

OBAVEŠTENJE O IZMENAMA I DOPUNAMA OKVIRNOG UGOVORA

Poštovani/a,

U skladu sa odredbom člana 18. Zakona o platnim uslugama Banka kao pružalac platnih usluga predlaže izmene i dopune Okvirnog ugovora o platnim uslugama koji ima zaključen sa Vama kao korisnikom platnih usluga, kako sledi:

PREDLOG IZMENA I DOPUNA OKVIRNOG UGOVORA O PLATNIM USLUGAMA NA PREDLOG BANKE

U cilju usklađivanja sa Zakonom o izmenama i dopunama Zakona o platnim uslugama (Sl. Glasnik RS br. 64/2024), u daljem tekstu: Zakon, koji je stupio na snagu dana 06.08.2024. godine, Yettel Bank a.d. Beograd (dalje: Banka) je ažurirala OPŠTE USLOVE POSLOVANJA YETTEL BANK AD BEOGRAD ZA KLIJENTE FIZIČKA LICA (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja), koji su sastavni deo Okvirnog ugovora o platnim uslugama koji ste zaključili sa Bankom.

U skladu sa napred navedenim, dostavljamo Vam izmene i dopune Opštih uslova poslovanja, koje istovremeno predstavljaju i predlog izmena i dopuna Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

Početak primene predloženih odredbi je 06.05.2025. godine.

Dokument Opštih uslova poslovanja Banke je izmenjen i dopunjen u sledećem:

- precizirane su dodatne definicije i pojmovi
- uvedene su dopune u delu načina iniciranja plaćanja, uslova i forme davanja saglasnosti, sve zavisno od izabranog načina iniciranja platne transakcije
- sprovedeno je usklađivanje odredaba koje se odnose na izvršenje platnih transakcija, kao i definisanje odgovornosti u vezi sa platnim transakcijama
- precizirana su prava, obaveze i odgovornosti Banke i Klijenta u slučaju neodobrene, neizvršene i nepravilno izvršene platne transakcije, kao i za kašnjenje u izvršenju platne transakcije.
- Uvedena je i mogućnost da na zahtev Klijenta se ukinu limiti potrošnje platnim karticama ili aplikacijama elektronskog/mobilnog bankarstva
- Uvedene su usluge iniciranja plaćanja i usluga pružanja informacija o računu
- Dopunjene su odredbe koje se odnose na upravljanje operativnim i bezbednosnim rizicima i obezbeđivanje autentifikacije u pružanju platnih usluga
- primenjen je koncept „pouzdanje autentifikacija korisnika” korišćenjem dva ili više elemenata koji spadaju u kategorije znanja, posedovanja i atributa koji su međusobno nezavisni
- Precizirano je pravo Banke da odbije izvršenje platnog naloga u slučaju razumne sumnje u pogledu verodostojnosti istog ili pojedinih njegovih elemenata.

Takođe, izmenama Zakona o platnim uslugama, uveden je i koncept „otvorenog bankarstva” zasnovan na tome da Banka deli svoje podatke sa drugima, posebno sa pružaocima platnih usluga, kako bi se omogućilo pružanje novih vrsta platnih usluga (usluge iniciranja plaćanja i usluga objedinjenog pregleda informacija o platnim računima korisnika). Deljenje podataka korisnika između institucija odvijaće se uz prethodnu izričitu saglasnost korisnika putem posebnih softverskih rešenja koja će biti uspostavljena za sigurnu razmenu tih podataka. Koncept otvorenog bankarstva omogućava dve nove vrste platnih usluga, i to uslugu iniciranja plaćanja i uslugu pružanja informacije o računu.

Obzirom da su izmene i dopune Opštih uslova poslovanja sprovedene sa ciljem usklađivanja sa izmenama i dopunama Zakona o platnim uslugama, pozivamo vas da u nastavku ovog Obaveštenja upoznate sa detaljnijim pregledom izmena i dopuna dok vam je ceo tekst Opštih uslova poslovanja, koja su u primeni od 06.05.2025.godine dostupan je na zvaničnoj internet stranici banke www.yettelbank.rs, kao i u svakoj poslovnici i u ekspozituri Yettel Bank ad Beograd.

Izmenjene Opšte uslove poslovanja dostavljamo kao prilog ovog obaveštenja.

- **Definisane su novi pojmovi:**

Pouzdana autentifikacija korisnika označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja (nesto što samo korisnik zna), posedovanja (nesto što samo korisnik poseduje) i svojstvenosti (nesto što korisnik jeste) koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih, a koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji;

Iniciranje plaćanja je usluga kod koje se na zahtev korisnika platnih usluga izdaje platni nalog na teret platnog računa platioca koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga.

