

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA YETTEL BANKE AD BEOGRAD ZA KLIJENTE - PRAVNA LICA (OPŠTE ODREDBE I PLATNE USLUGE)

I UVODNE ODREDBE

Opštim uslovima poslovanja Yettel Bank ad Beograd – (u daljem tekstu: Opšti uslovi) definišu se standardni uslovi poslovanja koje Yettel Bank ad Beograd (u daljem tekstu: Banka) primenjuje na sve klijente Banke – pravna lica, na uspostavljanje poslovnih odnosa između klijenata i Banke, postupak komunikacije između klijenta i Banke, kao i na obavljanje poslovanja i transakcija između klijenta i Banke.

Klijent Banke je bilo koje pravno lice, koje koristi ili je koristilo usluge Banke ili lice koje se obratilo Banci radi korišćenja usluga i koje je Banka kao takvo identifikovala. Svrha Opštih uslova je uspostavljanje jasnih i obavezujućih osnova za Klijenta i za Banku u pogledu obavljanja svih bankarskih usluga.

Sastavni deo Opštih uslova poslovanja čine Katalog i Tarifnik usluga Yettel Bank ad za pravna lica i preduzetnike.

Primena minimuma uslova utvrđenih ovim Opštim uslovima se obezbeđuje odgovarajućim pismenim ugovorom koji međusobno zaključuju, u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke, Banka i Klijent – (u daljem tekstu: Ugovor). Opšti uslovi čine sastavni deo Ugovora. Svi pojedinačni ugovori zaključeni između Klijenta i Banke sadrže klauzulu da je Klijent upoznat i da prihvata minimum uslova utvrđenih ovim Opštim uslovima.

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.

Banka će na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na Internet stranici obezbediti da se korisnik upozna sa Opštim uslovima poslovanja na srpskom i/ili engleskom jeziku, i to najkasnije 30 dana pre dana početka njihove primene. U slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije teksta ovih Opštih uslova, srpska verzija je merodavna. Banka će Klijentu pružiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu opštih uslova poslovanja u vezi sa određenom finansijskom uslugom i na njegov zahtev će mu u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostaviti te uslove bez odlaganja.

II USLOVI POD KOJIMA BANKA OBAVLJA BANKARSKE POSLOVE

Banka zaključuje sa Klijentom ugovore o otvaranju i vođenju platnih računa, o primanju i polaganju depozita, a sve u skladu sa zakonom, drugim propisima i svojim internim aktima.

Banka ne otvara i ne vodi anonimne i numerisane (šifrovane) račune, kao i račune sa fiktivnim imenima, ne izvršava transakciju po nalogu Klijenta 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, provizije, naknade i tarife u skladu sa Ugovorom i ovim Opštim uslovima koji uključuju Tarifnik naknada.

Klijentu koji svoja sredstva položi kod Banke, Banka plaća kamatu u skladu sa odredbama konkretnog Ugovora.

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 postojeći poslovni/ugovorni odnos sa Klijentom, ukoliko Klijent propusti da u

ugovorenom/ostavljenom roku Banci dostavi tražene podatke i dokumentaciju, kao i ukoliko propusti da Banku obavesti o promeni podataka na osnovu kojih je identifikovan.

III POZNAVANJE KLIJENTA

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

Klijent Banke može od Banke da traži odgovarajuća objašnjenja i usmene instrukcije koje se odnose na primenu Opštih uslova poslovanja. Banka je dužna da Klijentu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu Opštih uslova u vezi sa određenom platnom ili finansijskom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtev, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavi te uslove bez odlaganja. Klijent Banke ima pravo na informacije o stanju njegovog depozitnog računa, kao i druge informacije iz poslovnog odnosa sa Bankom.

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 to:

- a. prilikom otvaranja računa ili uspostavljanja bilo kakvog drugog oblika poslovne saradnje,
- b. pri svakoj transakciji (gotovinskoj ili bezgotovinskoj) ili pri više međusobno povezanih transakcija u iznosu koji je utvrđen relevantnim pozitivno-pravnim propisima,
- c. pri svakoj transakciji u menjačkom poslu u iznosu koji je utvrđen relevantnim pozitivno-pravnim propisima,
- d. 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.

Potrebnu dokumentaciju koju je Klijent obavezan da podnese Banka ističe na svojoj internet prezentaciji, u formi liste dokumentacije koja je potrebna za otvaranje određene vrste računa a koja je dostupna klijentima. Lista dokumentacije sadrži i način podnošenja dokumenata (original, kopija i sl.) kao i starost dokumenata, način overe i ostale bitne elemente kojih je Klijent obavezan da se pridržava prilikom podnošenja dokumentacije.

Banka zadržava pravo da odbije poslovnu saradnju sa Klijentom u slučaju da podneta dokumentacija nije u skladu sa zahtevom Banke.

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 oceni to potrebnim. Banka može od Klijenta zahtevati i:

- a. da navede razloge za otvaranje računa ili uspostavljanje poslovne saradnje i informacije o aktivnostima Klijenta;
- b. informacije o predmetu ugovora i ugovornim stranama, ako se transakcija vrši na osnovu zaključenih ugovora;
- c. informacije o poreklu novca ili imovine koja je predmet transakcije;
- d. informacije o očekivanom prometu po računu;
- e. druge informacije, koje smatra potrebnim, u smislu postupanja u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i internim aktima.

Klijent je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na osnovu kojih je Banka izvršila identifikaciju, i dužan je da nadoknadi svaku štetu, gubitak ili trošak koji je nastao kao posledica dostavljanja neistinitih i/ili nepotpunih podataka.

IV INFORMISANJE KLIJENTA U PREDUGOVORNOJ FAZI

Oglašavanje i obaveštavanje

Oglašavanjem se smatra oglašavanje u smislu zakona kojim se uređuje oglašavanje - oglašavanje u sredstvima javnog informisanja, na prodajnim mestima Banke (brošure, reklamni leci i dr.), odnosno na Internet stranici.

Pri oglašavanju, iznos efektivne kamatne stope će biti naznačen, odnosno napisan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata.

Banka će Klijentu pružiti informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovore o pružanju bankarskih usluga i to na način koji ga nijednog trenutka neće dovesti u zabludu, koji će mu omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i proceni da li konkretan ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

Ponuda

Banka će korisniku pružiti informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor o depozitu, za koji 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 o otvaranju, vođenju i gašenju računa ili Ugovor o depozitu, dostavi nacрте predmetnih Ugovora sa svim informacijama koje su utvrđene kao obavezni elementi tog ugovora u skladu zakonom, što čini ponudu Banke. Ukoliko Klijent u roku navedenom u ponudi za konkretnu uslugu ne prihvati ponudu, smatraće se da je od iste odustao.

V 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. Banka i Klijent mogu u okviru svoje poslovne saradnje da komuniciraju usmeno, ali samo pisani dokumenti imaju značaj za njihove formalno-pravne i materijalne odnose.

Komunikacija između Klijenta i Banke vrši se putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na prodajnim mestima Banke, internet prezentaciji Banke, telefonskog kontakta, pošte, odnosno komunikacijom u pisanoj formi, na drugom trajnu nosaču podataka, elektronskim putem, kao i direktnom usmenom komunikacijom na prodajnim mestima Banke ili preko Kontakt 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. U slučaju da Klijent ne obavesti Banku blagovremeno o promeni adrese sedišta, kao i o drugim podacima 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:

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

U slučaju da upućena pošiljka bude vraćena Banci, zbog netačno datih podataka Banci od strane Klijenta, dostavljanje se sprovodi u skladu sa zakonskim propisima koji regulišu ovu materiju.

