

Poštovani/Poštovana,

Prethodnu godinu posvetili smo unapređenju kvaliteta kako bi naše usluge bile jednostavnije, bezbednije i brže. U skladu sa potrebama korisnika, nastojimo da obezbedimo maksimalnu sigurnost prilikom pružanja platnih usluga. **S tim u vezi, dostavljamo Vam Predlog izmena i dopuna Vašeg Okvirnog ugovora koje stupaju na snagu 29.07.2024. godine.**

Predložene izmene i dopune uključuju definiciju pojmova: Online bankarstvo, kredencijali, platni instrument, kartica, digitalni novčanik, biometrijska autentifikacija, verifikacija prisustva (liveness), plati na broj mobilnog (P2P), "Prenesi", push notifikacije. Takođe, predložene izmene preciziraju način na koji se treća lica mogu imenovati za ovlašćena lica po račun. Detaljnije se definiše proces izdavanja, dostavljanja i aktivacije kartice. Dodaju se novi načini davanja saglasnosti na izvršenje naloga, preciziraju se uslovi i načini korišćenja Online bankarstva, ukidaju se usluge mCash i mPos, dok će ugovoreni limiti biti sastavni deo Opštih uslova poslovanja Banke.

U skladu sa Vašim Okvirnim ugovorom, kao i Zakonom o platnim uslugama, obaveštavamo Vas da ukoliko:

- ne prihvatate predlog izmena i dopuna Okvirnog ugovora, imate pravo da pre njihovog stupanja na snagu (**29.07.2024. godine**) raskinete Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, uz obavezu izmirivanja dugovanja do dana gašenja računa/kartice;
- pre stupanja na snagu predloženih izmena i dopuna Okvirnog ugovora ne obavestite Banku u pisanoj formi da ne prihvatate predložene izmene i dopune, smatraće se da ste se sa navedenim izmenama i dopunama saglasili.

Navedena dokumenta će biti dostupna korisnicima i objavljena na internet prezentaciji Mobi Banke ad Beograd na ovom [linku](#).

Predlažu se sledeće izmene i dopune Vašeg Okvirnog ugovora:

1.2. U delu značenje pojedinih pojmova, uvode se i preciziraju sledeći pojmovi:

- **Online bankarstvo ili elektronsko bankarstvo** označava aplikaciju za mobilno bankarstvo i aplikaciju za internet bankarstvo.
- **Kredencijali** označavaju sigurnosne parametre kojima se klijent prijavljuje u cilju pristupa Online bankarstvu.
- **Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Klijenta i Banke, a koje Klijent upotrebljava za izdavanje platnog naloga (npr. platna kartica, aplikacija elektronskog bankarstva, ili drugi instrument koji se upotrebljava za izdavanje platnog naloga sl.).
- **Kartica** označava platnu karticu, kako u fizičkom tako i u elektronskom formatu, kao platni instrument koji omogućava njenom imaoocu izvršenje platne transakcije. Banka izdaje platnu karticu koja je povezana s platnim računom Korisnika, izdatom debitnom platnom karticom Korisnik može plaćati robu i usluge i/ili podizati gotov novac na bankomatima i šalterima pružalaca platnih usluga do visine iznosa sredstava koje ima na tom račun, koji može da uključuje i dozvoljeno prekoračenje, a u skladu sa limitima postavljenim od strane Korisnika i/ili Banke za različite kanale korišćenja platne kartice i koristiti druge funkcionalnosti omogućene Karticom.
- **Digitalni novčanik** - softversko rešenje Pružaoce usluge digitalnog novčanika koje se koristi za mobilna plaćanja, a koje omogućava dodavanje platne/platnih kartice u aplikaciju u svrhu njihovog digitalizovanja i korišćenja na prodajnim mestima, na bankomatima, kao i na internet stranicama i aplikacijama trgovaca koje podržavaju ovaj način plaćanja. Digitalni novčanik predstavlja aplikaciju kojom klijent može da vrši plaćanje na POS terminalima koji imaju mogućnost beskontaktnog očitavanja, kako u zemlji tako i u inostranstvu, putem uređaja koji poseduju NFC (Near Field Communication) bežičnu komunikaciju, kao i u aplikacijama i na web stranicama trgovaca koji prihvataju ovaj vid plaćanja za konkretne Pružaoce usluge digitalnog novčanika.
- **Biometrijska autentifikacija** je elektronski način provere i potvrde identiteta Korisnika korišćenjem biometrijskih podataka.
- **Verifikacija prisustva (liveness)** označava postupak digitalne sigurnosne provere postojanja i prisutnosti Korisnika čiji se identitet proverava.
- **Plati na broj mobilnog (P2P)** je platna usluga Banke koja omogućava Klijentu prenos novca drugom fizičkom licu u okviru banke samo uz unos broja telefona.
- **Prenesi** plaćanja su instant transferi odobrenja na osnovu ugovorene oznake korisnika platnih usluga. Oznaka predstavlja registrovani broj mobilnog telefona korisnika u sistemu Banke koji je korisnik povezao sa svojim dinarskim tekućim računom.
- **Push notifikacije** su obaveštenja koja se šalju iz same aplikacije za mobilno bankarstvo, za čiji prijem je potrebno da uređaj na kome se koristi mobilno bankarstvo ima internet konekciju.