Pružalac usluge iniciranja plaćanja je pružalac platnih usluga koji obavlja aktivnosti iniciranja plaćanja. Iniciranje platne transakcije označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije;

Platna transakcija na daljinu je platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;

NBS IPS QR kôd - (eng. QR – Quick Response) je standardizovana dvodimenzionalna bar kôd oznaka zasnovana na ISO 18004 sa sadržajem elemenata platnih naloga propisnim Odlukom o obliku, sadržini i načinu korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima (NBS), a utvrđenim Prilogom 1 - Odluke o opštim pravilima za izvršenje instant transfera odobrenja (doneta od strane NBS)

Deep link tehnologija – (Tehnologija duboke veze) je mehanizam koji omogućava korisnicima da se direktno kreću do određenog, indeksiranog dela veb sadržaja u okviru veb lokacije ili mobilne aplikacije, zaobilazeći početnu stranicu ili opšte odredišne stranice. Obezbeđuje jedinstveno korisničko iskustvo, nezavisno od uređaja i operativnog sistema na kojem je instalirana aplikacija Banke.

- **U članu V OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA - Saglasnost za izvršenje platne transakcije: izmenjene su i dopunjene odredbe kojima je regulisana oblast davanja saglasnosti na izvršenje platnog naloga,**

Klijent može dati saglasnost za izvršenje platne transakcije lično, preko primaoca plaćanja i preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, u svemu u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja Banke. U zavisnosti od načina iniciranja platnog naloga, odredbama Opštih uslova poslovanja precizirani su uslovi i forma davanja saglasnosti na izdati platni nalog.

- **U članu V OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA - Prava i obaveze Banke i Klijenta u vršenju platnih usluga: izmenjene su i dopunjene odredbe kojima je regulisana obaveza izvršenja neodobrene platne transakcije**

U slučaju izvršenja neodobrene platne transakcije, za koju klijent nije dao saglasnost na način utvrđen Ugovorom ili Opštim uslovima poslovanja Banke, Banka će odmah po saznanju, a najkasnije sledećeg poslovnog dana, izvršiti povraćaj klijentu iznosa neodobrene platne transakcije i svih naknada koje su tom prilikom naplaćene, osim ako opravdano posumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani Klijenta-platioca.

Ako Banka izrazi opravdanu sumnju da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani Klijenta, u roku od 10 dana od dana saznanja za neodobrenu platnu transakciju, ispitaće sumnju i postupiti na jedan od dva načina:

- 1) obrazložiće klijentu-platiocu odbijanje povraćaja i prijaviti prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu; ili
- 2) izvršiće povraćaj iznosa neodobrene platne transakcije platiocu i svih naknada koje su tom prilikom naplaćene, ako nakon dodatne provere zaključi da klijent-platilac nije učinio prevaru ili zloupotrebu

Povraćaj sredstava (iznosa neodobrene transakcije i naplaćene naknade za izvršenje) Banka obavezno knjiži sa datumom valute koji je jednak datumu zaduženja računa Klijenta i tako vraća račun Klijenta u stanje koje bi bilo da neodobrene transakcije nije ni bilo.

Ako Banka od platiočevog pružaoca platnih usluga primi zahtev za povraćaj novčanih sredstava uz podatke, informacije i dokumentaciju na osnovu kojih utvrdi da je verovatno da se radi o platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe – Banka, bez obzira na ispunjenost uslova iz člana 44. Zakona o platnim uslugama, neće odobriti sredstva na račun primaoca sredstava, odnosno onemogućiti raspolaganje ovim sredstvima Klijentu - primaocu plaćanja u periodu od naredna 3 (tri) poslovna dana od dana prijema podataka, informacija i dokumentacije.

Ako u slučaju iz prethodnog stava, ali pre isteka roka od 3 poslovna dana, Banka dobije od platiočevog pružaoca platnih usluga podatke, informacije i dokumentaciju, uključujući i odgovarajuću prijavu nadležnom državnom organu, što sve zajedno van svake razumne sumnje upućuje na zaključak da se radi o prevari ili zloupotrebi, postupiće uslovno na jedan od dva sledeća načina:

- bez odlaganja će izvršiti povraćaj novčanih sredstava platiocu ako Klijent Banke - primalac plaćanja u roku od 15 poslovnih dana od dana kada ga je Banka obavestila o podacima, informacijama, dokumentaciji i prijavi iz ovog stava nije mogao da dokaže, odnosno učini verovatnim poreklo primljenih sredstava ili ako je odbio da pruži odgovarajuće dokaze;
- omogućiti Klijentu Banke - primaocu plaćanja raspolaganje novčanim sredstvima nakon proteka 30 poslovnih dana od dana isteka roka od 3 poslovna dana (od dana prijema podataka, informacija i dokumentacije od platiočevog pružaoca platnih usluga), ako je Klijent Banke - primalac plaćanja u roku iz tačke 1) ovog stava dokazao, odnosno učinio verovatnim poreklo primljenih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima.