Ukoliko Banka utvrdi da registrovani brojevi telefona, e-mail adrese i drugih elektronskih kontakt adresa ne pripadaju Klijentu ili su neispravni, prestaje obaveza Banke o obaveštavanju Klijenta.

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. Banka ima pravo da podatke koje je Klijent dostavio Banci, prilikom zaključenja Ugovora ili potpisivanja zahteva za neku od usluga Banke (adresa, broj telefona, faksa, e-mail adresa i ostali podaci za kontakt sa Klijentom), koristi za dostavljanje obaveštenja Klijentu o proizvodima, uslugama i drugim aktivnostima u vidu poruka, brošura, prezentacija i drugih vidova poslovne komunikacije.

VI IZMENE UGOVORNOG ODNOSA

Ukoliko se u toku trajanja ugovornog odnosa pojavi potreba za promenom jednog ili više obaveznih elemenata ugovora, definisanih odgovarajućim propisom, Banka je dužna da pribavi prethodnu pismenu saglasnost Klijenta, pre primene te izmene.

Ukoliko Banka želi da promeni bilo koji drugi element iz ugovora, koji nema svojstvo obaveznog elementa ugovora, definisanog odgovarajućim propisom, Banka ima pravo na promenu tih elemenata, pod uslovom da je Klijenta prethodno blagovremeno obavestila o toj promeni, uz ostavljeni rok u kojem Klijent može da odbije saglasnost za tu promenu. Smatraće se da je Banka Klijenta o navedenoj promeni obavestila dostavljanjem obaveštenja na adresu koju je Klijent ranije dostavio Banci ili na bilo koji drugi način na trajnom nosaču podataka (putem sms poruke, putem emaila a i sl.).

VII PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

Banka slobodno odlučuje o izboru klijenata.

Banka bez saglasnosti Klijenta ima pravo da blokira korišćenje određenih proizvoda i usluga, da jednostrano raskine uspostavljenu poslovnu saradnju, iz razloga sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, u skladu sa važećim propisima koji regulišu tu materiju.

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 pravilima bankarskog poslovanja, dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Klijentu.

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

Banka će preduzeti mere koje su potrebne da bi se minimizirao 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.

VIII PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA

Klijent ima pravo da od Banke zahteva sve relevantne informacije i dobije odgovarajuća obaveštenja i instrukcije koji se odnose na Opšte uslove.

Klijent ima pravo 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 promenama sedišta, poslovnog imena, pretežne delatnosti, statusnim i drugim promena koje se registruju kod nadležnog organa, te promenama ovlašćenja za zastupanje, što se posebno odnosi na lica ovlašćena za zastupanje, obim njihovih ovlašćenja i opunomoćena lica; kao i svim drugim promenama bitnim za nesmetano obavljanje poslovanja Klijenta preko Banke. O promenama koje se registruju kod Agencije za privredne registre ili drugog nadležnog registra, Klijent je dužan da obavesti Banku, uz dostavljanje dokaza o promeni, u roku od 3 (tri) dana od dobijanja rešenja o upisu te promene.

Klijent je takođe obavezan da se odazove na razgovor, kad god Banka oceni da je to potrebno i tako Banci pruži relevantne informacije.

Klijent snosi štetu koja nastane nepridržavanjem njegove obaveze obaveštavanja Banke.

Plaćanja

Klijent je obavezan da sve plative iznose po Ugovoru izmiruje blagovremeno i u potpunoj 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.

Ukoliko je datum dospeća bilo koje novčane obaveze navedene u Ugovoru neradni dan (subote, nedelje i državni praznici), kao datum dospeća ove obaveze uzimaće se prvi naredni radni dan.

Troškovi

Klijent snosi sve troškove u vezi sa realizacijom bilo koje odredbe Ugovora, pratećih ugovora, sredstava obezbeđenja, prinudne naplate, i sve ostale troškove.

Punomoćje

U slučajevima kada je Klijent izdao punomoćje trećem licu, dužan je da bez odlaganja obavesti Banku u pisanoj formi o svakoj izmeni ili opozivu punomoćja. Opozivanje ili sužavanje punomoćja o kojem banka nije blagovremeno obavještena 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.

Punomoćnik ne može biti ovlašćen da dalje prenosi punomoćje ili da ugasi, odnosno zatvori račun bez specijalnog punomoćja datog od strane Klijenta. Dato punomoćje prestaje:

- a. smrću
- b. gubitkom poslovne sposobnosti,
- c. prestankom pravnog lica/preduzetnika,
- d. istekom roka na koje je izdato,
- e. opozivom punomoćja.

U slučaju opoziva punomoćja koje je dao vlasnik računa, opoziv će biti važeći isključivo od dana kada je banka pismeno obavještena o opozivu, odnosno kada vlasnik računa u prostorijama Banke izmeni i dopuni ili opozove dato punomoćje.

IX PLATNE USLUGE

Uvodne odredbe

Odredbama ovog dela Opštih uslova definisani su uslovi i način pružanja platnih usluga, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama.

USLOVI POD KOJIMA BANKA OTVARA I VODI PLATNE RAČUNE KLIJENATA

Banka Klijentu – rezidentu i nerezidentu otvara platni račun na osnovu njegovog zahteva i Okvirnog ugovora, odnosno ugovora o otvaranju i vođenju računa koji Banka zaključuje sa Klijentom i Opštih uslova poslovanja, kao i na osnovu neophodne dokumentacije predviđene važećom regulativom i internim pravilima Banke.

Banka otvara i vodi platne račune koji mogu biti tekući i/ili depozitni (po viđenju, neoročeni, oročeni, sa posebnom namenom ili bez namene) pri čemu se svakom računu u trenutku otvaranja dodeljuje jedinstveni identifikacioni broj. Narodna banka Srbije propisuje bliže uslove i način otvaranja, vođenja i gašenja tekućih računa, kao i njihovu jedinstvenu strukturu.

Banka vodi platne račune u službenoj valuti Republike Srbije i valutama sa kursne liste Banke, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju računa i Opštih uslova poslovanja.

Banka pre zaključenja Okvirnog ugovora o platnim uslugama dostavlja klijentu informacije koje predstavljaju obavezne elemente ugovora koji se zaključuje u vidu nacрта ugovora, Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom, bez naknade – na papiru ili trajnom nosaču podataka. Klijent popunjava standardni zahtev za otvaranje računa i dostavlja Banci svu neophodnu dokumentaciju utvrđenu pozitivno pravnim propisima i internim pravilima Banke.

Pored popunjenog zahteva za otvaranje platnog računa zakonski zastupnik, odnosno punomoćnik klijenta, je dužan da popuni karton deponovanih potpisa i dostavi svu potrebnu dokumentaciju propisanu važećom regulativom.

