluci, Klijent je u obavezi da dostavi zahtevanu dokumentaciju, a Banka je u obavezi da sprovede sve definisane radnje provere primljene dokumentacije, a o čijem ishodu i aktivnostima koje se tiču finansiranja kredita će Banka obavestiti Klijenta u roku od 30 dana od dana podnošenja kompletne dokumentacije.

Momentom zaključenja i preuzimanja ugovora o kreditnom proizvodu, kao i sve prateće dokumentacije, smatra se da je Klijent u potpunosti upoznat i saglasan sa formom i sadržinom preuzetih dokumenata.

Radi aktiviranja kreditnog proizvoda, Klijent ima obavezu da Banci dostavi instrumente obezbeđenja

urednog izmirenja obaveza prema Banci, u skladu sa zaključenim Ugovorom, Aneksom Ugovora, ovim Opštim uslovima i Zakonom. Banka ima pravo da zahteva i dodatna sredstva obezbeđenja ukoliko prilikom procene kreditne sposobnosti oceni da je to potrebno za odobrenje plasmana.

Banka ima pravo jednostranog raskida/otkaza Ugovora u skladu sa odredbama Zakona, kao i u slučajevima predviđenim Ugovorom i ovim Opštim uslovima, a o čemu će bez odlaganja obavestiti Klijenta.

U slučaju raskida/otkaza ugovora, celokupan iznos potraživanja sa svim pripadajućim kamatama i troškovima automatski dospeva, pa je Klijent obavezan da Banci plati celokupan dug sa svim sporednim potraživanjima u roku od 3 (tri) dana od dana obaveštenja o raskidu/otkazu Ugovora i proglašenja obaveza dospelim.

U slučaju raskida/otkaza Ugovora Banka može po sopstvenom izboru realizovati sva ili neka od sredstava obezbeđenja kojima Banka raspolaže.

Banka zadržava pravo da sva svoja nenaplaćena potraživanja naplati korišćenjem bilo kog drugog pravno mogućeg sredstva.

Propust ili zakašnjenje Banke u korišćenju bilo kog prava po Ugovoru ili po bilo kom ugovoru ili drugom aktu kojim su regulisani instrumenti obezbeđenja predviđeni Ugovorom, neće se tumačiti kao odricanje Banke od tog prava.

Klijent prihvata da Bančine poslovne knjige, računovodstvene knjige, izvodi koji ne moraju biti overeni pečatom Banke i druga njena dokumentacija, služe kao dokaz Klijentovih dugovanja.

Klijent je informisan da se podaci o proizvodima koje koristi u Banci, kao i podaci o kašnjenju u ispunjavanju obaveza, mogu dostavljati Kreditnom birou Udruženja banaka Srbije, u kojem će se čuvati i prikazivati u skladu sa Operativnim pravilima Kreditnog biroa UBS.

#### **Iznos i valuta Kredita**

Banka odobrava kreditne proizvode Klijentima u dinarima, sa ili bez valutne klauzule, i u stranoj valuti, u skladu sa Zakonom i u skladu sa odredbama konkretnog Ugovora koji se zaključuje između Banke i Klijenta.

U slučaju da klijent zahteva kreditni proizvod u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti, pod uslovom da takav proizvod postoji u ponudi Banke, Banka će klijenta obavestiti i upozoriti na rizike koje nosi takva vrsta zaduživanja. Banka će, pri odobravanju i otplati kreditnog proizvoda indeksiranog u stranoj valuti, primenjivati zvanični srednji kurs važeći na datum obračuna.

Dozvoljeno prekoračenje računa Banka odobrava isključivo u dinarima bez valutne klauzule.

Kreditni limit izražava se u dinarima bez indeksacije (ne usklađuje se sa stopom inflacije i rastom cena na malo).

#### **Puštanje kreditnog proizvoda u tečaj**

Banka zaključuje sa Klijentom Ugovor na osnovu Odluke nadležnog organa Banke. Ukoliko je Klijent ispunio sve uslove predviđene Ugovorom Banka će plasirati kredit/aktivirati dozvoljeno prekoračenje računa Klijentu u ugovorenom roku.

Banka ni pod kojim uslovima nije obavezna da kredit pusti u tečaj/aktivira dozvoljeno prekoračenje računa pre nego što budu ispunjeni svi i svaki od sledećih uslova:

- stupanje na pravnu snagu svih instrumenata obezbeđenja, navedenih u Ugovoru;
- dostavljanje Banci od strane Klijenta celokupne dokumentacije u vezi sa kreditnim proizvodom, u skladu sa zahtevima Banke;
- drugi uslovi predviđeni Ugovorom.

Banka zadržava pravo da ne aktivira kreditni proizvod i pored uredno podnete kompletne dokumentacije. Ukoliko Banka utvrdi da Klijent ispunjava navedene uslove, o tome će obavesti Klijenta putem trajnog nosača podataka, nakon čega će aktivirati kreditni proizvod.

#### **Namena kredita**

Klijent je obavezan da sredstva kredita koristi u skladu sa ugovorenim namenom, ukoliko je ista ugovorena.

Banka je ovlašćena da u svako doba može vršiti kontrolu namenskog korišćenja kredita na način i po postupku utvrđenom pozitivnim zakonskim propisima i aktima Banke.

Ukoliko Klijent kredit koristi suprotno nameni za koju je odobren, ili se utvrdi da su za odobravanje kredita dostavljeni netačni podaci ili falsifikovana dokumentacija, Banka ima pravo da jednostrano raskine Ugovor i potraživanje iz Ugovora proglasi u celosti dospelim.

#### **Kamata i plaćanje Kamate**

Klijent se obavezuje da na dugovanu glavnici kredita, Banci plaća kamatu u skladu sa odredbama Ugovora. Visina, način obračuna i način plaćanja kamate utvrđuju se Ugovorom.

Prilikom obračuna kamate, Banka primenjuje konformnu ili proporcionalnu metodu obračuna kamate, pri čemu se metod obračuna kamate bliže uređuje Ugovorom između Banke i Klijenta.

Obračunata kamata dospeva za plaćanje na dan koji je predviđen Ugovorom.

Ukoliko je, radi dobijanja kredita, Klijent u obavezi da položi namenski depozit sa ugovorenim kamatom – na ovaj depozit će se primenjivati isti metod obračuna kamate, koji je primenjen i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita.

Kamata koju Banka naplaćuje od Klijenta može biti fiksna ili promenljiva, a ako je promenljiva – elementi čija promena utiče na promenu kamatne stope, periodi u kojima će je Banka menjati, način izmene i razlozi za izmenu definišu se Ugovorom između Banke i Klijenta.

U slučaju promenljive kamatne stope, Banka će periodično, u skladu sa Ugovorom, obavestavati Klijenta o izmenjenoj kamatnoj stopi, na trajnom nosaču podataka i dostavljanjem novog Plana otplate.

Sredstva klijenta koja Banka koristi za naplatu dospelih obaveza (sredstva na računima korisnika ili sredstva uplaćena direktno na partiju kredita) se upotrebljavaju na sledeći način:

- Prvo, za namirenje dugovanih naknada, provizija, dažbina i troškova;
- Drugo, za namirenje neplaćene zatezne i ugovorene kamate;
- Konačno, preostala sredstva primljena na ovaj način biće upotrebljena za namirenje neplaćene glavnice; sve to bez obzira na instrukcije koje Klijent može dati u suprotnom smislu.

Ukoliko Banka u bilo koje vreme primi iznos manji od dospelog i plativog iznosa po Ugovoru, Banka će primljena sredstva upotrebiti na prethodno opisan način. Ukoliko Klijent svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku – na dospelu a neizmirenu obavezu primenjuju se pravila o zateznoj kamati, na način predviđen ovim Opštim uslovima i zaključenim Ugovorom.

#### **Naknade**

Banka će, naplatiti Klijentu jednokratnu naknadu za odobrenje i realizaciju kreditnog proizvoda ukoliko je takva naknada predviđena Ugovorom.

Vrsta i visina svih naknada koje padaju na teret Klijenta, navedene su u Ugovoru.

#### **Preвременa otplata kredita**

Klijent ima pravo da u bilo kom momentu, uz pisani zahtev Banci ili prenosom na kreditnu partiju, iznosa definisanim Ugovorom, u potpunosti ili delimično, izvrši svoje obaveze iz ugovora o kreditu i pre roka dospeća. Klijent takođe ima pravo prevremene otplate dozvoljenog prekoračenja računa pre isteka ugovorenog roka važenja i to uplatom na tekući račun iznos iskorišćenog dozvoljenog prekoračenja i pokretanjem zahteva za zatvaranje ovog plasmana u Aplikaciji banke. Ugovorom se može definisati naknada banke za prevremenu otplatu kredita u granicama definisanim Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, koja ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi Klijent platio tokom perioda između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu.

## **IX PLATNE KARTICE**

### **Opšti uslovi korišćenja platnih kartica**

Banka klijentima izdaje debitne i kreditne platne kartice, na osnovu podnetog zahteva i Ugovora. Banka izdaje Dina i MasterCard platne kartice u skladu sa pravilima tih kartičnih organizacija.

Banka Klijentu izdaje i dostavlja DinaCard debitnu karticu sa čip tehnologijom, bez posebnog zahteva za izdavanje kartice.

Banka Klijentu izdaje i dostavlja MasterCard debitnu karticu sa čip tehnologijom, isključivo na osnovu podnetog Zahteva za izdavanje kartice Klijenta koji se podnosi izborom paketa tekućeg računa.

Aktivacija Platne kartice može se izvršiti isključivo putem Aplikacije Banke, tako što je Klijent dužan da u procesu aktivacije Platne kartice putem Aplikacije Banke izabere PIN koji će koristiti uz Platnu karticu. Platnu karticu je moguće koristiti na POS, ATM terminalima i Internetu tek nakon uspešne aktivacije Platne kartice i izbora PIN-a putem Aplikacije Banke.

Banka omogućava Klijentu da naknadno, u toku korišćenja Platne kartice, izvrši promenu PIN-a putem Bankomata ili putem Aplikacije Banke. Ukoliko se promena PIN-a inicira putem Aplikacije Banke, Klijent je u obavezi da prvu narednu transakciju izvrši isključivo na Bankomatu Banke, unoseći novi PIN kako bi se proces promene PIN-a uspešno završio i tek nakon ove transakcije Klijent će biti u mogućnosti da Platnu karticu koristi na POS terminalima.

Korisnik se obavezuje da će Platnu karticu koristiti u skladu sa Ugovorom i ovim Opštim uslovima.