Ako primi prigovor klijenta ili na drugi način dođe do saznanja, da platni nalog Klijenta nije izvršen ili nije pravilno izvršen, Banka će u što kraćem vremenu, a najkasnije do kraja istog poslovnog dana utvrditi činjenice i u slučaju da platni nalog nije izvršen, odnosno nije izvršen prema navedenim instrukcijama klijenta greškom Banke, a račun Klijenta je zadužen, sa računa Banke odobriti račun Klijenta za iznos platnog naloga ili drugi iznos za koji je račun klijenta greškom zadužen.

Navedena odobrenja računa Klijenta zaposleni će uraditi sa datumom valute koji je jednak datumu zaduženja računa Klijenta za nepravilno izvršenu platnu transakciju i naknadu za izvršenje platne transakcije.

Na zahteva Klijenta Banka će pravilno izvršiti njegov platni nalog.

- **U članu VI KORIŠĆENJE APLIKACIJA BANKE: izmenjene su i dopunjene odredbe kojom je predviđeno korišćenje mobilne i internet aplikacije**

Klijent može koristiti Aplikaciju Banke za mobilno bankarstvo nakon što preuzme aplikaciju na svoj uređaj i personalizuje mobilnu aplikaciju Banke prateći instrukcije koje mu aplikacija zahteva. Verifikacija pristupstva se vrši upoređivanjem fotografije korisnika koju Banka ima u svojoj evidenciji i jedinstvenih vektora lica osobe koja vrši instalaciju i personalizaciju aplikacije. Nakon uspešno završenog procesa poređenja, korisnik je u obavezi da izabere PIN broj za korišćenje aplikacije. U slučaju da mobilni uređaj to dozvoljava, korisnik može podesiti pristup Mobilnoj Aplikaciji Banke putem biometrije (otisak prsta, skeniranje lica i drugo)

Klijent može koristiti internet (Web) Aplikaciju Banke tek nakon uspešne personalizacije mobilne aplikacije Banke. Pristup internet (Web) aplikaciji Banke se obezbeđuje skeniranjem QR koda na pretraživaču na kojem se pristupa Internet (Web) Aplikaciji Banke. Skeniranje se vrši preko personalizovane Mobilne Aplikacije Banke i potvrdom unosom PIN broja.

- **U članu IX PLATNE KARTICE - Bezbedno korišćenje kartice: izmenjene su i dopunjene odredbe kojima je regulisan gubitak ili krađa platne kartice**

U slučaju postojanja sumnje da je Platna kartica zloupotrebljena, odnosno da postoji rizik da su Platna kartica, podaci sa Platne kartice izloženi eventualnoj zloupotrebi, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju Platne kartice ili korišćenju radi prevare ili kao posledice prevare, ako postoji povećanje rizika da Klijent neće moći da ispuni svoju

obavezu plaćanja kada je korišćenje Platne kartice povezano sa odobrenjem kredita Klijentu, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa, Banka može izvršiti privremenu blokadu iste. Ponovno aktiviranje ili trajnu blokadu Platne kartice Banka će izvršiti uz prethodni dogovor sa Klijentom.

Ukoliko je Klijent potrošač, blokada platnog instrumenta obavezno se ugovara ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta ili ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili kao posledice prevare.

Smatraće se da ste se saglasili sa ovim predlogom izmena Okvirnog ugovora i bez davanja izricite saglasnosti, ako pre dana pocetka primene predlozenih izmena i dopuna ne obavestite Banku pisanim putem da se sa predlogom niste saglasili.

U slučaju da ne prihvatite predlog izmena i dopuna Okvirnog ugovora o platnim uslugama, imate pravo da pre dana pocetka primene predlozenih izmena i dopuna, raskinete Okvirni ugovor o platnim uslugama bez plaćanja naknade ili troškova zbog raskida dolaskom u filijalu ili slanjem pisanog obaveštenja na mejl adresu prigovori.banka@yettelbank.rs ili banka@yettelbank.rs uz izmirenje svih prethodno nastalih obaveza prema Banci u vezi usluga koje koristite.

U Beogradu, 01.04.2025. godine