Klijent može ovlastiti jedno ili više lica da u njegovo ime i za njegov račun zaključi Okvirni ugovor i/ili ugovor o otvaranju i vođenju računa, kao i dati ovlašćenje za vršenje tačno određenih radnji po platnom računu, u kom slučaju će Banci dostaviti punomoćje na memorandumu klijenta, overeno pečatom klijenta i potpisano od strane zakonskog zastupnika klijenta, kojim ovlašćuje jedno ili više određenih lica za vršenje navedenih radnji.

Jedino je lice, čiji je potpis deponovan u Banci, ovlašćeno da upravlja i raspolaže sredstvima na računu u granicama ovlašćenja, ako takva postoje u kartonu deponovanih potpisa.

Deponovanje potpisa lica ovlašćenih za upravljanje računom biće izvršeno isključivo u prostorijama Banke i to u prisustvu lica ovlašćenog za upravljanje računom i službenika Banke. Karton deponovanih potpisa čuva se u nadležnom organizacionom delu Banke.

Deponovani potpisi punomoćnika su važeći sve do opoziva istih u pismenoj formi zadovoljavajućoj za Banku. U slučaju bilo koje izmene ili dopune ovlašćenja za raspolaganje računom, kao što je promena imena ovlašćenog lica (npr. zbog stupanja u brak), promena lica ovlašćenog za zastupanje, promena sedišta ili promena bilo koje druge činjenice (npr. izmene i dopune osnivačkih ili bilo kojih drugih internih akata i sl.) od značaja za odnos Klijenta sa Bankom, Klijent je obavezan da obavesti Banku bez odlaganja, da podnese u originalu ili u drugoj zakonom predviđenoj formi dokumenta kojima se dokazuju promena, i da popuni nov karton deponovanih potpisa. Izmene i dopune podataka će biti pravno obavezujuće za Banku od momenta dostavljanja neophodne dokumentacije Banci.

Po prispeću ovakvog obaveštenja, ranije data ovlašćenja prestaju da važe.

Osim na napred navedeni način, Banka će dozvoliti upravljanje računom 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.

Ugovori o otvaranju i vođenju dinarskih tekućih računa pravnih lica i preduzetnika stupaju na snagu u skladu sa propisima Narodne banke Srbije. Ukoliko NBS odbije prijavu računa u jedinstveni registar imalaca računa kod NBS, Ugovor o otvaranju i vođenju dinarskih tekućih računa pravnih lica i preduzetnika smatraće se nevažećim. Banka vrši blokadu računa Klijenta i sprovođenje prinudne naplate, po nalogu nadležnog državnog organa za sprovođenje prinudne naplate u skladu sa pozitivnim propisima.

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 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 i Klijentu ugasi račun.

Banka će Klijenta izveštavati o stanju i promenama na njegovom tekućem računu o roku i na način predviđen ugovorom i pozitivnim propisima. Na zahtev Klijenta, Banka mu može izdati i arhivski izvod, uz plaćanje odgovarajućih troškova Banci.

Banka će na zahtev Klijenta 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.

Platne transakcije

Značenje pojedinih pojmova:

- Klijent je Platilac, odnosno pravno 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 ugovorenih između Klijenta i Banke, a koje Klijent upotrebljava za izdavanje platnog naloga (npr. Online banking aplikacija i sl.).
- 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 nedvosmisleni identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa. Jedinstvena identifikaciona oznaka ujedno predstavlja i broj platnog računa Klijenta, koji služi za pružanje platnih usluga;

- Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga.

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.

U cilju pružanja usluga koje su predmet ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, Banka klijentu dodeljuje jedinstvenu identifikacionu oznaku (jedinstveni broj platnog računa), koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju Klijenta i/ili njegovog platnog računa. Klijent je jedinstvenu identifikacionu oznaku dužan da upotrebljava prilikom svake pojedinačne transakcije koja je predmet ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, i koja se može izvršavati samo uz tačno navođenje ove jedinstvene identifikacione oznake.

Ako Klijent Banci da pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku ili bilo koji drugi neispravan ili netačan bitan element platnog naloga, ili ne izvrši autorizaciju, Banka nije odgovorna Klijentu za pravilno i blagovremeno izvršenje naloga.

Banka Klijentu pruža platne usluge na osnovu platnih naloga izdatih od strane Klijenta ili na osnovu saglasnosti Klijenta za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja. Banka prima platne naloge putem svojih distributivnih kanala, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste platnog računa i drugih posebnih ugovora i Opštim uslovima poslovanja. Banka prima naloge za izvršenje transakcija uplate, isplate ili prenosa sredstava Klijenta.

Smatra se da je platni nalog uredno izvršen ako Banka izvrši nalog u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom navedenom u samom nalogu (platioca i/ili primaoca plaćanja).

Banka će izvršiti platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi: ako je platni nalog ispravan, ako je uz platni nalog dostavljena i prpratna dokumentacija ukoliko je to predviđeno pravilima deviznog poslovanja ili sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, ako na platnom računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz naloga i naknade, osim ako nije ugovoreno drugačije i ako je za platni nalog data saglasnost na ugovoreni način.

U slučaju da nisu ispunjeni napred navedeni uslovi, Banka ima pravo da odbije izvršenje platnog naloga. Banka će obavestiti Klijenta o odbijenom platnom nalogu a u zavisnosti od slučaja, i o razlozima odbijanja, kao i o mogućnostima ispravke, u okviru roka utvrđenog za izvršenje platne transakcije.

Platne naloge, primljene na šalteru u papirnom obliku u iznosu do 300.000 RSD, za koje je Klijent prilikom popunjavanja naloga za domaću platnu transakciju u dinarima uneo oznaku za hitno plaćanje na nalogu podnetom u ekspozituri Banke, Banka će izvršiti kroz IPS platni sistem¹. 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. 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.

Banka će od Klijenta uvek zahtevati jasna i izričita uputstva u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je Klijent dao saglasnost za njeno izvršenje. Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i distributivnog kanala Banke.

Proverom kvalifikovanog elektronskog sertifikata isčitano sa tokena ili kartice kojom se klijent ulogovao u e-bank aplikaciju Halcom (Hal Personal Client), pri izdavanju elektronskog platnog naloga i proverom ranije (nakon potpisivanja Ugovora između Klijenta pravnog lica i Banke o pružanju usluga elektronskog bankarstva i unosa podataka iz Pristupnice za korišćenje navedenog servisa u Halcom bazu), od strane Banke pohranjenih ovlašćenja fizičkog lica koje u ime klijenta pravnog lica izdaje platni nalog, Na šalteru banke dostavljanjem potpisanog i overenog naloga (ukoliko se Klijent pisanim putem izjasnio da koristi pečat).

¹ U primeni od 22.10.2018.god.

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 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.

Klijent može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga, odnosno pre nego što je platna transakcija izvršena u internom platnom prometu, ili pre nego što je nalog za plaćanje poslat na izvršenja NBS u međubankarskom platnom prometu. Opoziv platnog naloga Klijent može dati trajnom nosaču podataka, ili na način koji je određen za autorizaciju naloga posebnim ugovorom za određenu uslugu. Kod međunarodne platne transakcije klijent može u pisanoj formi otkazati platni nalog u vreme i na način koji omogućavaju da se otkazivanje inicira pre izvršenja konkretne platne transakcije sadržane u tom nalogu .