Platna kartica se može koristiti za podizanje ili uplatu gotovine, za plaćanje na POS terminalima trgovca, kao i plaćanje u korist trećih lica na šalterima banaka i pošta. Platna kartica se može koristiti i za naručivanje robe i usluga putem e-maila i telefona (MOTO transakcije) i za plaćanje roba i usluga preko Interneta.

Banka će kao referentnu valutu za sve transakcije izvršene platnom karticom u inostranstvu koristiti valutu EUR (evro), dok će za transakcije u zemlji referentna valuta biti RSD (dinar).

Za transakcije obavljene u zemlji, kada na viševalutnom računima nema RSD valute, Banka će zadužiti račun korisnika u EUR, a zatim i ostalim raspoloživim valutama, po kupovnom kursu Banke za devize na dan zaduženja računa.

U slučaju transakcije obavljene u inostranstvu u stranoj valuti različitoj od EUR, iznos transakcije se po kursu kartične asocijacije MasterCard (dostupnom na sajtu MasterCard asocijacije: <https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html>) preračunava u referentnu valutu – EUR u kojoj se zadužuje viševalutni račun.

Ukoliko na viševalutnom računu u trenutku zaduženja nema valute EUR, Banka će zadužiti račun Klijenta u dinarima, odnosno ostalim raspoloživim valutama po prodajnom kursu Banke za devize koji važi na datum valute zaduženja računa.

U slučaju kada Klijent daje saglasnost da prihvatilac kartice iz inostranstva inicira transakciju u RSD (DCC), Banka zadužuje račun Klijenta za iznos transakcije u RSD koji je jednak iznosu sa kojim je prihvatilac inicirao transakciju. Valuta u kojoj je inicirana transakcija može zavisiti od izbora valute prilikom izvršenja transakcije. Klijent ima mogućnost da prilikom plaćanja u inostranstvu izabere opciju da se transakcija izvrši u nekoj drugoj valuti. U slučaju prihvatanja izvršenja transakcije u drugoj valuti, Klijent prihvata sve troškove koji mogu nastati zbog ovakvog obračuna, a na koje Banka ne može da utiče.

Prilikom plaćanja roba i usluga Platnom karticom, ukoliko je to zahtevano, Klijent potpisuje slip. Klijent je obavezan da čuva kopije slipova/računa za potrebe eventualne reklamacije. Klijent je u obavezi da potpiše karticu na poleđini i da vodi računa da potpis na slipu bude isti kao potpis na samoj kartici.

Prilikom korišćenja Platne kartice na elektronskim uređajima (ATM, POS) koji zahtevaju unos PIN-a, Klijent se identifikuje PIN-om. Korišćenje PIN-a se smatra potpisom Klijenta i Klijent time prihvata da je identifikacija PIN-om jedina i nesporna potvrda o obavljenoj transakciji.

Platna kartica omogućava beskontaktno plaćanje na terminalima koji podržavaju takav vid plaćanja. Korisnik je u obavezi da prilikom beskontaktnog plaćanja, ukoliko je to zahtevano zbog visine iznosa transakcije, unese PIN na terminalu koji vrši prihvatanje Platne kartice.

Potpisani slip, odnosno elektronski podaci o transakciji potvrđeni unosom nekog od sigurnosnih elemenata Kartice (PIN, CVV2, 3D secure kod i sl.), odnosno postupanje s karticom na način kako to uslovljavaju uređaji, predstavljaju potvrdu date saglasnosti za izvršenje transakcije od strane Klijenta.

Klijent ne može opozvati izvršenje platne transakcije inicirane karticom nakon njene autorizacije. Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili Klijent preko primaoca plaćanja, opoziv platnog naloga se ne može izvršiti bez saglasnosti primaoca plaćanja.

Na osnovu elektronskog zapisa o transakcijama koje se vrše upotrebom Platne kartice vrši se zaduženje Računa Platne kartice, kao i za troškove i naknade po tim transakcijama. Banka će zadužiti račun Klijenta za svaku autentifikovanu, pravilno evidentiranu i knjiženu transakciju iniciranu platnom karticom.

Samo na bankomatima Yettel Bank Klijent može da koristi Platnu karticu za uplatu i isplatu u RSD i EUR na svoj Račun, dok na drugim bankomatima može da vrši isključivo isplatu sa svog računa u RSD.

Banka ne snosi odgovornost za štete nastale upotrebom Platne kartice koje nastaju kao rezultat okolnosti na koje Banka nije i ne može uticati, kao što je odbijanje ili neispravno izvršavanje autorizacije usled greške u sistemu obrade pri centru za autorizaciju ili telekomunikacionih linija, nestanak električne energije, kvara bankomata, itd. Banka ne snosi odgovornost za potencijalno odbijanje od strane trgovca da prihvati Platnu karticu. Banka ne odgovara za eventualne sporove povodom kvalitativnih i kvantitativnih nedostataka robe i usluga plaćenih Platnom karticom. Korišćenje Platne kartice može biti onemogućeno u elektronskim čitačima zbog fizičkog, toplotnog ili magnetnog oštećenja ili deformisanja Platne kartice. U

navedenim slučajevima Banka ne snosi odgovornost za nemogućnost korišćenja Platne kartice.

### **Bezbedno korišćenje kartice**

Prilikom plaćanja roba i usluga preko Interneta, tamo gde je to zahtevano, Klijent unosi CVV2 za Dina karticu ili CVC2 za MasterCard kod sa poleđine Platne kartice koji služi za verifikaciju Platne kartice i Klijenta.

Klijent je dužan da vodi računa na kojim internet stranama/ servisima ostavlja podatke sa kartice (broj kartice, datum važenja kartice, CVV2 kod, CVC2 kod i druge), i isključivo je odgovoran za sva zaduženja računa koja mogu nastati zaduženjem koje dostavlja trgovac kojem su podaci o kartici ostavljeni na internetu. Klijent je dužan da nakon plaćanja proveri da internet stranica na kojoj je vršio plaćanje nije zapamtila podatke sa kartice, kao i da iste obriše nakon izvršenog plaćanja, kako bi se izbegle zloupotrebe sredstava sa računa za koji je vezana platna kartica.

Kao dodatni nivo zaštite, prilikom korišćenja Platne kartice, Klijent ima mogućnost da isključi kanal za obavljanje transakcija putem Interneta u okviru Aplikacije Banke, čime će biti sprečene zloupotrebe. Navedeni kanal za obavljanje transakcija može biti uključen za plaćanje, nakon čega ga je potrebno ponovo isključiti. Na taj način će se smanjiti rizik od zloupotrebe sredstava sa kartice.

Dodatno, ukoliko je ta opcija podržana od strane Prihvatioca kartične transakcije na Internetu, Banka ima pravo da od Klijenta zahteva dodatni nivo verifikacije autentičnosti preko 3D secure/ID check koda. Ukoliko je prilikom Internet transakcije od Klijenta zahtevana dodatna verifikacija autentičnosti, Klijent je u obavezi da na za to posebno namenjenoj Internet strani unese verifikacioni kod koji će mu Banka staviti na raspolaganje.

U cilju bezbednog korišćenja Platne kartice, Klijent je obavezan da čuva Platnu karticu i tajnost PIN-a od neovlašćenog pristupa, krađe i nepravilne upotrebe, a posebno je dužan da se pridržava sledećih sigurnosnih mera pri čuvanju i upotrebi Platne kartice i PIN-a:

- čuvati Platnu karticu i u svakom trenutku znati gde se ona nalazi;
- Platna kartica mora biti potpisana od strane Klijenta;
- PIN broj treba memorisati i držati odvojeno od Platne kartice;
- PIN broj se mora čuvati u tajnosti i ne sme se otkrivati drugom licu;
- U slučaju sumnje da je PIN broj poznat trećem licu, Klijent je u obavezi da isti promeni putem Aplikacije banke ili Bankomata Banke,
- prilikom unosa PIN broja na bankomatu ili POS terminalu treba sačuvati privatnost;
- lični podaci i podaci o Platnoj kartici ne smeju se odavati drugim licima posredstvom telefona, e-maila i sl.;
- ne ostavljati Platnu karticu na vidljivom ili nezaštićenom mestu, niti na mestu na kojem je dostupna drugim licima (radno mesto, auto i sl.);
- Platna kartica se ne sme davati drugom licu na korišćenje;
- uvek proveriti iznos na računu (slipu) pre nego što isti potpiše i/ili unese PIN i odobri transakciju;
- prilikom plaćanja računa Platnu karticu ne treba ostavljati bez nadzora i uvek proveriti da li je nakon izvršenog plaćanja Platna kartica vraćena nazad Klijentu;
- prilikom beskontaktnih plaćanja obrati posebnu pažnju na to da prinošenje kartice terminalu za beskontaktno plaćanje predstavlja davanje saglasnosti za izvršenje platne transakcije.

- ne dozvoliti trgovcu da nosi Platnu karticu van vidnog polja Klijenta;
- čuvati sve račune (slipove) radi kontrole koju će izvršiti po dobijanju izvoda od Banke.

### **Gubitak ili krađa platne kartice**

Klijent je dužan da bez odlaganja putem Aplikacije Banke ili pozivanjem Korisničkog servisa Banke na broj +381 63 9005 prijavi Banci gubitak ili krađu Platne kartice (osnovne ili dodatnih), kao i svaku eventualnu transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Platne kartice, odnosno podataka sa Platne kartice i da od Banke zatraži blokadu dalje upotrebe Platne kartice. Klijentu je omogućeno da, putem Aplikacije Banke, izvrši blokadu Dina/MasterCard kartice za dalje korišćenje.

U slučaju da Klijent nije u mogućnosti da izvrši prijavu izgubljene ili ukradene Platne kartice putem Aplikacije Banke ili pozivanjem Korisničkog servisa, kao i u slučaju kada se Klijent nalazi u inostranstvu, prijavu izgubljene ili ukradene Platne kartice može izvršiti u bilo kojoj ekspozituri banke sa istaknutim Dina/MasterCard logom. U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja Platne kartice, odnosno podataka sa Platne kartice, Klijent je dužan da odmah posle tog saznanja, a najkasnije u roku od 45 dana od datuma zaduženja, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Platne kartice, odnosno podataka sa Platne kartice, u kom slučaju snosi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa utvrđenog zakonskim propisima.