2.2. Preciziraju se odredbe u delu „Određivanja lica ovlašćenog po račun”, tako da glase:

Potpisivanjem Okvirnog Ugovora Klijent potvrđuje da je saglasan da podnošenjem zahteva putem Online bankarstva Klijent može ovladati jedno ili više lica da raspoložu sredstvima sa njegovog računa (u daljem tekstu: ovlašćeno lice). Prilikom podnošenja zahteva iz prethodnog stava (u daljem tekstu: Ovlašćenje) kroz aplikaciju Online bankarstva Klijent unosi lične podatke lica koje namerava da ovladati po svom račun. Putem e-mail adrese i broja mobilnog telefona ovlašćenog lica koje je Klijent naveo u Ovlašćenju, Banka obaveštava to lice da je potrebno da u određenom roku lično dođe na prodajno mesto Banke sa identifikacionim dokumentom, gde će biti izvršena njegova identifikacija od strane Banke. Ukoliko je identifikacija ovlašćenog lica od strane Banke uspešno izvršena aktivira se ovlašćenje ovlašćenom licu i Banka o tome obaveštava Klijenta na trajnom nosaču podatka.

Aktivacijom ovlašćenja ovlašćenom licu automatski se inicira izrada dodatne/dodatnih kartica za ovlašćeno lice. Ovlašćeno lice ima ista prava kao vlasnik računa u skladu sa ovim ugovorom, izuzev prava da ugasi račun, prenese ovlašćenje na drugo lice, vrši nova ugovaranja ili menja podatke vlasnika računa.

Nakon aktiviranja ovlašćenja za raspolaganje računom, ovlašćeno lice koje nije Klijent Banke može koristiti Online banking aplikaciju. Za ovlašćeno lice koje je već klijent Banke važe njegovi postojeći kredencijali putem kojih može pristupiti i računom za koji je ovlašćeno. Ovlašćeno lice je obavezno da Banku obavesti o promeni svojih ličnih podataka datih prilikom aktiviranja ovlašćenja i to u roku od 7 (sedam) dana od nastale promene, kao i da o tome Banci dostavi dokaz i u svemu omogućiti primenu važećih propisa iz oblasti sprečavanja pranja novca. Vlasnik računa može ukinuti ovlašćenje ovlašćenom licu dostavljanjem zahteva za ukidanje ovlašćenja putem aplikacije elektronskog bankarstva, nakon podnošenja zahteva za ukidanje ovlašćenja, prethodno izdato ovlašćenje prestaje da važi.

3.2. Preciziraju se odredbe u delu „Izdavanje, dostavljanje i aktivacija Kartice”, tako da glase:

Banka se obavezuje da Klijentu izda Karticu u skladu sa odredbama Okvirnog Ugovora i podnetog Zahteva. Banka je izdavalac i vlasnik Kartice koja Klijentu služi i kao identifikaciona kartica. Kartica glasi na ime i nije prenosiva. Potpisivanjem Zahteva za otvaranje računa klijent potpisuje i Zahtev za izdavanje Kartice. Ukoliko se Korisnik opredelio za karticu u fizičkom obliku Banka se obavezuje da Klijentu dostavi Karticu u roku od 30 (trideset) dana od dana potpisivanja Okvirnog Ugovora i otvaranja Računa na adresu naznačenu u tački 12. Ugovora, odnosno na adresu o kojoj je Klijent naknadno obavestio Banku. U slučaju da Banka ne isporuči platnu karticu u napred predviđenom roku iz razloga na koje Banka nije mogla uticati, obaveza Banke je da po otklanjanju tih razloga bez odlaganja isporuči platnu karticu Klijentu.