Ako je izvršenje platne transakcije odbijeno, o čemu se klijent obaveštava na ugovoreni način, ima se smatrati da platni nalog nije ni primljen. Ukoliko Klijent otkloni nedostatke u platnom nalogu tako da isti ispunjavaju uslove za ispunjenje, smatraće se da je ispravljen nalog ponovo podnet, te će Banka pristupiti izvršenju naloga u skladu Opštim uslovima.

Banka može da zaduži platni račun Klijenta bez njegovog platnog naloga:

- radi naplate dospelih naknada za usluge koje Banka pruža u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora, dospelih potraživanja po osnovu kredita koje je Banka odobrila Klijentu kao i drugih dospelih potraživanja,
- u slučaju pogrešno odobrene platne transakcije u dinarima a na osnovu dostavljenih dokaza pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja,
- u slučaju korekcije greške Banke nastalih u izvršenju platnih transakcija ili pogrešnih knjiženja zaduženja ili odobrenja računa,
- kao i u postupku izvršenja odnosno prinudne naplate, koji se vodi nad klijentom u skladu sa Zakonom.

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

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

Platni nalozi primljeni nakon momenta utvrđenog u prethodnom stavu smatra se da su primljeni narednog poslovnog dana.

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.

Svi platni nalozi koji se izdaju u korist računa koji se takođe vodi kod Yettel Bank ad Beograd biće realizovani istog dana.

Ukoliko je takav način naplate ugovoren, banka ima pravo da zaduži platni račun Klijenta i bez njegovog platnog naloga radi naplate dospelih naknada za usluge koje Banka pruža u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora, dospelih potraživanja po osnovu kredita koji je Banka odobrila Klijentu ili drugih dospelih potraživanja banke prema Klijentu. Banka ima pravo da zaduži platni račun klijenta bez njegovog platnog naloga u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate, koji se vodi nad Klijentom u skladu sa Zakonom.

Odgovornost 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. lični identifikacioni broj).

Banka neće izvršavati platne transakcije za koje Klijent nije dao saglasnost na način utvrđen Opštim uslovima (neodobrena platna transakcija). U slučaju izvršenja neodobrene platne transakcije, 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. Banka je dužna da postupi na napred navedeni način ukoliko klijent obavesti Banku o neodobroj platnoj transakciji, odmah po saznanju za zaduženje u svemu u skladu sa važećim propisima. Banka je u obavezi da odmah po saznanju, a najkasnije narednog poslovnog dana od prijema Obaveštenja klijenta o neodobroj platnoj transakciji - izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, osim ako sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi, u kom slučaju je Banka u obavezi da u roku od deset dana od saznanja za neodobrenu platnu transakciju postupi na jedan od sledećih načina:

- 1) obrazloži klijentu odbijanje povraćaja i prijavi prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu; ili
- 2) izvrši povraćaj iznosa te transakcije klijentu, ako nakon dodatne provere zaključi da klijent nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

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.

Banka može stornirati, i bez posebne saglasnosti Klijenta, knjiženja izvršena greškom na račun Klijenta.

Banka neće biti odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Klijent, primalac plaćanja ili Klijent preko primaoca plaćanja, a do koje je došlo zbog radnji ili propusta na strani ovih lica. U slučaju da je platna transakcija nepravilno izvršena ili nije izvršena iz razloga što je dostavljena netačna jedinstvena identifikaciona oznaka, Banka će na zahtev Klijenta preduzeti sve razumne mere kako bi Klijent dobio informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije.

U slučaju platne transakcije inicirane od strane ili preko Klijentovog primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga tog primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga Banci, a ukoliko je iznos platne transakcije odobren na računu pružaoca platnih usluga tog primaoca plaćanja, on odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije.

Za platne transakcije koje su inicirane trajnim nalogom Banka neće biti odgovorna ukoliko sredstva na Klijentovom računu nisu dovoljna, ako instrukcije, faktura treće strane ili slična dokumenta nisu jasna ili nisu blagovremeno dostavljena Banci.

Klijent snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa propisanog regulativom, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- 1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- 2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer Klijent nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Klijent snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog njegovih prevarnih radnji ili ukoliko je platna transakcija izvršena na osnovu izgubljenog, ukradenog ili zloupotrebljenog platnog instrumenta kada klijent nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane elemente, kao i neispunjenja preuzetih obaveza usled namere ili krajnje nepažnje.

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) prethodnog stava 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.

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 neće biti odgovorna, a u granicama relevantnog zakonodavstva, za štetu proisteklu iz eventualnog izvršenja krivotvorenog ili falsifikovanog naloga.

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

Potpis i zavodni štambilj Banke na primljenom nalogu ili instrukciji smatraju se samo potvrdom prijema, a ne i prihvatanjem obaveze za postupanje po tom nalogu i/ili instrukciji.

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 umanji iznos direktnih zaduženja, da se saglasi sa svakim pojedinačnim direktnim zaduženjem, da blokira direktno zaduženje);
4. platioce 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. primaocce 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.

Elektronsko bankarstvo e-Bank

Elektronsko bankarstvo predstavlja skup usluga i servisa koji omogućavaju Korisniku izvršavanje domaćih platnih transakcija elektronskim putem i/ili korišćenje usluga informisanja, pregleda stanja i promena po Računu.

Korisnik elektronskog bankarstva može biti samo Korisnik koji u Banci ima otvoren tekući račun.

Korisnik može zahtevati uključenje u rad elektronskog bankarstva banke prilikom otvaranja Računa ili naknadno u toku vođenja računa.

Ugovor i dokumentaciju na osnovu koje se zahteva uključenje u rad elektronskog bankarstva, dodeljivanje novih i promena postojećih ovlašćenih lica i ovlašćenja i ukidanje ovlašćenja za korišćenje elektronskog bankarstva, potpisuje lice ovlašćeno za zastupanje Korisnika.

Saglasnost za izvršenje naloga za plaćanje putem elektronskog bankarstva, daje se na način predviđen Ugovorom za elektronsko bankarstvo i Pristupnicom za korišćenje navedenog servisa.

Korisnik platnih usluga je odgovoran za ispravno korišćenje servisa elektronskog bankarstva.

Pametna (smart) kartica koju korisnik dobija od Pružaoca elektronskih servisa, sadrži elektronski sertifikat i predstavlja, identifikacioni instrument koji omogućava Korisniku da radi na tekućim računima Korisnika otvorenim kod Banke. Ovlašćenja korisnika za izdavanje platnih naloga po tekućim računima Korisnik definiše Pristupnicom za elektronsko bankarstvo. Korišćenjem digitalnog sertifikata obezbeđuje se pouzdana autentifikacija Korisnika.

Banka vrši uključenje Korisnika u uslugu elektronskog bankarstva koji već imaju izrađenu pametnu karticu, a za naručivanje novih pametnih kartica Banka će usmeravati korisnike na Pružaoca elektronskih servisa da sami izvrše neophodne aktivnosti za naručivanje i izradu pametne kartice.

Kvalifikovani elektronski potpis je elektronski potpis koji ispunjava uslove utvrđene zakonom i kojim se pouzdano garantuje identitet potpisnika, integritet elektronskih dokumenata i onemogućava naknadno poricanje odgovornosti za njihov sadržaj.

Korisnik je dužan da kao tajnu čuva sve lozinke koje koristi za pristup uslugama elektronskog bankarstva. Eventualnu štetu nastalu nepoštovanjem ove odredbe snosi Korisnik.