U slučaju kada Klijent prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Platne kartice, odnosno podataka sa Platne kartice, pored prijave u pisanoj formi, dužan je da na uvid da Platnu karticu, prijavu MUP-u, pasoš ukoliko to Banka u konkretnom slučaju zahteva. Klijent ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja Platne kartice, odnosno podataka sa Platne kartice, osim ako je Klijent sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

U slučaju postojanja sumnje da je Platna kartica zloupotrebljena, odnosno da postoji rizik da su Platna kartica ili podaci sa Platne kartice izloženi eventualnoj zloupotrebi, Banka može izvršiti privremenu blokadu. Ponovno aktiviranje ili trajnu blokadu Platne kartice Banka će izvršiti uz prethodni dogovor sa Klijentom.

Banka će Klijentu izvršiti zamenu Platne Kartice(plastike) u slučaju bilo kakvog oštećenja Platne kartice koje bi eventualno prouzrokovalo nemogućnost njenog daljeg korišćenja, gubitka ili krađe Platne kartice, a troškove zamene snosi Klijent.

### **Debitna platna kartica**

Banka klijentu izdaje Dina/MasterCard debitnu platnu karticu (u daljem tekstu „Kartica“).

Banka Klijentu izdaje i uručuje Karticu u skladu sa Zahtevom i Ugovorom. Kartica glasi na ime i nije prenosiva. Kartica se izrađuje automatski prilikom otvaranja Računa. Zahtev za otvaranje Računa podrazumeva i Zahtev za izdavanje Kartice.

Kartica je vezana za Račun Klijenta i Klijent može dostaviti Banci zahtev za izdavanje dodatnih Kartica koje će takođe biti vezane za Račun.

Kartica se izdaje sa rokom važenja koji je utisnut na Kartici i ista prestaje da važi poslednjeg dana u mesecu koji je naveden na Kartici.

Banka zadržava pravo da ne reizdaje (obnavlja važenja) debitne kartice Klijentima koji ispunjavaju određene uslove, a u cilju zaštite računa Klijenta od neovlašćenog korišćenja. To mogu biti klijenti koji u poslednjih 12

meseci nisu imali ni jednu klijentski iniciranu transakciju, koji ne koriste kreditne proizvode u ponudi Banke i druge kategorije Klijenata koji ne koriste karticu Banke. Banka zadržava i pravo da ugasi debitne kartice neaktivnim klijentima i pre isteka važenja debitne kartice.

Klijent je dužan da Banci nadoknadi sve troškove u pogledu izrade Kartice za koju je podneo zahtev, bez obzira da li će istu nakon toga koristiti ili ne.

Transakcije koje se mogu obavljati Karticom mogu biti gotovinske i bezgotovinske, a Račun Klijenta može se zadužiti u trenutku izvršenja transakcije ili sa odloženim rokom uz korišćenje principa rezervisanja sredstava na Računu Klijenta, kada će Banka izvršiti rezervaciju na računu u iznosu koji je poznat u momentu nastanka transakcije. U momentu prijema odgovarajućih informacija od strane procesora kartičnih transakcija, Banka će izvršiti konačno zaduženje računa. U slučaju transakcija koje su nastale u stranoj valuti, može doći do razlike u iznosu rezervacije i iznosa za koji je račun zadužen.

Banka će osloboditi rezervaciju i sredstva Klijenta, ukoliko informacije o transakciji na osnovu kojih se vrši konačno knjiženje i zaduženje računa ne budu primljene u roku od 15 dana. U slučaju da Banka proceni da je trgovac visokorizičan, sredstava korisnika može držati i duže od predviđenog roka. U slučaju da Banka navedene informacije primi nakon što je oslobodila rezervaciju, zadužiće račun korisnika za primljeni iznos.

Klijent može da inicira platne transakcije Karticom pod uslovom da na Računu postoji pokriće u trenutku iniciranja transakcije.

Klijent može koristiti Karticu za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga u zemlji i inostranstvu i za podizanje gotovine, na mestima na kojima je istaknut znak/nalepnica za prihvatanje Dina/MasterCard i to samo do visine raspoloživih sredstava po Računu.

Za plaćanja transakcija učinjenih Karticom Banka Klijentu zadužuje Račun. Banka ima pravo da za pokriće transakcija izvršenih Karticom koristi saldo na Računu bez obzira u kojoj se valuti vodi.

Klijent je dužan da uredno izmiruje sve obaveze proistekle korišćenjem Kartice i da plaća sve naknade i troškove saglasno Ugovoru.

Banka Klijentu putem Aplikacije Banke stavlja na raspolaganje upravljanje kanalima korišćenja Dina/MasterCard kartice (POS, ATM, Internet), kao i limitima potrošnje na dnevnom i mesečnom nivou.

Banka zadržava pravo da sistemski postavi maksimalne limite korišćenja kartice na dnevnom odnosno mesečnom nivou i Klijent je saglasan da Banka ne snosi odgovornost zbog transakcija koje su odbijene kao posledica postavljenih limita.

Gašenje Računa je moguće tek nakon što se utvrdi da su sve transakcije nastale korišćenjem Kartice proknjižene, odnosno da po Računu za koji je vezana Kartica ne postoje rezervisana sredstva.

U slučaju da nakon gašenja računa stigne zaduženje za koje nije postojala informacija u momentu gašenja računa, Banka će o istom obavestiti klijenta koji je u obavezi da izmiri to zaduženje.

Banka će zadužiti račun klijenta za naknade INO banaka koje nastaju prilikom iniciranja transakcija karticom u inostranstvu i na koje Banka nema uticaj.

Ukoliko je Klijent Banke dao saglasnost za izvršavanje e-commerce usluge koja podrazumeva periodične (recurring) kartične transakcije, pri čemu poslednjih 45 dana Klijent nema sredstava na tekućem računu za izvršavanje istih, Banka ima pravo da ovu vrstu transakcije blokira za dalje pokušaje izvršavanja.

Banka ima pravo da blokira, ugasi ili ograniči primenu debitne platne kartice koja je vezana za račun, nezavisno od trenutnog statusa računa, o čemu će obavestiti klijenta.

#### **Kreditni limit i kreditna platna kartica**

Banka Klijentu izdaje Kreditnu platnu karticu (u daljem tekstu „Kreditna kartica“) i odobrava sredstva kreditnog limita na osnovu zahteva Korisnika i procene njegove kreditne sposobnosti.

Banka odobrava sredstva kreditnog limita na kreditnoj partiji definisanoj Ugovorom. Klijent može raspolagati sredstvima kreditnog limita korišćenjem Kreditne kartice, kao i transakcijama putem Aplikacije Banke.

Banka će odobravanje transakcija vršiti po osnovu raspoloživog stanja na kreditnom limitu. Banka zadržava pravo da po osnovu odobrene transakcije izvrši rezervaciju po računu Klijenta u iznosu raspoloživog stanja na kreditnom limitu. Iznos rezervacije po računu ne mora biti jednak iznosu sa kojim će Banka zadužiti račun u fazi knjiženja transakcije. Banka će zadužiti račun Klijenta na bazi informacija o izvršenoj transakciji koja joj bude dostavljena u skladu sa pravilima kartičnog sistema u kojem je kartična transakcija procesirana.

Banka će nakon aktiviranja kreditnog limita dostaviti Kreditnu karticu Klijentu u skladu sa Ugovorom. Kreditna kartica glasi na ime i nije prenosiva. Banka na zahtev Klijenta može izdati i dodatne Kreditne kartice u skladu sa Ugovorom.

Klijent može koristiti Kreditnu karticu samo do visine odobrenog kreditnog limita. U slučaju prekoračenja kreditnog limita Banka naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifnikom.

Transakcije koje se mogu obavljati Kreditnom karticom mogu biti gotovinske i bezgotovinske, a Račun Klijenta može se zadužiti/odobriti u trenutku izvršenja transakcije ili sa odloženim rokom uz korišćenje pravila rezervisanja sredstava na Računu Klijenta.

Klijent može putem internet i mobilne bankarske aplikacije da vrši interne prenose i plaćanja sa računa kreditnog limita preko tekućeg računa, kao i da izvrši interni prenos zaduženja tekućeg računa (nastalog po osnovu korišćenja debitne kartice) na partiju kreditnog limita.

Banka ima pravo da Klijentu smanji iznos odobrenog kreditnog limita u slučaju da se Klijentu promeni kreditna sposobnost (pogorša kreditna sposobnost) ili Klijent ne izvršava ili kasni sa izvršenjem novčanih obaveza u skladu sa Ugovorom.

Klijent je dužan da uredno izmiruje sve obaveze proistekle korišćenjem Kreditne kartice i da plaća sve naknade i troškove saglasno Ugovoru. U slučaju da Klijent ne izmiruje uredno svoje dospele obaveze po osnovu korišćenja Kreditne kartice, Banka ima pravo da onemogućiti korišćenje osnovne Kreditne kartice, kao i svih dodatnih kartica (blokada kartice). Banka je u obavezi da obavesti Klijenta o blokadi Kreditne kartice na trajnom nosaču podataka.

Banka može omogućiti Klijentima, na njihov zahtev, promenu modela otplate po određenim kartičnim transakcijama izvršenim na internetu, POS terminalima i bankomatima u tekućem mesecu iz revolving modela u model otplate na rate. U tom slučaju Banka će Korisniku na trajnom nosaču podataka dostaviti sve potrebne podatke o ovim transakcijama. Za promenu modela otplate Banka naplaćuje naknadu u skladu sa važećim Tarifnikom.

Banka može omogućiti Klijentima određene pogodnosti u vezi sa modelom otplate duga na rate, za posebne kategorije Klijenata u skladu sa posebnom odlukom

Banke koja može definisati odlaganje plaćanja na rate ili druge posebne funkcionalnosti.

Preвременa otplata, potpuna ili delimična, po modelu otplate na rate, odgovara standardnoj prevremenoj otplati, odnosno svaka uplata na partiju kreditnog limita zatvara obaveze po prioritetu naplate. Prioritet naplate imaju dospele obaveze, zatim tekuća proknjižena potrošnja, a onda nedospele obaveze. Rezervacije ne ulaze u tekuću potrošnju.

Ukoliko je Banka kreditni limit odobrila klijentu na određeno vreme, koje je utvrđeno Ugovorom, na dan isteka pomenutog roka Klijentu dopeva za naplatu celokupan iznos iskorišćenog limita, koji je on dužan da izmiri. U suprotom, Banka će na celokupan dug obračunavati zateznu kamatu, u skladu sa odredbama konkretnog Ugovora. U slučaju da je Banka Klijentu omogućila uslugu podele na rate, pomenute obaveze dospevaće u skladu sa planom koji je Klijentu predložen prilikom aktiviranja pomenute usluge, bez obzira na prethodno navedeno pravilo o dospelosti limita.