Ukoliko Kartica ne bude dostavljena Klijentu u roku iz prethodnog stava, Klijent je dužan da pozove Korisnički servis Banke radi provere adresnih podataka i u koliko se ispostavi da je pošiljka sa Karticom izgubljena Banka će pristupiti izradi i isporuci nove Kartice. Klijent je saglasan da će mu u slučaju iz prethodnog stava Kartica u odgovarajućem roku biti stavljena na raspolaganje u Poslovnici Banke /Yettel poslovnici.

Prilikom preuzimanja Kartice Klijent je dužan da proveri da li je Kartica koja mu je dostavljena isporučena i da istu potpiše istovetno kao ovaj Ugovor, jer u suprotnom Kartica neće biti važeća. Kartica je vezana za Račun Klijenta. Kartica se izdaje sa rokom važenja koji je utisnut na Kartici i ista prestaje da važi poslednjeg dana u mesecu koji je naveden na Kartici.

Potpisivanjem Okvirnog Ugovora Klijent je saglasan da mu po isteku roka važenja, koji je naznačen na samoj Kartici, Banka automatski izradi MasterCard karticu u digitalnom formatu. Ukoliko se Korisnik opredeli za karticu u fizičkom obliku ista će po zahtevu Korisnika biti izrađena. i. Klijent je saglasan da mu karticu Banka dostavi na adresu naznačenu u tački 12. odnosno na adresu o kojoj je Klijent naknadno obavestio Banku, u skladu sa odredbama Okvirnog Ugovora i Opštim uslovima poslovanja. Ukoliko se utvrdi da Klijent ne ispunjava uslove za ponovnu izradu kartice i/ili da pre isteka Kartice u periodu od 12 meseci ili više nije bilo transakcija po Računu i/ili nastupi neki od uslova za raskid Okvirnog Ugovora, Banka ima pravo da ne izvrši novu izradu i dostavljanje Kartica. U slučaju izrade i dostavljanja, nove kartice (plastike) mogu biti kartice iste vrste ili kartice druge vrste koji imaju iste funkcionalnosti kao kartice kojima je istekao rok važenja. Banka može vršiti izradu i dostavljanje Kartica, jednom ili više puta (po potrebi).

Klijent je obavešten i saglasan je da se aktivacija Master i DINA Platne Kartice može izvršiti isključivo putem Online banking aplikacije, tako što je dužan da u procesu aktivacije Platne Kartice putem Online banking aplikacije izabere PIN koji će koristiti uz Platnu Karticu. Platnu Karticu je moguće koristiti na tek nakon uspešne aktivacije i izbora PIN-a putem Online banking aplikacije.

Banka omogućava Klijentu da naknadno, u toku korišćenja Master Platne Kartice ili DINA platne kartice, izvrši promenu PIN-a putem Bankomata Banke ili putem Online banking aplikacije. Ukoliko se promena PIN-a inicira putem Online banking aplikacije, Klijent je u obavezi da prvu narednu transakciju izvrši isključivo na Bankomatu unoseći novi PIN kako bi se proces promene PIN-a uspešno završio i tek nakon ove transakcije Klijent će biti u mogućnosti da Karticu koristi na POS terminalima. U slučajevima da je promena PIN-a inicirana putem Online banking aplikacije, a prethodni PIN je blokiran usled neuspešnih unosa, kartica sa novoizabranim PIN-om će moći da se koristi počev od narednog dana u odnosu na dan blokade starog PIN-a.

3.3. Preciziraju se odredbe “Karakteristike, način upotrebe i ograničenja upotrebe debitne Platne Kartice” tako da sada glase:

Klijent se obavezuje da će Platnu Karticu koristiti u skladu sa Ugovorom i Opštim uslovima poslovanja. Transakcije koje se mogu obavljati platnom Karticom mogu biti gotovinske i bezgotovinske, a Račun Klijenta može se zadužiti/odobriti u trenutku izvršenja transakcije ili sa odloženim rokom uz korišćenje pravila rezervisanja sredstava na Računu Klijenta. Klijent može da koristi platnu Karticu pod uslovom da ima pokriće na Računu u trenutku korišćenja.

Klijent može koristiti Master platnu Karticu za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga u zemlji i inostranstvu i za isplatu gotovog novca, na mestima na kojima je istaknut znak/nalepnica za prihvatanje MasterCard i to samo do visine iznosa koji ima na Računu Kartice u tom trenutku. Dina platna Kartica je važeća isključivo u zemlji za plaćanja u dinarima i može se koristiti na mestima na kojima je istaknut znak (nalepnica) „DINA CARD“.