Korisnik je dužan da uvidom u promete po računu prati ishod finansijskih transakcija obavljenih putem neke od usluga elektronskog bankarstva.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je nalog odbijen u sistemu platnog prometa.

Korisnik može otkazati dalje korišćenje sistema elektronskog bankarstva isključivo pisanim putem.

X DEPOZITI

Banka od Klijenta – rezidenta i nerezidenta prima oročene 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. Ukoliko je ugovorena promenljiva kamatna stopa, uslovi promene kamatne stope se definišu Ugovorom između Banke i Klijenta. Ukoliko u toku važenja Ugovora stupe na snagu propisi koji na bilo koji način utiču na obračun, iznos i naplatu kamata, naknada i troškova koji proizilaze iz Ugovora, Banka ima pravo da od trenutka primene takvih propisa izmeni visinu kamate, naknada i troškova utvrđenih Ugovorom.

Banka je u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita osigurava depozite preduzetnika, malih i srednjih pravnih lica.

Klijenti Banke plaćaju porez na prihod od kapitala u skladu sa važećom zakonskom regulativom.

XI PLASMANI

Banka odobrava sve vrste kredita i izdaje garancije i druge oblike jemstva Klijentima u skladu sa Zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Momentom potpisivanja i preuzimanja ugovora o kreditu, garanciji, jemstvu, kao i sve prateće dokumentacije, smatra se da je Klijent u potpunosti saglasan sa formom i sadržinom preuzetih dokumenata.

Banka odobrava plasmane procenjujući uspešnost poslovanja i kreditnu sposobnost Klijenta, stepen rizika, ekonomsku opravdanosti plasmana, kao i obim i nivo poslovne saradnje Klijenta sa Bankom.

Banka razmatra svaki uredno podneti zahtev Klijenta i u primerenom roku obaveštava Klijenta o svojoj odluci. Radi odobravanja plasmana, Klijent ima obavezu da Banci dostavi instrumente obezbeđenja urednog izmirenja obaveza prema Banci, u skladu sa Zakonom i ovim Opštim uslovima. Banka ima pravo jednostranog raskida 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 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 Ugovora i proglašenja obaveza dospelim.

U slučaju raskida 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.

Banka ima pravo da se osloni na bilo koju instrukciju koju potpiše Klijentov predstavnik i koja je overena Klijentovim službenim pečatom.

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

Klijent je saglasan da svi podaci o iznosima njegovog bilansnog i vanbilansnog zaduženja kod Banke, kao i svi drugi podaci o njemu i njegovom poslovanju kojima Banka raspolaže budu, po potrebi, dostupni članicama Telenor Grupe.

Klijent je takođe saglasan da podaci o iznosima njegovog bilansnog i vanbilansnog zaduženja kod Banke, preko informacionog sistema Narodne banke Srbije, budu učinjeni dostupnim bankama i drugim finansijskim organizacijama na teritoriji Republike Srbije, na njihov zahtev.

XII OSTALE USLUGE

Osim navedenih dodatnih usluga, Banka klijentu može ponuditi i druge usluge koje će se urediti posebnim ugovorom ili aneksom postojećeg ugovora koji se zaključuje između Banke i klijenta.

Registracija menica u Registar i Centralni registar NBS

Značenje pojedinih pojmova:

1) menica označava menicu u smislu zakona kojim se uređuje menica, koja se u skladu s tim zakonom izdaje na papiru, popunjavanjem jedinstvenog meničnog blanketa u smislu odluke kojom se uređuje jedinstveni menični blanket, kao i menicu izdatu na stranom meničnom blanketu (u daljem tekstu: papirna menica), odnosno koja se u skladu s tim zakonom izdaje u elektronskom obliku kao elektronska menica;

2) elektronska menica označava dematerijalizovanu sopstvenu menicu u smislu zakona kojim se uređuje menica, sa odredbom „bez protesta“, koja se kao skup podataka u elektronskom obliku, odnosno kao elektronski dokument vodi, čuva i koristi u Centralnom registru;

3) Registar menica i ovlašćenja vodi Narodna banka Srbije i u njemu se evidentiraju menice po kojima su dužnici pravna lica i fizička lica koja obavljaju delatnost (u daljem tekstu: Dužnik) i koje su izdate u skladu sa zakonom kojim se uređuje menica, odnosno evidentiraju se ovlašćenja izdata u skladu sa odlukom kojom se propisuju opšta pravila za obavljanje direktnih zaduženja po osnovu ovlašćenja dužnik dao svojoj banci i svom poveriocu (u daljem tekstu: Registar)

4) Centralni registar označava sastavni deo Registra i posebno softversko rešenje kojim upravlja Narodna banka Srbije, u okviru koga se u skladu sa ovom odlukom, odlukom kojom se uređuje način vršenja prinudne naplate s računa klijenta i uslovima korišćenja Centralnog registra (u daljem tekstu: Uslovi korišćenja) – elektronske menice sastavljaju, evidentiraju u Registru, predaju poveriocima i koriste na druge načine, odnosno u kome se u elektronskom obliku centralizovano beleže i čuvaju podaci o elektronskim menicama i njihovom korišćenju;

Dužnik ne može izdavati ovlašćenja Banci i svom poveriocu niti podnositi zahtev za njihovu registraciju, odnosno evidentiranje u Registru, počev od 1. oktobra 2015. godine.

Radi povezivanja s Centralnim registrom i korišćenja ovog registra, kao i radi omogućavanja pristupa tom registru i omogućavanja njegovog korišćenja Klijentima pravnim licima, korisnicima platnih usluga Banke, Banka je s Narodnom bankom Srbije zaključila Ugovor o povezivanju i korišćenju Centralnog registra.

Banka vrši registraciju menica za pravna lica sa statusom rezidenta.

Banka omogućava Klijentu uporedo korišćenje papirnih i elektronskih menica, bez uslovljavanja, pri čemu će elektronske menice sadržati sve podatke koji su propisani Zakonom o menici

Banka pruža uslugu registracije i brisanja papirnih menica klijentima pravnim licima koja imaju otvoren tekuć račun kod Banke.

Banka registruje papirne menice klijenta dužnika na osnovu Zahteva za registraciju/brisanje menicena propisanom Obrascu NBS koji ovlašćeno lice Klijenta podnosi Banci na šalteru .

Banka omogućava pristup Centralnom registru (u daljem tekstu CreM), registraciju elektronskih menica u CReM i preduzimanje drugih bitnih radnji u CReM, svojem Klijentu pod sledećim uslovima:

- 1) Da imaju otvoren tekući račun kod Banke;
- 2) Da sa Bankom imaju zaključen Ugovor o pružanju usluga elektronskog bankarstva;
- 3) Da je sa Bankom zaključio Ugovor o pristupu Centralno registru e-menica;
- 4) Da je dostavo Banci Pristupnicu za korišćenje elektronskog servisa, potpisanu od strane zakonskog zastupnika Klijenta, sa podacima o ovlašćenim licima i ovlašćenjima tih lica koja će u ime Klijenta pristupati Centralno registru i menjati podatke u istom;
- 5) Da je dostavo Banci Karton deponovanih potpisa, potpisan od strane zakonskog zastupnika Klijenta, sa podacima o ovlašćenim licima i ovlašćenjima tih lica koja će u ime Klijenta potpisivati izdavanje elektronske menice i druge menične radnje u skladu Odlukom o bližim uslovima, sadržini i načinu vođenja registra menica i ovlašćenja (NBS),
- 6) Da ovlašćena lica Klijenta za pristup CreM, kreiranje i izmenu podataka u CreM-u, kao i ovlašćena lica za potpisivanje bitnih e-meničnih radnji (kreiranje, registracija, predaja e-menica poveriocu, naknadni prenos i naplata (prinudna) po registrovanim e-menicama), u skladu sa Zakonom o menici i Odlukom o bližim uslovima, sadržini i načinu vođenja registra menica i ovlašćenja, poseduju kvalifikovane elektronske sertifikate registrovane za potpisivanje u cloud-u, izdate od strane ovlašćenih izdavalaca tih sertifikata u Republici Srbiji, u skladu sa njihovim pravilima i uslovima.