#### **X PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE**

Banka bez saglasnosti Klijenta ima pravo da blokira korišćenje određenih proizvoda i usluga, da blokira ili ukine određeni platni instrument, da raskine uspostavljenu poslovnu saradnju, a sve u skladu sa važećim propisima, Ugovorom ili odlukom Banke.

Banka ima pravo da raspolaže sredstvima sa računa Klijenta, bez njegove pisane saglasnosti ili naloga u postupku prinudne naplate, radi postupanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama suda i/ili drugog državnog organa, kao i u drugim slučajevima predviđenim pozitivno pravnim propisima.

Banka u ispunjavanju obaveza iz svoje delatnosti postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa zakonskom regulativom, pravilima bankarskog poslovanja, dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Klijentu.

Banka je dužna da, u skladu sa pozitivno pravnim propisima, utvrdi mogućnost nastanka sukoba interesa i da preduzme sve neophodne mere kako bi se isti izbegao i onemogućio.

Banka će preduzeti mere koje su potrebne da bi se minimizovao ili ograničio svaki uticaj koji bi izazvao štetu Klijentu. Banka ne odgovara Klijentu za štetu koja nastupi delovanjem više sile i drugih okolnosti na koje Banka nema uticaj.

Navedeno u prethodnoj tački važi i u slučaju da Banka iz opravdanih razloga u određene dane ili na određeno vreme obustavi ili ograniči svoju poslovnu delatnost.

Banka može radi naplate potraživanja od Klijenta da angažuje treća lica koja će u ime i za račun Banke u skladu sa potpisanim ugovorom preduzimati poslove na naplati potraživanja.

#### **XI PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA**

Klijent ima pravo da od Banke zahteva, a Banka ima obavezu da Klijentu na njegov zahtev, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi ove Opšte uslove bez odlaganja, pruži sve relevantne informacije, obaveštenja i instrukcije koji se odnose na ove Opšte uslove, kao i instrukcije o načinu primene ovih Opštih uslova u vezi sa određenom finansijskom uslugom.

Klijent ima pravo da od Banke, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim ugovornim odnosom s Bankom, na način i u

rokovima utvrđenim Ugovorom, kao i da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostave kopija ugovora, odnosno informacije o obaveznim elementima ugovora, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Klijent je obavezan da bez odlaganja, a najkasnije u roku predviđenom ugovorom, aktima banke ili propisima, obavesti Banku o svim promenama ličnog i porodičnog imena, kućne adrese, e-mail adrese, broja telefona, promenama prebivališta, te promenama ovlašćenja za zastupanje, što se posebno odnosi na punomoćnike i obim njihovih ovlašćenja, kao i sve druge promene bitne za nesmetano obavljanje poslovanja Klijenta preko Banke.

Klijent je obavezan da bez odlaganja obavesti Banku i o promeni drugih elemenata koji su važni za servisiranje njegovih obaveza prema Banci, kao što su promena posla, gubitak posla, smanjenje ili gubitak prihoda i drugi elementi.

Klijent snosi štetu koja nastane nepridržavanjem njegove obaveze obaveštavanja Banke.

Klijent snosi odgovornost za troškove ili gubitak koji mogu nastati kao posledica falsifikata, prevare, kao i usled nepotpunosti, zakonske nevažnosti, pogrešnog tumačenja ili prevoda dokumenata dostavljenih Banci. Klijent je odgovoran za sve gubitke koji mogu biti prouzrokovani usled činjenice da Banka nije obavestena o nekom nedostatku u vezi sa pravnom, odnosno poslovnom sposobnošću klijenta, ili ovlašćenih lica, kao i njihovim ovlašćenjima.

Klijent je prilikom stupanja u poslovni odnos sa Bankom svestan rizika prekomernog zaduživanja, kao i lične, moralne i finansijske odgovornosti koju prekomerno zaduživanje nosi sa sobom.

#### **Plaćanja**

Klijent je obavezan da sve plative iznose po Ugovoru kao što su dugovana glavnica, kamata, provizija, naknada, povezani troškovi i sve druge plative iznose, izmiruje blagovremeno i u saglasnosti sa odredbama Ugovora.

Sva plaćanja Klijent je obavezan da izvrši bez ikakvih umanjenja i neopterećena bilo kakvim dažbinama ili porezima. Ukoliko se bilo kakav važeći porez ili iznos koji se tiče važećeg poreza mora odbiti od bilo kojih iznosa plativih od strane Klijenta, Klijent je obavezan da plati takve dodatne iznose koji mogu biti potrebni da bi Banka primila neto iznos koji je jednak punom iznosu koji bi primila da uplata nije oporezovana.

#### **Punomoćje**

U slučajevima kada je Klijent izdao punomoćje trećem licu, za preduzimanje određenih radnji u njegovo ime i za njegov račun, Klijent je dužan je da bez odlaganja obavesti Banku o svakoj izmeni ili opozivu punomoćja. Opozivanje ili sužavanje punomoćja o kojem Banka nije blagovremeno obavestena nema dejstvo prema Banci kada je sa njom Ugovor zaključio punomoćnik, odnosno nema dejstvo na pravni posao zaključen na osnovu takve punomoći koja je kasnije opozvana ili sužena.

Banka ne prihvata punomoćja kojim se punomoćnik ovlašćuje da dalje prenosi punomoćje ili da ugasi, odnosno zatvori račun bez specijalnog punomoćja datog od strane Klijenta.

Dato punomoćje prestaje:

- u slučaju smrti Klijenta ili punomoćnika,
- gubitkom poslovne sposobnosti Klijenta ili punomoćnika,
- istekom roka na koje je izdato,
- opozivom punomoćja.

U slučaju opoziva punomoćja koje je dao vlasnik računa, opoziv će biti važeći isključivo od dana kada je Banka

obaveštena o opozivu, odnosno o izmeni i/ili dopuni datog punomoćja.

Pravila za ugovorna punomoćja se u celosti primenjuju i na zakonska i sudska ovlašćenja (ovlašćenje sadržano u tekstu rešenja ili presude).

## **XII SREDSTVA OBEZBEĐENJA**

Banka prihvata sledeća sredstva obezbeđenja:

**ADMINISTRATIVNA ZABRANA** – zabrana koja se u formi rešenja stavlja na zaradu Klijenta, kao i solidarnih jemaca, po njenom/njegovom pristanku, i kojom se poslodavac Klijenta obavezuje da uplaćuje mesečne anuitete, tačnije obavezuje se da vrši obustavu na zaradi visini mesečnog anuiteta, sve dok Klijent ne izmiri svoje obaveze prema Banci.

**JEMSTVO** – Način osiguranja plaćanja nekog duga kod koga se treće lice obavezuje da će Banci u određenom roku platiti dug dužnika pod određenim uslovima.

**HIPOTEKA** – predmet hipoteke može biti nepokretna imovina pravnih i fizičkih lica, koja po zakonu može biti u prometu, a koja je po slobodnoj oceni banke zadovoljavajuća radi obezbeđenja potraživanja.

**RUČNA ZALOGA** – je založno pravo upisano u odgovarajući registar, na pokretnim stvarima pravnih i fizičkih lica koje po zakonu mogu biti u prometu.

**GARANTNI DEPOZIT** – Ugovor o oročenom garantnom depozitu, koji ima za cilj obezbeđenje Banke po osnovnom pravnom poslu. Predmet oročenog garantnog depozita mogu biti i devizna i dinarska sredstva Klijenta i/ili trećeg lica, koja se vode na posebno otvorenom računu za tu svrhu.

**MENICA** – Klijent izdaje menicu, u skladu sa zahtevima i instrukcijama Banke.

Banka pored uobičajenih navedenih sredstava obezbeđenja može prihvatiti i druge vrste obezbeđenja, u skladu sa važećom regulativom.

Kada se Ugovorom predvide određeni instrumenti obezbeđenja potraživanja Banke, trošak njihovog konstituisanja i aktiviranja snosi Klijent.

Ukoliko je ugovoreno uspostavljanje založnog prava na pokretnoj ili nepokretnoj stvari Klijent je dužan da dostavi Banci procenu/e tržišne vrednosti nepokretnosti i/ili pokretne stvari koju je izvršio ovlašćeni procenjivač Banke. Klijent je u obavezi da do kraja roka otplate kredita dostavlja Banci procenu vrednosti koju je izvršio ovlašćeni procenjivač Banke, i to najmanje jednom u periodu od tri godine, a uvek u slučaju takvog zahteva Banke.

Ukoliko je ugovoreno uspostavljanje založnog prava na pokretnoj ili nepokretnoj stvari Klijent je dužan da dostavi Banci polisu osiguranja izdatu od strane prvoklasnog osiguravajućeg društva prihvatljivog za Banku, u formi i sa sadržinom prihvatljivom za Banku, vinkuliranu u korist Banke.

Ako je obezbeđenje koje Klijent pruži nedovoljno ili u toku trajanja ugovorne obaveze postane neadekvatno za pokriće tekućih obaveza Klijenta, Klijent je na zahtev Banke dužan da dopuni ili zameni takvo obezbeđenje.

U slučaju da je izmirenje određenog potraživanja obezbeđeno sa više sredstava obezbeđenja pruženih od strane Klijenta ili trećih lica, Banka je ovlašćena da prilikom realizacije vrši izbor u smislu redosleda, osim u slučaju kad je redosled predviđen nekim od važećih zakona.

Ukoliko klijent odnosno davalac sredstava obezbeđenja potpuno izmiri obavezu klijenta prema Banci po određenom ugovoru, Banka će klijenta, odnosno davaoca sredstava obezbeđenja, pisano da obavesti o tome da je klijent izmirio sve svoje obaveze prema njoj

po određenom ugovoru - u roku od 30 dana od dana izmirenja tih obaveza.

Gore pomenuto obaveštenje sadrži podatke o ugovoru po kome su izmirene obaveze prema banci, iznos izmirenih obaveza, potpis odgovornog lica i pečat banke i može biti dostavljeno na papiru ili trajnom nosaču podataka.

### **XIII CENE BANKARSKIH USLUGA – KAMATNE STOPE I NAKNADE BANKE**

Visina kamatnih stopa i iznosi naknada i provizija za sve bankarske poslove, odnosno izvršene usluge određeni su u Katalogu za konkretnu vrstu proizvoda i Tarifniku.