U skladu sa funkcionalnostima za platne kartice, omogućeno je beskontaktno plaćanje na terminalima koji podržavaju takav vid plaćanja. Korisnik je u obavezi da prilikom beskontaktnog plaćanja, a ukoliko je to zahtevano zbog visine iznosa transakcije, unese PIN na terminalu koji vrši prihvatanje Kartice. Banka je svojim Klijentima omogućila digitalizaciju Mastercard debitna i/ili Mastercard kreditna kartica u okviru digitalnih novčanika.

Platna Kartica se može koristiti za isplatu gotovog novca i plaćanje u korist trećih lica na šalterima banaka i pošta. Platna Kartica se može koristiti i za naručivanje robe i usluga putem pošte i telefona (MOTO transakcije) i za plaćanje robe i usluga preko Interneta. Samo na bankomatima Mobi Banka a.d. Beograd Klijent može da koristi Platnu Karticu za uplatu dinarske valute na svoj Račun, kao i za isplatu i uplatu valute EUR sa i na svoj Račun.

Prilikom plaćanja roba i usluga preko Interneta, tamo gde je to zahtevano, Klijent unosi CVV2 kod sa poledine Dina platne Kartice koji služi za verifikaciju Kartice i Klijenta.

Prilikom plaćanja roba i usluga preko Interneta, tamo gde je to zahtevano, Klijent unosi CVC2 kod sa poledine Master platne Kartice koji služi za verifikaciju Kartice i Klijenta.

Dodatno, ukoliko je ta opcija podržana od strane Prihvatioca kartične transakcije na Internetu, Banka ima pravo da od Klijenta zahteva dodatni nivo verifikacije autentičnosti preko verifikacionog koda. Ukoliko je prilikom Internet transakcije od Klijenta zahtevana dodatna verifikacija autentičnosti, Klijent je u obavezi da na za to posebno namenjenoj Internet strani unese verifikacioni kod koji će mu Banka staviti na raspolaganje. Prilikom plaćanja roba i usluga platnom Karticom, ukoliko je to zahtevano, Klijent potpisuje slip. Klijent je obavezan da čuva kopije slipova/računa za potrebe eventualne reklamacije.

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

Na osnovu elektronskog zapisa o transakcijama koje se vrše upotrebom platne Kartice vrši se zaduženje Računa Kartice, kao i obračun i zaduženje računa po osnovu naknada po tim transakcijama.

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

3.7. Preciziraju se odredbe u pogledu „Upravljanja platnim karticama“, tako da iste sada glase:

Klijent potvrđuje da je upoznat sa opcijama koje su mu dostupne putem Online Banking Aplikacije, a u vezi sa upravljanjem platnim Karticama. Banka Klijentu putem Online Banking Aplikacije stavlja na raspolaganje upravljanje kanalima korišćenja platnih kartica (POS, ATM, Internet), kao i limitima potrošnje na dnevnom i mesečnom nivou.

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

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

4.3. U delu „Platni nalozii“, isključuje se iznos od 300.000 za domaću platnu transakciju u dinarima za instant-hitno plaćanje imajući u vidu da je isti definisan Tarifnikom naknada.

4.4. Dodatno se preciziraju i definišu odredbe “Načini davanja i povlačenje saglasnosti za izvršenje platnih transakcija”, tako da se uključuju biometrija kao i drugi raspoloživi načini koji doprinose bezbednosti, i iste sada glase:

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

- Platne transakcije inicirane putem Aplikacija Banke – nakon uspešnog logovanja u Online aplikaciju, klijentu je omogućeno kreiranje platnog naloga za koji se daje saglasnost potvrdom unetih podataka na platnom nalogu. Za pojedinačna plaćanja se može koristiti OTP kao dodatni nivo potvrde ili drugi način autentifikacije, odnosno drugim savremenim sredstvima provere identiteta korisnika (npr. biometrijski podaci)
- Putem standardizovane dvodimenzionalne oznake (QR koda) – kod prezentovanja QR koda, pre samog generisanja QR koda Klijent se identifikuje prilikom logovanja na mobilnu Aplikaciju banke unošenjem PIN-a ili drugim dostupnim načinima autentifikacije, dok u slučaju izdavanja zahteva za plaćanje preuzimanjem podataka sa QR koda od trgovca, Klijent nakon prikazanih elemenata platne transakcije, daje svoju saglasnost unošenjem PIN-a čime inicira izdavanje zahteva za plaćanje.
- Putem platne kartice:
 - * Ubacivanjem kartice na bankomatu i unosom PIN-a,
 - * Ubacivanjem kartice u POS terminal ili drugi sličan uređaj na prodajnom / isplatnom mestu i u zavisnosti od vrste uređaja unosom PIN-a ili potpisom slipa,
 - * Prinošenjem kartice POS terminalu ili drugom sličnom uređaju na prodajnom / isplatnom mestu koje podržava beskontaktno plaćanje,
 - * Unosom i/ili davanjem personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice (vrsta kartice, broj kartice, rok važenja kartice, CVC2 ili CVV2 koda i dr.) prilikom plaćanja na internet prodajnim mestima, putem kataloške ili telefonske prodaje. U slučaju davanja / dostave gore navedenih podataka od strane klijenta, svaka transakcija inicirana na osnovu datih podataka smatra se odobrenom od strane korisnika.
- Na šalteru banke dostavljanjem pravilno popunjenog i potpisanog naloga.
Banka može da zaduži platni račun Klijenta bez platnog naloga, radi naplate dospelih naknada za usluge koje Banka pruža u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora, dospelih potraživanja po osnovu proizvoda koje je Banka odobrila Klijentu kao i drugih dospelih potraživanja, kao i u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate, koji se vode nad klijentom u skladu sa zakonom. Klijent, u slučaju direktnog zaduženja od strane pružaoca javne usluge, može povući saglasnost najkasnije do kraja poslovnog dana koji prethodi danu ispostavljanja platnog naloga od strane primaoca 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 na trajnom nosaču podataka, pozivanjem korisničkog servisa Banke 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 (pre nego što je poslata SWIFT poruka).

Klijent, u slučaju direktnog zaduženja od strane pružaoca javne usluge, može povući saglasnost najkasnije do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje Računa Klijenta (datum dospeća).

4.5. Menjaju se odredbe o „Limitima potrošnje pri korišćenju platnog instrumenta”, na način da isti sada predstavljaju sastavni deo Opštih uslova poslovanja i iste sada glase

Klijent je upoznat da je Banka definisala sledeće tipove kanala korišćenja platnog instrumenta koji su ograničeni limitima: ATM i POS Cash korišćenje Kartice; Gotovinska uplata na ATM korišćenjem Kartice (Cash-in); Plaćanje putem Online banking aplikacije; Plati na broj mobilnog.

Limiti potrošnje pri korišćenju platnog instrumenta koji se primenjuju po računima su: Osnovni limit i Limit maksimalne vrednosti. Limiti su određeni na dnevnom i mesečnom nivou. Osnovni limiti se dodeljuju Klijentu u momentu otvaranja Računa koji Klijent može da promeni do iznosa limita maksimalne vrednosti. Pregled iznosa Osnovnih limita dati su u dokumentu Opšti uslovi poslovanja.

5. DODATNO SE PRECIZIRAJU USLUGE ELEKTRONSKIH SERVISI U SMISLU DETALJNOG REGULISANJE MEĐUSOBNIH PRAVA, OBAVEZA, ODGOVORNOSTI I USLOVA PO OSNOVU korišćenja elektronskih servisa i kanala distribucije koji obuhvataju online banking aplikaciju (u daljem tekstu: Servis) i koji omogućavaju klijentu pregled i obavljanje finansijskih transakcija, prijem obaveštenja, upravljanje ličnim informacijama, proizvodima i servisima i zahtevanje podrške.

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

Način personalizacije elektronskog bankarstva (mobilnog bankarstva i internet bankarstva) detaljno je opisan Opštim uslovima poslovanja koji čine sastavni deo Okvirnog Ugovora. Klijent se obavezuje da će uredno izmirivati sve obaveze proistekle iz Okvirnog Ugovora i plaćati sve naknade i troškove saglasno Prilogu 1 Okvirnog Ugovora.

Potpisivanjem Okvirnog Ugovora Klijent prihvata ponuđeni obim i sadržaj usluga koje može obavljati korišćenjem Servisa.

Banka zadržava pravo izmene usluga ili dela usluga Servisa. Klijent je saglasan da mu Banka putem e-maila, SMS-a ili „Push“ kanala komunikacije dostavlja obaveštenja u vezi sa upotrebom proizvoda i usluga, marketinškim ponudama, izvršenim transakcijama, odbijenim transakcijama, dolaznim transakcijama, kao i obaveštenja koja je Klijentu po zakonu dužna da dostavlja (npr. obaveštenja u vezi sa dokumentacijom, izjave, potvrde, odgovore na zahteve Klijenta, upozorenja, opomene i sl.). Klijent se može odjaviti od prijema obaveštenja za svaki kanal komunikacije, izuzev za prijem obaveštenja koja su po zakonu obavezna i za koja Banka smatra da su od značaja za ugovorni odnos Klijenta i Banke.