Banka omogućava upotrebu elektronskih menica putem CReM pristupom preko klijentskog naloga i korišćenje naloga meničnih dužnika i poverilaca u okviru CReM, na način da se sve radnje koje se odnose na e-menice (kreiranje, registracija, predaja e-menica poveriocu, naknadni prenos i naplata (prinudna) po registrovanim e-menicama), obavljaju putem CReM-a.

Pristup CReM-u, omogućen je preko kanala elektronskog bankarstva Yettel Bank ad Beograd. Preko servisa elektronskog bankarstva meničnih dužnika i poverilaca, Banka šalje sve neophodne podatke CReM-u radi prepoznavanja korisnika, nakon čega se klijentu otvara njegov nalog u CReM-u.

Pravo pristupa CReM-u se vezuje za identifikacioni broj pravnog lica, koji je korisnik elektronskog bankarstva. Banka, u skladu sa ovlašćenjima ovlašćenih lica, pohranjenih u elektronskoj bazi Banke, odobrava samo elektronski potpisane (XML) zahteve Klijenta primljene iz CreM.

Banka odgovora na elektronske poruke koje primi od CreM dostavlja u skladu s *Terminskim planom odgovora na poruke CreM (Prilog 2 Odluke o bližim uslovima, sadržini i načinu vođenja registra menica i ovlašćenja)*, pri čemu se vremenom kada je Banka primila određenu elektronsku poruku smatra trenutak kada je Banci omogućeno da tu elektronsku poruku preuzme.

Banka Klijentu naplaćuje naknadu za svoje usluge pri postupanju po njegovom zahtevu u skladu sa uslovima propisanim *Odlukom o bližim uslovima, sadržini i načinu vođenja registra menica i ovlašćenja (NBS) i Tarifnikom usluga za pravna lica preduzetnike* usvojenim od strane Banke i odobrenim od strane NBS. Klijent je dužan da bez odlaganja prijavi Banci otkazivanje pristupa CReM-u za svakog svog korisnika kanala elektronskog bankarstva, bez obzira da li je već otkazao uslugu elektronskog bankarstva.

XIII SREDSTVA OBEZBEĐENJA

Banka prihvata sledeća sredstva obezbeđenja:

- **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 depozita mogu biti i devizna i dinarska sredstva Klijenta i/ili trećeg lica, koja se vode na posebno otvorenom računu za tu svrhu.
- **BANKARSKA GARANCIJA** – podrazumeva garanciju prvoklasne Banke, bilo domaće ili strane. Klijent pribavlja garanciju druge banke u skladu sa zahtevima i prema instrukcijama Banke.
- **MENICA** – Klijent izdaje menicu, u skladu sa zahtevima i instrukcijama Banke.
- **OVLAŠĆENJE DIREKTOG ZADUŽENJA** – ovlašćenje kojim Klijent, neopozivo i bezuslovno, ovlašćuje Banku da može, u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja bilo koje dospele novčane obaveze preuzete Ugovorom zaključenim sa Bankom, izdati nalog za naplatu i podneti ga na izvršenje banci kod koje Klijent ima otvoren račun.

Banka pored uobičajenih navedenih sredstava obezbeđenja može prihvatiti i druge vrste obezbeđenja, npr. jemstvo, cesiju i drugo, u skladu sa konkretnim ugovorom.

XIV 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 i tarifniku proizvoda i usluga Yettel banke za pravna lica i preduzetnike.

Nominalna kamatna stopa

Nominalna kamatna stopa označava kamatnu stopu izraženu kao fiksni ili promenljivi procenat koji se na godišnjem nivou primenjuje na iznos primljenog depozita.

Nominalna kamatna stopa može biti određena ili odrediva. Novčana ugovorna obaveza je odrediva u pogledu visine ako zavisi od ugovorenih promenljivih, odnosno promenljivih i fiksnih elemenata, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.).

Pri tome:

- a. EURIBOR je međubankarska referentna kamatna stopa koja se primenjuje u zoni evra. Utvrđuje ga Evropska bankarska federacija i Asocijacija za finansijska tržišta. Izračunava se kao prosek kamatnih stopa u okviru panela prvoklasnih banaka koje nude sredstva na određen period, a objavljuje svakog radnog dana u Briselu te primenjuje dva radna dana od dana objavljivanja. U zavisnosti od ročnosti ponuđenih sredstava razlikuje se nedeljni, dvonedeljni, tronedeljni, mesečni, tromesečni, šestomesečni i sl. EURIBOR. Frekvencija promene (ažuriranja) ove kamatne stope određuje frekvenciju izmene ukupne nominalne kamatne stope.
- b. EONIA (Euro OverNight Index Average) je prekonoćna kamatna stopa za evre izračunata kao ponderisani prosek svih prekonoćnih pozajmica na međubankarskom tržištu od strane banaka Panela evro zone.
- c. LIBOR je dnevna osnovna stopa koja se zasniva na kamatnim stopama koje banke nude za kreditiranje drugih banaka na londonskom bankarskom tržištu novca. Objavljuje ga Britansko udruženje banaka svakog radnog dana. U zavisnosti od ročnosti ponuđenih sredstava razlikuje se nedeljni, dvonedeljni, tronedeljni, mesečni, tromesečni, šestomesečni i sl. LIBOR. Frekvencija promene (ažuriranja) ove kamatne stope određuje frekvenciju izmene ukupne nominalne kamatne stope.
- d. Referentna kamatna stopa Narodne Banke Srbije je polazna kamatna stopa na osnovu koje se utvrđuju visine kamatnih stopa za operacije na novčanom tržištu. Ona je najviša, odnosno najniža kamatna stopa koju Narodna banka Srbije primenjuje u postupku sprovođenja repo transakcija prodaje, odnosno kupovine hartija od vrednosti sa ročnošću od 12 do 16 dana.
Izmenu ove kamatne stope vrši Narodna banka Srbije, intervali nisu određeni niti određivi. Objavljena referentna stopa Narodne banke Srbije ostaje važeća do sledeće zvanične promene.
- e. Kamatna stopa na depozitne olakšice Narodne Banke Srbije je prekonoćna kamatna stopa za deponovanje viškova likvidnih sredstava banaka kod Narodne banke Srbije. Izračunava se tako što se Referentna kamatna stopa Narodne Banke Srbije umanjuje za 2,5 procentna poena.
- f. BELIBOR (Belgrade Interbank Offered Rate) je referentna kamatna stopa za dinarska sredstva ponuđena od strane banaka Panela, na srpskom međubankarskom tržištu. Izračunava se kao aritmetička sredina kotacija preostalih posle eliminisanja najviše i najniže stope, sa dva decimalna mesta. U zavisnosti od ročnosti ponuđenih sredstava razlikuje se nedeljni, dvonedeljni, mesečni, dvomesečni, tromesečni, i šestomesečni BELIBOR.
- g. BEONIA (Belgrade Overnight Index Average) je efektivna prekonoćna stopa izračunata kao ponderisani prosek svih prekonoćnih pozajmica na srpskom međubankarskom tržištu, koje su plasirale banke Panela, uključujući i plasmane date drugim bankama van Panela.