Visina, vrsta i period na koji se odnosi cena usluge Banke – kamata i naknada, metod, dinamika i rokovi obračuna, kao i dinamika i rokovi naplate cena preciziraju se u Katalogu za konkretnu vrstu proizvoda, Tarifniku i Ugovorom između Banke i Klijenta.

Ugovorom se takođe precizira obračun kamate za neblagovremeno izmirenje obaveza (zatezne kamate), mogućnost prevmene otplate kredita, troškovi prevmene otplate, kao i rokovi i načini regulisanja prevmene otplate dela ili celine kredita.

#### **Nominalna kamatna stopa**

Nominalne kamatne stope utvrđuju se u Katalogu za konkretnu vrstu proizvoda, za svaki segment poslovanja Banke sa klijentima fizičkim licima.

Nominalna kamatna stopa izražena je kao fiksni ili promenljivi procenat koji se izražava na godišnjem nivou, a primenjuje na iznos kredita, odnosno primljeni depozit, u skladu sa Ugovorom.

Banka na svojim prodajnim mestima i na svojoj internet strani drži istaknuto obaveštenje o kretanju vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata od kojih zavisi promenljiva nominalna kamatna stopa.

Nominalne kamatne stope se iskazuju u procentima sa dva decimalna mesta na godišnjem nivou. Godišnja kamatna stopa podrazumeva period od 360/365/366 kalendarskih dana, a mesečni period broj dana u predmetnom mesecu za koji se obračunava kamata.

Promenljiva nominalna kamatna stopa sastoji se iz ugovorenih promenljivih elemenata, odnosno promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (EURIBOR, BELIBOR, referentna kamatna stopa Narodne banke Srbije i drugi).

#### **Efektivna kamatna stopa**

Banka, u skladu sa propisima Narodne Banke Srbije koji se odnose na obračun i iskazivanje efektivne kamatne stope, na jedinstven način obračunava i objavljuje kamate i druge troškove bankarskih usluga, radi poređenja istovrsnih ponuda različitih davalaca finansijskih usluga.

Efektivna kamatna stopa iskazuje se u procentima s dve decimale, uz zaokruživanje druge decimale, i važi od dana obračuna.

Ako je uslov za korišćenje finansijske usluge otvaranje računa, Banka će klijentu otvoriti račun koji nema troškove vođenja i održavanja, dok otvaranje računa koji ima troškove vođenja i održavanja predstavlja volju klijenta, zbog čega se u novčane tokove ne uključuju troškovi otvaranja i vođenja tih računa.

#### **Naknade i provizije i troškovi poreza**

Banka obračunava i naplaćuje naknadu za izvršene usluge klijentima Banke. Naknada je cena bankarske usluge utvrđena u fiksnom i/ili procentualnom iznosu, dok se provizija utvrđuje u fiksnom iznosu ili relativnom iznosu u odnosu na osnovnu bankarsku uslugu.

Osnovica za obračun naknade, način i rokovi naplate obračunate naknade regulisani su u Tarifniku i Katalogu

konkretne vrste proizvoda, kao i u Ugovoru koji je zaključen između Banke i Klijenta.

Banka u ime i za račun klijenta fizičkog lica, a u skladu sa Zakonom o porezu na dohodak građana, obračunavai plaća porez na prihod od kamate, osim na kamate na dinarska sredstva po osnovu štednih i drugih depozita, oročenih ili po viđenju, odbijanjem od iznosa bruto pripisane kamate.

#### **Zatezna kamata**

Ako Klijent svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku – na dospelu, a neizmirenu obavezu Banka primenjuje stopu zatezne kamate u skladu sa Zakonom o zateznoj kamati, odnosno ugovorenu (redovnu) kamatnu stopu ukoliko je tako utvrđeno konkretnim Ugovorom.

### **XIV USTUPANJE POTRAŽIVANJA**

Banka ima pravo da drugoj banci u Republici Srbiji ustupi potraživanja koja ima prema Klijentu po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice i ugovora o otvaranju i vođenju računa, bez prethodne ili naknadne saglasnosti Klijenta.

Banka će obavestiti Klijenta o ustupanju potraživanja slanjem obaveštenja na trajnom nosaču podataka.

### **XV POSLOVI DEVIZNOG I NOVČANOG TRŽIŠTA I MENJAČKI POSLOVI**

Banka izvršava naloge za kupoprodaju deviznih sredstava u skladu sa relevantnim zakonima u oblasti deviznog poslovanja i drugim propisima Narodne Banke Srbije i drugih nadležnih institucija.

U skladu sa relevantnom zakonskom regulativom Republike Srbije, propisima Narodne Banke Srbije i drugih nadležnih institucija u oblasti deviznogposlovanja, transakcije u stranim valutama kojima se trguje na deviznom tržištu obavljaju se uz primenuodgovarajućih valutnih kurseva Banke.

U skladu sa relevantnom zakonskom regulativom Republike Srbije, propisima Narodne Banke Srbije i drugih nadležnih institucija u oblasti deviznogposlovanja, Banka primenjuje sopstvene kurseve i sopstvene kamatne stope važeće na dan izvršenja transakcije i/ili na dan knjiženja odobrenja/zaduženja Klijentovog računa.

Važeći kursevi valuta jasno su istaknuti u ekspozituri, na internet strani Banke i Aplikaciji Banke.

Korisnici koji efektivu kupuju u iznosu većem od 5.000 evra ili u protivvrednosti tog iznosa u drugoj stranoj valuti, dužna su da tu kupovinu najave 24 sata ranije. Banka obavlja menjačke poslove u svojoj ekspozituri, kao i posredstvom svoje aplikacije, pod sledećim uslovima:

1. Pri obavljanju menjačkih poslova Banka primenjuje kupovni, odnosno prodajni kurs u rasponu između kupovnog i prodajnog kursa iz svoje važeće kursne liste za efektivu;
2. U cilju zaštite od negativnih efekata na svoj finansijski rezultat, Banka ima pravo da ograniči iznose valuta koji se mogu kupovati, odnosno prodavati za dinare, kao i da privremeno obustavi obavljanje menjačkih poslova;
3. U slučaju tehničkih smetnji u radu elektronske aplikacije za obavljanje menjačkih poslova, pa sve do njihovog otklanjanja, Banka nije u obavezi da izvršava zahteve klijenata za obavljanje menjačkih transakcija posredstvom aplikacije;
4. Ukoliko je zahtev klijenta za kupovinom ili prodajom određene valute u elektronskoj aplikaciji za obavljanje menjačkih poslova odbijen iz razloga navedenim u tački 2., Klijent će dobiti informaciju o

nemogućnosti izvršenja zahteva u datom trenutku i biti zamoljen da istu transakciju pokuša kasnije ili da kontaktira korisnički servis Banke;

5. Ukoliko se klijent obrati korisničkom servisu sa zahtevom za kupovinu ili prodaju deviza najkasnije do 13 časova u toku radnog dana, Banka je u obavezi da mu omogući izvršenje zahteva u željenom iznosu istog dana;
6. Ukoliko se klijent obrati korisničkom servisu za zahtevom za kupovinu ili prodaju deviza nakon 13 časova u toku radnog dana, odnosno u bilo koje vreme tokom vikenda, Banka je u obavezi da klijentu omogući izvršenje zahteva u željenom iznosu najkasnije do 13 časova narednog radnog dana;
7. Nakon dobijanja zahteva klijenta iz tačaka 5. i 6., korisnički servis će kontaktirati nadležnu organizacionu jedinicu Banke, koja će ponuditi kurs za izvršenje željene kupovine ili prodaje deviza. Ponuđeni kurs se može kretati u rasponu između kupovnog i prodajnog kursa iz kursne liste Banke za efektivu, a koja važi na dan obavljanja menjačke transakcije.
8. Nakon dobijanja ponude od korisničkog servisa, klijent je u obavezi da se o istoj odmah izjasni. Ukoliko ponudu prihvati, korisnik će putem automatske SMS poruke biti obavješten o ponuđenom kursu i vremenu važenja ponude. Korisnički servis će klijenta obavestiti kada će mu zahtev u željenom iznosu i po prihvaćenom kursu biti realizovan u elektronskoj aplikaciji za obavljanje menjačkih poslova.
9. Nakon dobijanja obavještenja iz tačke 8., Klijent će imati na raspolaganju najviše 15 minuta za izvršenje zahteva za kupovinom ili prodajom deviza, nakon čega će mu izvršenje zahteva biti onemogućeno.

## **XVI BANKARSKA TAJNA**

Bankarskom tajnom smatraju se podaci propisani zakonom i to:

- Podaci o odobrenim kreditima i drugim poslovima zaključenim sa Klijentom;
- Lični podaci Klijenta, podaci koji se odnose na finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze klijenata;
- Lični podaci zakonskog zastupnika i punomoćnika;
- Podaci o poslovanju Klijenta preko tekućih računa i podaci o stanju na tim računima;
- Podaci o štednim ulozima i drugim depozitima;
- Dokumentacija Klijenta i
- Ostali podaci i isprave, koje se proglašavaju kao poslovna tajna opštim ili pojedinačnim aktima Banke.

Bankarskom tajnom ne smatraju se:

- javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora;
- konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva identitet pojedinačnog klijenta;
- podaci o akcionarima banke i visini njihovog učešća u akcionarskom kapitalu banke, kao i podaci o drugim licima sa učešćem u Banci i podaci o tom učešću, bez obzira na to da li su oni klijenti banke;
- podaci koji se odnose na urednost ispunjavanja obaveza klijenta prema Banci.

Poslovnu tajnu dužni su da čuvaju članovi organa Banke, svi zaposleni u Banci, bez obzira na to kako su tajnu saznali, kao i spoljni revizori Banke, i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup takvim podacima.

Dužnost čuvanja poslovne tajne traje i po prestanku funkcije u organima Banke, odnosno i po prestanku radnog odnosa u Banci, odnosno prestanku statusa na osnovu kojeg je ostvaren pristup gore navedenim podacima.