Za korišćenje Servisa neophodno je da Klijent poseduje sledeću opremu:

- Za mobilno bankarstvo mobilni telefon i pristup internetu,
- Za internet bankarstvo PC računar i mobilni telefon i pristup internetu,
- tip i verziju internet pregledača koji je podržan za pristup Aplikaciji za Internet bankarstvo preko PC računara ili mobilnog telefona,
- instaliranu Aplikaciju za mobilno bankarstvo objavljenu od strane Banke za tipove i verzije operativnih sistema mobilnih telefona, preuzetu sa zvanične „prodavnice aplikacija“ (application store),
- aktivan, validan lični broj mobilnog telefona za prijem SMS obaveštenja, kredencijala i jednokratnih lozinki (One Time Password – OTP) sa mreže u Republici Srbiji,
- aktivnu ličnu e-mail adresu za prijem e-mail obaveštenja, kredencijala i jednokratnih lozinki (One Time Password – OTP).

Klijent je obavezan da na uređajima sa kojih koristi usluge Servisa obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem, kao i program za antivirusnu zaštitu sa podešenim redovnim ažuriranjem. Informaciju o podržanim tipovima i verzijama internet pregledača i operativnih sistema mobilnih telefona potrebnih za upotrebu Servisa Banka objavljuje na svom internet sajtu.

Potpisivanjem Okvirnog Ugovora Klijent ovlašćuje Banku da zadužuje njegov Račun za naloge nastale korišćenjem Servisa. Klijent je odgovoran za tačnost svih podataka u nalogu i snosi rizik unosa netačnih podataka. U slučaju neizvršenja naloga nastalog zbog greške Klijenta, Banka ne snosi odgovornost.

Banka je obavezna da računarski evidentira sve postupke Klijenta. Banka čuva računarske zapise u skladu sa važećim zakonskim propisima i ti računarski zapisi mogu biti upotrebljeni kao dokaz o izvršenim transakcijama i drugim radnjama Klijenta, sa čime je Klijent upoznat i saglasan. Klijent je dužan da čuva tajnost sigurnosnih parametara potrebnih za pristup Online Banking Aplikaciji. U slučaju da Klijent posumnja u neautorizovanu upotrebu njegove korisničke identifikacije ili bilo koji drugi oblik zloupotrebe Servisa, dužan je da o tome odmah obavesti Banku.

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

Klijent je upoznat i saglasan sa činjenicom da Banka snima dolazne pozive i da se snimci čuvaju u skladu sa zakonom i da se mogu koristiti kao dokaz.

Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu usled:

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

Klijent u potpunosti razume i saglasan je da Servis podrazumeva pružanje određenih usluga putem PC računara i mobilnih telefona i da postoji rizik od prekida, zastoja, kašnjenja, pogrešnih podataka ili razlike u vremenu prenosa podataka preko uređaja koje koristi Klijent prilikom upotrebe Servisa i Banka neće snositi nikakvu odgovornost za štetu nastalu usled pogrešne poruke i/ili propusta da blagovremeno isporuči informacije kao posledice nedostataka na komunikacionim uređajima Klijenta koji su van kontrole Banke. Banka može na kratko, privremeno da isključi Online Banking Aplikaciju u slučaju kada je to neophodno radi izvođenja radova na poboljšanju, popravci ili održavanju sistema i/ili instalacija, o čemu će Banka Klijenta obavestiti unapred, izuzev u hitnim slučajevima ili kada to ne dozvoljavaju razlozi bezbednosti.

16. Dopunjuju se odredbe **“ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI, BANKARSKA TAJNA I POVLAČENJE IZVEŠTAJA IZ KREDITNOG BIROA”**, tako da se podaci mogu učiniti dostupnim i osiguravačima sa ciljem uključivanja Korisnika u benefite za koje je Korisnik stekao uslov, a koje omogućava Banka uz svoje proizvode.

Sve ostale odredbe Okvirnog ugovora, koje nisu menjane i nisu u suprotnosti sa ovim izmenama i dopunama, ostaju na snazi.

Vaša Mobi Banka ad Beograd

Predsednik Izvršnog odbora
Aleksandar Bogdanović

Član Izvršnog odbora
Periša Puletić