Visina kamatne stope određuje se u fiksnom određenom procentu, ili u zbiru referentne kamatne stope (LIBORA/BELIBORA/EURIBORA itd.) i određenog procenta (marže).

Efektivna kamatna stopa

Efektivna kamatna stopa kod ugovora o depozitu označava prihod od depozita nakon odbitka poreza i drugih troškova, izražen u odnosu na iznos depozita kao procenat na godišnjem nivou, koji se obračunava u skladu sa ovim zakonom i podzakonskim propisima donetim na osnovu tog zakona;

Visina Efektivne kamatne stope je izražena u predugovornoj i ugovornoj dokumentaciji (konkretnom Ugovoru o depozitu / Planu isplate depozita i ostaloj ugovornoj dokumentaciji).

Naknade i provizije, zatezna kamata 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 relativnom iznosu u odnosu na osnovnu bankarsku uslugu.

Naknade mogu biti jednokratne ili periodične. Periodične naknade su promenljive, što znači da Banka u izuzetnim slučajevima koji dovode do značajnijih promena na tržištu, a prema odlukama poslovne politike, može da koriguje ove kamatne stope na više ili na niže. Izuzetni slučajevi koji dovode do značajnih promena na tržištu mogu biti:

- a. promena cena izvora sredstava iz kojih se finansira Banka koju određuje finansijer Banke,

- b. promena zakonskih propisa ili akata NBS,
- c. promena stanja u državi koja dovodi do promene ocene rizičnosti države (rejting) te utiče pozitivno ili negativno na cenu finansijskih sredstava koje strani finansirer nude Banci,
- d. likvidnost i generalno bonitet privrednih subjekata koji su klijenti Banke a što utiče na cenu rizičnosti plasmana,
- e. promena trenda ponude konkurencije.

Banka obračunava i naplaćuje naknadu i za slučajeve prevremene otplate kredita u skladu sa odredbama Ugovora ili Tarifnika, kao i za slučaj nepridržavanja ugovorenog obima platnog prometa Klijenta kod Banke. Banka obračunava i naplaćuje periodičnu naknadu na neiskorišćeni iznos dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu, na nerealizovani iznos investicionih kredita, kod projektnog finansiranja i kod deviznih garancija izdatih kao sredstvo obezbeđenja cross border kredita. Za dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu, obračun se vrši na saldo neiskorišćenog iznosa i to poslednjeg dana u mesecu, za investicione kredite i projektno finansiranje obračun se vrši na isti dan kada se vrši i obračun kamate, a kod deviznih garancija koje su izdate kao sredstvo obezbeđenja cross border kredita obračun se vrši kvartalno.

Obračunata kamata/naknada dospeva za plaćanje danom obračuna, a rok za izmirenje dospele obaveze je tolerantni rok koji ne može biti duži od roka propisanog Ugovorom.

Osnovica za obračun naknade, način i rokovi naplate obračunate naknade regulisani su aktima Banke.

Na sve dospele plasmane i potraživanja Banka Klijentu obračunava i naplaćuje kamatu za neblagovremeno izmirenje obaveza ili zateznu kamatu, koja se obračunava do datuma konačne otplate.

Na dospele, a neizmirene naknade Banka može da obračunava zakonsku zateznu kamatu.

Banka od Klijenta naplaćuje i porez na dodatu vrednost, za usluge koje su saglasno Zakonu o porezu na dodatu vrednost oporezive.

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 deviznog poslovanja, transakcije u stranim valutama kojima se trguje na deviznom tržištu obavljaju se uz primenu odgovarajućih valutnih kurseva Banke.

U skladu sa relevantnom zakonskom regulativom Republike Srbije, propisima Narodne Banke Srbije i drugih nadležnih institucija u oblasti deviznog poslovanja, 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 ekspoziturama, bankomatima i elektronskoj Online aplikaciji Banke. Korisnici koji efektivu kupuju u iznosu većem od 5.000 evra, ili u odgovarajućoj protivvrednosti u drugoj stranoj valuti, dužna su da tu kupovinu najave 48 sati ranije. Banka obavlja menjačke poslove u svojim ekspoziturama, bankomatima na određenim lokacijama, kao i posredstvom svoje elektronske aplikacije za obavljanje menjačkih poslova, 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, 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 obaveštenja iz tačke 8., Klijent će imati na raspolaganju najviše 30 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 Udruženju banaka Srbije, Nacionalnoj korporaciji za osiguranje stambenih kredita, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima i 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 USLOVI ZA IZMENE I DOPUNE, PRESTANAK POSLOVNIH ODNOSA I GAŠENJE PLATNIH RAČUNA

Banka je dužna da predlog izmena i dopuna odredaba ugovora o pružanju platnih usluga dostavi Klijentu u pismenoj formi na trajnom nosaču podataka, najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene. Banka je dužna da Klijenta istovremeno s dostavljanjem predloga, obavesti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine ovaj ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog.

Nakon prijema pomenutog predloga, Klijent se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene. Osim kada je drugačije predviđeno Ugovorom, ovim Opštim i/ili Posebni uslovima, zakonom i drugim propisima i internim aktima Banke, Klijent i Banka mogu po sopstvenom nahođenju u bilo kojem momentu raskinuti međusobni poslovni odnos, sa ili bez otkaznog roka. Navedeno pravo Klijent ima ukoliko je prema Banci izmirio sve svoje obaveze.

Pravno dejstvo raskida nastupa odmah osim ako je drugačije predviđeno Ugovorom, ovim Opštim uslovima, zakonom i drugim propisima i internim aktima Banke.

Čak i u slučaju kada je drugačije ugovoreno između Banke i Klijenta, Banka može u bilo kojem momentu, raskinuti poslovne odnose, i to posebno u sledećim slučajevima:

- b. Klijent izvrši povredu bilo koje obaveze iz Ugovora;
- c. Ako ne prihvati izmene ugovora u slučajevima kada je Opštim uslovima poslovanja to predviđeno, odnosno obavesti Banku o neprihvatanju u otkaznom roku određenim ugovorom;
- d. Ako izloži Banku reputacionom riziku
- e. I u drugim slučajevima predviđenim važećim zakonskim propisima.

Gašenje računa, Banka vrši prema pismenom zahtevu Klijenta, zakonskog zastupnika, punomoćnika kao i na osnovu rešenja suda u skladu sa važećim zakonskom propisima ili odredbama Ugovora između Banke i Klijenta.

Po prijemu zahteva za gašenje računa Banka obračunava sve pripadajuće kamate i naknade i pripisuje ih u celosti računu, preostali deo sredstava na računu se isplaćuje Klijentu.