Izuzeci od obaveze čuvanja poslovne tajne postoje ako se podaci saopštavaju:

- na osnovu odluke ili zahteva organa unutrašnjih poslova ili pravosudnih organa;
- za potrebe organa nadležnog za sprečavanje pranja novca u skladu sa propisima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca;
- u vezi sa postupkom izvršenja na imovini Klijenta od strane nadležnog državnog organa;
- regulatornim i kontrolnim organima Republike Srbije radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti;
- licu koje su banke osnovale radi prikupljanja podataka o ukupnom iznosu, vrsti i ažurnosti u ispunjavanju obaveza fizičkih lica koji su klijenti banaka;
- poreskoj upravi u skladu sa propisima kojima se uređuju poslovi iz njene nadležnosti;
- organu nadležnom za poslove kontrole deviznog poslovanja;
- na zahtev organizacije za osiguranje depozita u skladu sa zakonom kojim se uređuje osiguranje depozita;
- članicama grupe u okviru koje Banka posluje radi sagledavanja ukupnosti poslovanja grupe;
- stranom regulatornom telu pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji zaključenom između tog lica i Narodne banke Srbije;
- državnim organima Republike Srbije i to pravosudnim organima, organima gonjenja i organima koji vrše javna ovlašćenja kada je to potrebno radi zaštite interesa Banke.

Klijent i Banka prihvataju obavezu da sve podatke do kojih dođu u toku međusobne poslovne saradnje čuvaju kao profesionalnu tajnu.

Podnošenjem zahteva za korišćenje proizvoda i usluga Banke, Klijent daje svoju izričitu saglasnost, u skladu sa članom 47. Zakona o bankama, da Banka ima pravo da podatke iz Ugovora, podatke o Klijentu i njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja čini dosije Klijenta, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom, može proslediti Narodnoj banci Srbije, Kreditnom birou Udruženja banaka Srbije, Nacionalnoj korporaciji za osiguranje stambenih kredita, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima sa platnim karticama pri Privrednoj komori Srbije, spoljnom revizoru Banke, članicama Grupe, kao i svim ostalim organima i licima kojima je Banka po zakonu dužna da dostavi odgovarajuće podatke ili sa kojima je Banka zaključila ugovor o zaštiti poverljivosti takvih podataka.

## **XVII ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI**

Banka obrađuje podatke o ličnosti fizičkih lica u svrhu pružanja bankarskih proizvoda i usluga.

Detaljne informacije o obradi i zaštiti podataka o ličnosti, kao i o pravima lica Banka je istakla u dokumentu Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti, koji je objavljen na internet strani Banke [www.yettelbank.rs](http://www.yettelbank.rs), kao i u dokumentaciji koja je dostavljena od strane Banke prilikom uspostavljanja poslovne saradnje.

## **XVIII PRIGOVOR KLIJENTA I POSTUPAK PO PRIGOVORU**

Klijent ima pravo da uputi prigovor u pisanoj formi ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi propisa kojima se uređuju platne i/ili finansijske usluge, ovih Opštih pravila i uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenog ugovora.

Prigovor obavezno sadrži podatke Klijenta iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom kao i razloge za podnošenje prigovora.

Primedba klijenta koja ne sadrži elemente prigovora smatraće se reklamacijom i Banka će postupati u skladu sa svojim internim aktima koji se odnose na konkretan proces u Banci (npr. platni promet, kartice, krediti).

Klijent ima pravo na prigovor u roku od 3 godine od dana od kada smatra da mu je učinjena povreda prava ili interesa. Banka ne naplaćuje postupanje po prigovorima.

Prigovor se može dostaviti putem:

- internet ili mobilne aplikacije,
- internet strane Banke [www.yettelbank.rs](http://www.yettelbank.rs),
- e-mail adrese: [prigovori.banka@yettelbank.rs](mailto:prigovori.banka@yettelbank.rs),
- poštom na adresu: Omladinskih brigada 88, 11070 Beograd ili
- lično u poslovnim prostorijama Banke.

Banka će sa dužnom pažnjom razmotriti navode iz primljenog prigovora i Klijentu dostaviti odgovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka može produžiti rok za dostavljanje odgovora za dodatnih 15 dana, o čemu će obavestiti klijenta pismenim putem.

Ukoliko Klijent nije zadovoljan odgovorom Banke ili mu odgovor nije dostavljen u roku od 15, odnosno u izuzetnim okolnostima 30 dana, ima pravo da se obrati pritužbom Narodnoj banci Srbije u roku od 6 meseci, u pisanoj formi, na adresu: NARODNA BANKA SRBIJE, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili elektronski na adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs). ili da zahteva rešavanje spornog odnosa posredovanjem pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Davalac sredstva obezbeđenja ima sva prethodna navedena prava kao i Klijent.

## **XIX GAŠENJE RAČUNA I PREKID POSLOVNOG ODNOSA**

Banka vrši gašenje računa na osnovu Zahteva za gašenje računa u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka koji je podnet od strane Klijenta, njegovog zakonskog zastupnika ili punomoćnika, kao i na osnovu rešenja suda u skladu sa važećim zakonskom propisima ili odredbama Ugovora između Banke i Klijenta.

Po prijemu uredno podnetog zahteva, pod uslovom da su izmirene sve obaveze po Računu, Banka će beznaknade izvršiti gašenje računa. U slučaju da postoje dugovanja ili rezervisana sredstva po tekućem ili drugom računu, Banka će izvršiti blokadu računa u momentu prijema Zahteva za gašenje, a samo gašenje Računa Klijenta će biti izvršeno nakon izmirenja dugovanja, odnosno knjiženja rezervisanih sredstava. Sva raspoloživa sredstva na dan gašenja računa Klijentu će biti dostupna u skladu sa instrukcijama navedenim u Zahtevu za gašenje računa. Na osnovu toga, raspoloživa sredstva mogu biti preneti na broj računa za prenos naznačen u Zahtevu za gašenje računa, a u skladu sa važećom regulativom ili isplaćena na blagajni Banke u predviđenom roku. U slučaju prijema Zahteva za gašenje računa na kojem ima raspoloživih sredstava, a klijent nije naveo račun u drugoj banci na koji će se sredstva

preneti, Banka će izvršiti gašenje računa a sredstva će preneti na račun sredstava koja se ne koriste dok klijent ne dostavi broj računa u drugoj banci.

Nakon gašenja računa, Banka će Klijentu bez naknade, na trajnom nosaču podataka, dostaviti Potvrdu o ugašenom računu i izmirenim obavezama u vezi otvaranja, vođenja i gašenja računa. U roku od 30 dana od dana gašenja računa, Banka će Klijentu dostaviti i Izveštaj o naplaćenim naknadama za period do dana gašenja računa.

Banka može raskinuti Ugovor zaključen na određeno ili na neodređeno vreme bez saglasnosti Klijenta i račun Klijenta ugasiti, dostavljanjem obaveštenja na trajnom nosaču podataka, u slučaju da:

- Klijent izvrši povredu bilo koje obaveze iz Ugovora ili ovih Opštih uslova;
- Klijent ne ispunjava zahteve propisa i internih procedura Banke u vezi sa regulativom iz oblasti poznavanja Klijenta i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma;
- Klijent izloži Banku reputacionom riziku;
- Klijent promeni status rezidentnosti;
- U slučaju neaktivnosti klijenta koja traje duže od 12 meseci;
- u drugim slučajevima predviđenim ugovorom ili ovim Opštim uslovima.

U slučaju gubitka, nestanka ili krađe platne kartice, kao i na osnovu sudskog rešenja, odluka drugih nadležnih organa i drugih osnova u skladu sa zakonskom regulativom i poslovnom politikom Banka blokira za zaduženje račun Klijenta.

U slučaju dobijanja obaveštenja o smrti vlasnika računa Banka će blokirati račun klijenta, nakon čega može, u slučajevima predviđenim internim procedurama a u skladu sa pozitivnopravnim propisima, ugasiti račun Klijenta.

Banka može raskinuti Ugovor zaključen na neodređeno vreme sa Klijentom u svim slučajevima predviđenim ugovorom o otvaranju i vođenju platnog računa, ugovorom o pojedinačnoj platnoj usluzi i Opštim uslovima, dostavljanjem obaveštenja o raskidu u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka u skladu sa odredbama Opštih uslova kojima je regulisana komunikacija između Klijenta i Banke uz otkazni rok koji od dva meseca, s tim da u situacijama predviđenim pozitivnim propisima, otkazni rok može biti kraći, odnosno Banka može raskinuti Okvirni ugovor i bez otkaznog roka.

Klijent ima pravo da bez naknade, raskine Okvirni ugovor, sa otkaznim rokom od 30 dana.

U slučaju raskida ugovora svaka strana dužna da vrati drugoj strani ono što joj duguje.

Trajanje i način raskida ugovora zaključenog između Banke i Klijenta definisan je konkretnim ugovorom. Klijent može zahtevati da se odredbe ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima ugovora, koje nisu prethodno dostavljene korisniku platnih usluga - utvrde ništavnim. Banka može jednostrano raskinuti ugovor o finansijskoj usluzi u sledećim slučajevima:

- Ako Klijent neuredno i neblagovremeno ispunjava svoje ugovorne obaveze;
- Ako je Klijent dostavio Banci netačne ili falsifikovane podatke;
- Ako na pisani zahtev Banke, bez opravdanog razloga, ne dostavi ili odbije da dostavi dopunske podatke ili dokumentaciju koji su ili mogu biti od uticaja na poslovni odnos Banke i Klijenta;

- Ako protiv Klijenta i/ili njegovog punomoćnika bude pokrenut bilo koji sudski i/ili upravni postupak ili nastupi događaj koji može imati uticaj na sposobnost klijenta da izvršava i poštuje obaveze iz ugovora;
- Ako izloži Banku reputacionom riziku, zlopotrebom korišćenja bankarskih usluga u svrhu pranja novca i finansiranja terorizma;
- Ukoliko Klijent kredit koristi suprotno nameni za koju je odobren;
- Ako je Klijent prestao da ispunjava uslove kreditne sposobnosti ili ukoliko je došlo do smanjenja kreditne sposobnosti Korisnika kredita pre ili posle puštanja kredita u tečaj;
- u drugim slučajevima predviđenim važećim zakonskim propisima.

## **XX MERODAVNO PRAVO I NAČIN REŠAVANJA SPOROVA**

Za sve eventualne sporove između Klijenta i Banke koji ne budu rešeni mirnim putem, nadležan će biti sud sa sedištem u Republici Srbiji, uz primenu prava Republike Srbije, ukoliko drugačije nije predviđeno konkretnim Ugovorom.

## **XXI PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se po isteku petnaestog dana od dana objavljivanja u poslovnim prostorijama Banke i na Internet prezentaciji Banke.

Ovi Opšti uslovi su izrađeni na srpskom i/ili engleskom jeziku. U slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije teksta ovih Opštih uslova, srpska verzija je merodavna.