Ukoliko je Banka u saznanju da je Klijent – pravno lice brisan iz javnog registra u kojem je registrovan, direktnim uvidom u registar (na službenoj internet stranici Agencije za privredne registre ili drugog registarskog organa) ili prijemom obaveštenja u pisanoj ili elektronskoj formi od nadležnog registarskog organa ili drugog državnog organa (Narodne banke Srbije ili Poreske uprave i dr.), Banka može ugasiti račun Klijenta bez njegovog zahteva, u skladu sa važećim propisima i internim aktima Banke.

Nakon gašenja računa, Banka će Klijentu na zahtev bez naknade, na trajnom nosaču podataka, dostaviti Potvrdu o ugašenom računu i izmirenim obavezama u vezi otvaranja, vođenja i gašenja računa.

XVIII PRIGOVOR KLIJENTA I DRUGE REKLAMACIJE

Klijent može Banci uputiti prigovor u pisanoj formi ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz Ugovora zaključenog s Klijentom, koji treba da sadrži podatke Klijenta iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom i razloge podnošenja prigovora.

Klijent ima pravo na prigovor u roku od 6 (šest) meseci od saznanja da je učinjena povreda njegovog prava, odnosno u roku tri godine od dana kada smatra da mu je učinjena povreda prava ili pravnog interesa.

Prigovor se može dostaviti putem:

- internet aplikacije,
- internet strane Banke www.yettelbank.rs,

- e-mail adrese: prigovori.banka@yettelbank.rs,
- poštom na adresu: Omladinskih brigada 88, 11070 Beograd ili
- lično u poslovnim prostorijama Banke.

Banka je dužna da u pisanoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a dužna je i da u tom odgovoru ovom podnosiocu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu će Banka pisanim obaveštenjem informisati podnosioca prigovora. Banka će u predmetnom obaveštenju jasno i razumljivo navesti razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora. Ako Banka oceni da je prigovor Klijenta osnovan, obavestiće Klijenta o tome da li su razlozi zbog kojih je uloženi prigovor otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje.

Ukoliko Banka Klijentu ne dostavi odgovor u roku, ili ga obavesti da je prigovor neosnovan – Klijent ima pravo da se obrati pritužbom Narodnoj banci Srbije u roku od 6 meseci, od dana prijema odgovora, odnosno proteka roka za dostavljanje odgovora Banke, u kom slučaju će ona ceniti da li su zaista njegova prava povređena i preduzeti odgovarajuće zakonske mere ukoliko oceni da povreda postoji.

Na postupak povodom prigovora Klijenata – shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Odluke Narodne banke Srbije o postupku po prigovoru, pritužbi i predlogu za posredovanje korisnika finansijskih usluga

XIX MERODAVNO PRAVO I NAČIN REŠAVANJA SPOROVA

Ukoliko u poslovnom odnosu između Banke i Klijenta dođe do spora, Banka će nastojati da isti reši sporazumno, dogovorom sa Klijentom, uz uvažavanje obostranih interesa. Ukoliko nije moguće postići sporazume, spor će rešavati nadležni sud prema sedištu Banke.

Banka, zadržava diskreciono pravo da pokrene odgovarajući pravni postupak protiv Klijenta i pred bilo kojim drugim nadležnim sudom. Za sve eventualne sporove između Banke i Klijenta, ukoliko drugačije nije ugovoreno, merodavno je pravo Republike Srbije.

XX PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu tridesetog dana od dana objavljivanja u poslovnim prostorijama Banke i na internet prezentaciji Banke.

Ovi Opšti uslovi mogu biti izmenjeni ili dopunjeni odlukom Upravnog odbora Banke ili zamenjeni novim Opštim uslovima. Izmene i dopune ovih Opštih uslova, ili novi Opšti uslovi, primenjuju se po isteku 30 dana od dana njihovog objavljivanja u poslovnim prostorijama Banke i na Internet prezentaciji – web site-u 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, opšteg akta Banke, primenjivaće se odredbe važećeg Ugovora, do donošenja odluke organa upravljanja Banke u svakom pojedinom slučaju, kojom se ova nesaglasnost otklanja na način zadovoljavajući za Banku, u skladu sa pozitivnim propisima.

Na postojeće, već uspostavljanje i ugovorene poslovne odnose Banke i klijenta, koji su stupili na pravnu snagu na dan početka primene ovih Opštih uslova poslovanja, a koji su zasnovani u skladu sa ranije važećim opštim pravilima poslovanja Banke, ovi Opšti uslovi se primenjuju samo ukoliko je njihova primena nesporna, ako je posebno predviđena odredbama ugovora ili posebnim aneksom ugovora između klijenta i Banke, ili ako je tako predviđeno prinudnim propisima ili odlukom nadležnog organa upravljanja u Banci.

Banka će usaglasiti posebne uslove poslovanja, opšta akta i druge interne dokumente sa ovim Opštim uslovima u rokovima koji su određeni pozitivnim propisima, odnosno, ukoliko za to postoji poseban pravni interes Banke, a u skladu sa odlukama nadležnih organa upravljanja u Banci.

Prilog 1

TERMINSKI PLAN PRIJEMA I IZVRŠENJA PLATNIH TRANSAKCIJA PRAVNIH LICA I PREDUZETNIKA

DOMAĆE PLATNE TRANSAKCIJE U RSD

Vrsta platnog naloga	Vreme prijema naloga	Vreme izvršenja naloga
INTERNI		
- isplata/uplata sa računa/na račun u Banci, plaćanja između računa u Banci		
Nalog za isplatu do 1.500.000 RSD	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Istog poslovnog dana
Nalog za isplatu preko 1.500.000 RSD (po najavi)		Narednog poslovnog dana
Nalog za uplatu		Istog poslovnog dana
Nalog za prenos predat u ekspozituri		Istog poslovnog dana
Nalog za prenos primljen putem e-servisa	0-24h	Istog poslovnog dana
Prilivi na račun	0-24h	Istog dana
EKSTERNI		
- plaćanje na račun van Banke, prilivi na račun		
Nalog za uplatu	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Primljen do 17h, istog dana
Nalog za prenos predat u ekspozituri		Primljen posle 17h, narednog poslovnog dana
Nalog za prenos primljen putem e-servisa	0-24h	Kliring/RTGS: Primljen do 17h, istog dana Primljen posle 17h, narednog poslovnog dana IPS – 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

MEDJUNARODNE PLATNE TRANSAKCIJE

Vrsta platnog naloga	Vreme prijema naloga	Vreme izvršenja naloga
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
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

**PRIJEM MENICA/OVLAŠĆENJA NA NAPLATU
/PRIJEM ZAHTEVA ZA REGISTRACIJU/BRISANJE MENICA**

Vrsta usluge	Vreme prijema	Vreme izvršenja naloga/zahteva
Prijem naloga za prenos po osnovu menice/ovlašćenja	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Primljen do 14h, istog dana Primljen posle 14h, narednog poslovnog dana
Prijem zahteva za registraciju/brisanje menica	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Primljen do 14h, istog dana Primljen posle 14h, narednog poslovnog dana
Prijem zahteva za povlačenje osnova iz Prinudne naplate NBS	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Primljen do 14h, istog dana Primljen posle 14h, narednog poslovnog dana

*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