Ovi Opšti uslovi mogu biti izmenjeni ili dopunjeni odlukom Upravnog/Izvršnog odbora Banke ili zamenjeni novim Opštih uslovima. Izmene i dopune ovih Opštih uslova, ili novi Opšti uslovi, primenjuju se po isteku 15 dana od dana njihovog objavljivanja u poslovnim prostorijama Banke i na Internet prezentaciji Banke.

Ukoliko bilo koji uslov ili odredba ovih Opštih uslova postane nepunovažan ili neprimenjiv, punovažnost ostalih uslova i odredbi neće biti dovedena u pitanje, a prava i obaveze Klijenta i Banke će se tumačiti kao da ovi Opšti uslovi nisu sadržavali nepunovažne i

neprimenjive uslove ili odredbe. O uslovu ili odredbi koja je postala nepunovažna ili neprimenjiva Klijenti se obaveštavaju isticanjem obaveštenja na internet prezentaciji Banke.

Primenu ovih Opštih uslova ili pojedinih odredaba, moguće je isključiti jedino eksplicitnom odredbom u Ugovoru.

U slučaju nesaglasnosti odredaba Opštih uslova sa nekom odredbom važećeg Ugovora ili opšteg akta Banke, primenjivaće se odredbe važećeg Ugovora ili opšteg akta, do donošenja odluke organa upravljanja Banke u svakom pojedinom slučaju, kojom se ova nesaglasnost otklanja, u skladu sa pozitivnim propisima. Na postojeće, već uspostavljene i ugovorene poslovne odnose Banke i klijenta, koji su stupili na pravnu snagu na dan početka primene ovih Opštih uslova, a koji su zasnovani u skladu sa ranije važećim opštim pravilima poslovanja Banke, ovi Opšti uslovi se primenjuju ukoliko je njihova primena nesporna, ako je posebno predviđena odredbama ugovora ili posebnim aneksom ugovora između klijenta i Banke ili ako je tako predviđeno propisima ili odlukom nadležnog organa upravljanja u Banci.

Banka će usaglasiti interna akta i interne dokumente sa ovim Opštih uslovima u rokovima koji su određeni pozitivnim propisima, a u skladu sa odlukama nadležnih organa upravljanja u Banci.

Na sve što nije uređeno ovim Opštih uslovima, primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Zakona o deviznom poslovanju, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o bankama kao i ostalih važećih propisa Republike Srbije.

Prilog 1 – Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija fizičkih lica – potrošača

Prilog 2 - Tarifnik naknada Yettel Bank za fizička lica

Prilog 3 – Uslovi i pravila za korišćenje funkcionalnosti digitalnih novčanika

Prilog 4 - Pregled iznosa Osnovnih limita i Limita maksimalne vrednosti

Prilog 4 - Pregled iznosa Osnovnih limita i Limita maksimalne vrednosti

Prilog 1

## **TERMINSKI PLAN PRIJEMA I IZVRŠENJA PLATNIH TRANSAKCIJA FIZIČKIH LICA – POTROŠAČA**

### **DOMAĆE PLATNE TRANSAKCIJE U RSD**

Vrsta platne usluge	Vreme prijema	Vreme izvršenja naloga
INTERNE - isplata/uplata sa računa/na račun u Banci, plaćanja između računa u Banci, prilivi sa računa u Banci		
Nalog za isplatu do 600.000 RSD	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Istog poslovnog dana
Nalog za isplatu preko 600.000 RSD (po najavi)		Narednog poslovnog dana
Nalog za uplatu		Istog poslovnog dana
Nalog za prenos primljen u Ekspozituri		Istog poslovnog dana
Nalog za prenos primljen putem e-servisa	0 - 24h	Istog dana

<sup>1</sup> Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija važi i odnosi se na naloge uz koje je dostavljena potrebna dokumentacija i obezbeđeno pokrivenje za njihovo izvršenje

Prilivi na račun		
------------------	--	--

EKSTERNE - plaćanje na račun van Banke, prilivi sa računa van Banke		
Nalog za uplatu	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Primljen do 17 h, istog dana
Nalog za prenos predat u ekspozituri		Primljen posle 17h, narednog poslovnog dana
Nalog za prenos primljen putem e-servisa za izvršenje u RTGS/Clearing sistemu NBS	0 - 24h	Primljen do 17h, istog dana Primljen posle 17h, narednog poslovnog dana
Nalog za prenos do 300.000 RSD primljen putem e-servisa za izvršenje u IPS sistemu NBS <sup>2</sup>	0 - 24h	Istog dana
Prilivi na račun primljeni kroz IPS sistem NBS	0 - 24h	Istog dana
Prilivi na račun primljeni kroz RTGS i kliring sistem NBS	Do 18h ili do kraja dana RTGS i kliringa NBS	Istog poslovnog dana

### MEĐUNARODNE PLATNE TRANSAKCIJE

Vrsta platnog naloga	Vreme prijema naloga	Vreme izvršenja naloga <sup>3</sup>
INTERNE- plaćanje između računa u Banci		
Nalog predat u ekspozituri	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Primljen do 14h najkasnije drugog poslovnog dana od dana prijema naloga
Nalog primljen putem e-servisa	0 - 24h	Primljen do 14h najkasnije drugog poslovnog dana od dana prijema Naloga
EKSTERNE- plaćanje na račun van Banke		
Nalog predat u ekspozituri	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Primljen do 14h najkasnije drugog poslovnog dana od dana prijema naloga
Nalog primljen putem e-servisa	0 - 24h	Primljen do 14h najkasnije drugog poslovnog dana od dana prijema Naloga

## Prilog 2

Tarifnik naknada Yettel Bank za fizička lica je dat na sledećem linku <https://www.yettelbank.rs/o-nama/yettel-bank/tarifnik-i-katalog-proizvoda/>

<sup>2</sup> IPS: platni sistem Narodne banke Srbije - Instant Payments System (IPS) koji prima i izvršava platne naloge inicirane od strane platioca svakog dana u godini od 0 – 24h

<sup>3</sup> U zavisnosti od Datuma odobrenja računa Banke/Datuma valute obrada deviznih priliva do 15:30 na dan prijema izjašnjenja korisnika o osnovu priliva/potvrde banke o ispravnosti u skladu sa pravilima deviznog poslovanja ili sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma

## Uslovi i pravila za korišćenje funkcionalnosti digitalnih novčanika

### 1. Uvodne odredbe

Ovim Pravilima i uslovima Yettel Bank AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) uređuju se uslovi korišćenja funkcionalnosti digitalnog novčanika (u daljem tekstu: Uslovi i pravila), kao i uslovi pod kojima se digitalizovana kartica može koristiti kao platni instrument za iniciranje i izvršenje platnih transakcija.

Klijent prihvata Uslove i pravila vezano za registraciju i korišćenje Digitalizovane kartice u Digitalnom novčaniku i dužan je da ih se pridržava.

Svi ugovoreni uslovi izdavanja i korišćenja određene platne kartice između Banke i Klijenta primenjuju se i na digitalizovanu karticu, osim ako ovim Uslovima i pravilima nije drugačije određeno.

### 2. Definicije

**Pružalac usluge digitalnog novčanika** - domaće ili strano pravno lice koje pruža uslugu digitalnog novčanika, a sa kojim je Banka uspostavila poslovnu saradnju kako bi omogućila svojim Korisnicima da platne kartice izdate od Banke dodaju i koriste u obliku Digitalizovane kartice.

**Digitalni novčanik** - softversko rešenje Pružaoce usluge digitalnog novčanika koje se koristi za mobilna plaćanja, a koje omogućava dodavanje platne/platnih kartice u aplikaciju u svrhu njihovog digitalizovanja, i korišćenja na prodajnim mestima, na bankomatima, kao i na internet stranicama i aplikacijama trgovaca koje podržavaju ovaj način plaćanja. Digitalni novčanik predstavlja aplikaciju kojom klijent može da vrši plaćanje na POS terminalima koji imaju mogućnost beskontaktnog očitavanja, kako u zemlji tako i u inostranstvu, putem uređaja koji poseduju NFC (Near Field Communication) bežičnu komunikaciju, kao i u aplikacijama i na web stranicama trgovaca koji prihvataju ovaj vid plaćanja za konkretne Pružaoce usluge digitalnog novčanika.

**Digitalizovana kartica** - personalizovani sigurnosni element u Digitalnom novčaniku nastao u postupku digitalizacije važeće platne kartice Banke, a koja se može koristiti kao platni instrument za iniciranje i izvršenje platnih transakcija na prodajnim mestima, na internet stranicama i aplikacijama trgovaca koje podržavaju ovaj način plaćanja.

### 3. Korišćenje funkcionalnosti digitalnih novčanika

Za korišćenje funkcionalnosti digitalnih novčanika potrebno je da Klijent:

- poseduje uređaj sa NFC tehnologijom, a koji podržava uslugu digitalnog novčanika, odnosno uređaj koji je kompatibilan sa odgovarajućom aplikacijom (u daljem tekstu: odgovarajući uređaj),
- preuzme i instalira aplikaciju Digitalni novčanik na odgovarajućem uređaju, ukoliko ista ne postoji na samom uređaju,
- preuzetu aplikaciju Digitalni novčanik poveže sa svojim nalogom na odgovarajućem uređaju,
- podesi zaključavanje odgovarajućeg uređaja jednom od metoda koja je omogućena na samom uređaju (šablon, otisak prsta, PIN kod, skeniranje lica i sl.).

U cilju izbegavanja svake sumnje, isključivo Pružalac usluge digitalnog novčanika određuje vrstu i karakteristike uređaja na kome je moguće instalirati aplikaciju i ugovoriti pružanje usluga Digitalnog novčanika. Korišćenje funkcionalnosti digitalnih novčanika zahteva klijent izborom opcije za dodavanje kartice i prihvatanjem ovih Uslova i Pravila u aplikaciji digitalni novčanik.

Banka je svojim Klijentima omogućila digitalizaciju Mastercard debitna i/ili Mastercard kreditna kartica (u daljem tekstu: Kartica) koje je Klijentima izdala Banka.

### 4. Postupak digitalizacije platne kartice

Kako bi postojeću Karticu izdatu od strane Banke Klijent dodao u prethodno preuzetu i aktiviranu aplikaciju Digitalni novčanik potrebno je da Klijent:

- ima aktiviranu važeću Karticu,
- ima broj mobilnog telefona mobilnog operatera registrovanog u Republici Srbiji, koji je evidentiran u sistemu Banke,
- prilikom dodavanja Kartice u Digitalni novčanik u odgovarajuća polja unese podatke neophodne za digitalizaciju Kartice (broj kartice, datum isteka i trocifreni CVV kod).

U toku procesu digitalizacije kartice, aplikacija Digitalni novčanik može preuzeti pojedine podatke sa naloga Klijenta (ime, prezime, država, adresa stanovanja, broj pošte, broj stana i broj telefona), a koje Klijent potvrđuje ili po potrebi menja. Navedenim podacima Banka nema pristup.

Nakon registracije platne kartice i potvrde ovih Uslova i pravila, Klijent dobija jednokratni verifikacioni kod (SMS OTP) koji je poslat na broj mobilnog telefona koji je registrovan u Banci. U cilju uspešnog završetka postupka Klijent je u obavezi da dobijeni kod unese u polje predviđeno za unos u posebnom prozoru. Klijent ne snosi troškove digitalizacije.

### 5. Korišćenje digitalizovane kartice

Digitalizovanom karticom Klijent može da vrši bezbedno plaćanje u prodavnicama, aplikacijama i na web-lokacijama koje podržavaju i prihvataju ovaj metod plaćanja.

Klijent se saglašava sa izvršenjem platne transakcije inicirane korišćenjem Digitalizovane kartice u Digitalnom novčaniku Pružaoce usluge digitalnog novčanika.

Za platne transakcije izvršene Digitalizovanom karticom, naplata naknada, ukoliko su predviđene Tarifnikom Banke, se vrši na isti način kao da je transakcija inicirana fizičkom Karticom Klijenta.

Imajući u vidu da Klijent ima mogućnost da doda više od jedne platne kartice u Digitalni novčanik, istorijski prva kartica koju Klijent doda u Digitalni novčanik postaje podrazumevana kartica za vršenje plaćanja. Ukoliko Klijent želi, da izvrši plaćanje drugom digitalizovanom karticom potrebno je da istu izabere pre iniciranja platne transakcije. Klijent u aplikaciji Digitalni novčanik, može naknadno podešavati i menjati podrazumevanu karticu.

## 6. Obaveze klijenta

Kako bi se sprečili slučajevi neovlašćenog korišćenja Digitalnog novčanika i digitalizovane kartice, kao i eventualnih zloupotreba Klijent je dužan da:

- odgovarajući uređaj na kome se nalazi aplikacija Digitalni novčanik zaštititi od neovlašćenog pristupa i/ili upotrebe, isti čuva sa pažnjom dobrog domaćina u cilju sprečavanja gubitka ili krađe i podesi zaključavanje odgovarajućeg uređaja jednom od metoda koja je omogućena na samom uređaju (šablon, otisak prsta, PIN kod, skeniranje lica i sl.) i iste ne otkriva niti čini dostupnim trećim licima;
- odmah po saznanju, obavesti Banku o bilo kom događaju koji za posledicu ima gubitak, krađu, neovlašćeni pristupu ili korišćenje odgovarajućeg uređaja na kome se nalazi aplikacija Digitalni novčanik pozivanjem Korisničkog servisa Banke na broj +381 63 9005 ili na mail adresu [banka@yettelbank.rs](mailto:banka@yettelbank.rs);
- ne dozvoli da bilo koje treće lice koristi Digitalni novčanik za vršenje transakcija.

## 7. Obaveze Banke

Polazeći od činjenice da Banka izdaje Klijentu Kartice koje Klijent može digitalizovati u Digitalnom novčaniku, Banka je shodno odredbama Zakona o platnim uslugama dužna da obezbedi:

- da su personalizovani sigurnosni elementi Kartice dostupni isključivo Klijentu kome je Banka izdala istu;
- da Klijent u svakom trenutku može, o gubitku, krađi ili zloupotrebi uređaja na kome je digitalizovana kartica ili zloupotrebi Digitalizovane kartice, obavestiti Banku ili zahtevati da mu se ponovo omogući korišćenje Digitalizovane kartice kada prestanu da postoje razlozi za njenu blokadu, pozivanjem Korisničkog servisa Banke na broj +381 63 9005 ili na mail adresu [banka@yettelbank.rs](mailto:banka@yettelbank.rs);
- da se spreči svako dalje korišćenje Digitalizovane kartice nakon što je Klijent obavestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi uređaja na kome se nalazi aplikacija Digitalni novčanik, ili zloupotrebi Digitalizovane kartice.

Ukoliko Klijent u roku od 18 meseci od dostavljanja obaveštenja Banci o gubitku, krađi ili zloupotrebi Digitalizovane kartice podnese zahtev za dostavljanje dokaza da je obavestio Banku o pomenutom, Banka je dužna da Klijentu dostavi dokaz da je Klijent o pomenutim okolnostima obavestio.

## 8. Opšte odredbe

Banka ne snosi odgovornost za funkcionalnost aplikacije Digitalnog novčanika:

- kada Klijent ne ispunjava preuslove za korišćenje aplikacije Digitalnog novčanika, a posebno one koji su navedeni u Delu 3. (Korišćenje funkcionalnosti digitalnih novčanika) ovih Uslova i pravila;
- kod defekata ili neispravnosti Klijentove opreme, mreže ili drugih događaja koji onemogućavaju korišćenje Digitalnog novčanika.

Banka, u skladu i u meri koja je utvrđena odredbama Zakona o platnim uslugama, snosi odgovornost za funkcionalnost aplikacije Digitalnog novčanika ukoliko okolnosti, prekidi ili greške digitalnog novčanika dovedu do neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili prouzrokuju štetu za Klijenta.

U slučaju da dođe do gubitka, zloupotrebe ili krađe podataka koji su neophodni za korišćenje Digitalnog novčanika ili bilo kog drugog slučaja neovlašćenog korišćenja Digitalnog novčanika, Banka zadržava pravo da ne izvrši zamenu Kartice.

Ukoliko postoji sumnja da je došlo do zloupotrebe podataka sa Kartice, da postoji mogućnost zloupotrebe od samog Klijenta ili sumnje na izvršenje neovlašćenih transakcija dobijene od kartične asocijacije, Banka ima pravo da jednostrano onemogući dalju mogućnost korišćenja digitalizovane kartice.

## 9. Završne odredbe

Ukoliko Klijent naiđe na bilo koji problem u vezi sa korišćenjem funkcionalnosti, može se obratiti Kontakt centru Banke na sledeći broj telefona: 063/9005.

Banka ne obrađuje podatke o ličnosti Klijenta u postupku digitalizacije kartice, niti dolazi u posed istih.

Samim unosom ličnih podataka i iniciranjem digitalizacije Kartice u aplikaciji Digitalni novčanik, Klijent dostavlja prethodno navedne podatke o ličnosti Pružaoocu usluge digitalnog novčanika, u skladu sa pravilima i obaveštenjem o obradi podataka o ličnosti definisanim od strane Pružalac usluge digitalnog novčanika u svrhe digitalizovanja kartice.

Detaljnije informacije o obradi podataka o ličnosti od strane Banke i Vašim pravima u vezi obrade podataka o ličnosti nalaze se u dokumentuu Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti, koje je istaknuto na web stranici banke [www.yettelbank.rs](http://www.yettelbank.rs).

Na sva prava, obaveze, uslove i odgovornosti korišćenja Digitalnog novčanika koja nisu definisana ovim Uslovima, primenjuju se važeće ugovorne odredbe iz okvirnih ugovora zaključenih sa korisnicima platnih usluga, odnosno odredbe odeljka V Opštih uslova poslovanja Banke koje se odnose na korišćenje platnih instrumenata koje izdaje Banka.

Na sve što nije definisano ovim uslovima i pravilima primenjuju se pozitivni propisi Republike Srbije i odredbe Okvirnog Ugovora koji je zaključen između Banke i Klijenta, a posebno odredbe Zakona o platnim uslugama u slučajevima neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije nastale usled propusta u radu digitalnog novčanika.

Prihvatanjem ovih Uslova Klijent zahteva korišćenje funkcionalnosti digitalnog novčanika i potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim njihovim odredbama i da ih u potpunosti prihvata.

## Pregled iznosa osnovnih limita i limita maksimalne vrednosti

	OSNOVNI LIMIT	LIMIT MAKSIMALNE VREDNOSTI
<b>POS (PRODAJNA MESTA) PLAĆANJE KARTICOM</b>		
POS dnevno broj	25	75
POS dnevno iznos	150.000	600.000
POS mesečno broj	200	500
POS mesečno iznos	600.000	1.000.000
<b>ISPLATA GOTOVOG NOVCA NA ATM-U KORIŠĆENJEM PLATNE KARTICE</b>		
ATM dnevno broj	10	50
ATM dnevno iznos	100.000	600.000
ATM mesečno broj	50	100
ATM mesečno iznos	600.000	1.000.000
<b>INTERNET</b>		
INTERNET dnevno broj	10	50
INTERNET dnevno iznos	150.000	600.000
INTERNET mesečno broj	50	100
INTERNET mesečno iznos	600.000	1.000.000
<b>UPLATA GOTOVOG NOVCA NA ATM-U KORIŠĆENJEM PLATNE KARTICE</b>		
Cash-in dnevno broj	999	999
Cash-in dnevno iznos	1.500.000	1.500.000
Cash-in mesečno broj	999	999
Cash-in mesečno iznos	10.000.000	10.000.000
<b>PLAĆANJE PUTEM WEB APLIKACIJE</b>		
Web dnevno broj	75	75
Web dnevno iznos	150.000	20.000.000
Web mesečno broj	300	999
Web mesečno iznos	600.000	20.000.000
<b>PLAĆANJE PUTEM MOBILNE APLIKACIJE</b>		
Mobi dnevno broj	75	75
Mobi dnevno iznos	150.000	20.000.000
Mobi mesečno broj	300	999
Mobi mesečno iznos	600.000	20.000.000
<b>P2P</b>		
P2P dnevno broj	999	999
P2P dnevno iznos	30.000	60.000
P2P mesečno broj	999	999
P2P mesečno iznos	60.000	120.000
<b>MCASH</b>		
MCash dnevno broj	50	50
MCash dnevno iznos	30.000	30.000
MCash mesečno broj	100	100
MCash mesečno iznos	115.000	115.000
Limit maksimalne vrednosti je limit koji označava maksimalan dozvoljeni iznos za datu kategoriju limita i koji se ne može prekoračiti.		
Banka je ovlašćena da jednostrano menja utvrđene limite (Osnovni limit i limit maksimalne vrednosti) o čemu će Klijenta blagovremeno obavestiti.		