

OKVIRNI UGOVOR BROJ _____

O PRUŽANJU USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA (E-BANKING)

Zaključen u _____ dana _____, između sledećih ugovornih strana:

1. **EUROBANK a.d.**, Vuka Karadžića br. 10, Beograd (u daljem tekstu Banka) koju zastupaju po Odluci Izvršnog odbora Banke o prenosu ovlašćenja_____, i _____
(Službenik ekspoziture) (Rukovodilac ili zamenik rukovodioca ekspoziture)

(u daljem tekstu: BANKA),

2. _____, MB: _____

, (u daljem tekstu Korisnik), koga zastupa, _____

OPŠTE ODREDBE**Član 1.**

Ovaj Ugovor zajedno sa dokumentima koja su uručena Korisniku:

- Pristupna dokumenta (Pristupnica za elektronsko bankarstvo)
- Opšti uslovi poslovanja (uručuju se samo na zahtev Korisnika, dostupni su na sajtu Banke i u ekspoziturama)
- Prilog opštih uslova poslovanja Eurobank a.d.za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike
- Cenovnik naknada za usluge Banke

čine Okvirni ugovor kao jedinstvenu celinu, kojim se uređuju međusobna prava i obaveze ugovornih strana u vezi korišćenja usluga elektronskog bankarstva.

Definicija poslova elektronskog bankarstva regulisana je članom 1.3.1. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike.

Pravni zastupnik Korisnika definiše u Pristupnim dokumentima i/ili naknadno, ovlašćene E-BANKING korisnike i njihova prava koja imaju u E-BANKING aplikaciji, način potpisivanja elektronskih naloga i ostale parametre bitne za korišćenje usluga elektronskog bankarstva. Korisnik se u Pristupnim dokumentima takođe izjašnjava koju aplikaciju elektronskog bankarstva želi da koristi, poručuje izradu elektronskih sertifikata i ostalu opremu koja mu je potrebna za korišćenje usluga elektronskog bankarstva.

FORMA, NAČIN DAVANJA I OPOZIVANJA SAGLASNOSTI, VREME PRIJEMA PLATNOG NALOGA I ROK ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE**Član 2.**Uslovi poslovanja i to forma i način davanja i opozivanja saglasnosti, vreme prijema platnog naloga i rok za izvršenje platne transakcije regulisani su članom 1.6. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike kao i Korisničkim uputstvima za elektronsko bankarstvo, a koja Korisnička uputstva su dostupna na zvaničnoj internet prezenetaciji www.eurobank.rs.

Podaci koji se razmenjuju između ugovornih strana zaštićeni su kriptografskim algoritmom, sistemom autentifikacije koji u zavisnosti od metoda autentifikacije koje korisnik odabere a koji su navedeni u Korisničkom uputstvu, koji obezbeđuje njihovu autentičnost i sigurnost.

U zavisnosti od odabranog metoda autorizacije: kombinacijom jedinstvenog uređaja registrovanog za eBanking i korišćenjem korisničkog sertifikata, ukucavanjem jednokratne lozinke dobijene putem SMS ili nekim drugim metodom navedenim u Korisničkom uputstvu, Korisnik potpisuje elektronske poruke, što proizvodi pravne posledice kao svojeručni potpis i obezbeđuje neporecivost transakcija.

Ugovorne strane su saglasne da se elektronskim dokumentima i elektronskim porukama ne može osporiti punovažnost ili dokazna snaga samo zato što su u elektronskom obliku.

LIMITI**Član 3.**

Korisnici mogu raspolagati sredstvima do visine odobrenog limita navedenog ili u Pristupnici ili Ovlašćenju za elektronsko bankarstvo ili Zahtevu za dodavanje računa, na način i pod uslovima utvrđenim članom 1.6.6. Priloga opštih

uslova poslovanja za Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače.

PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE OPIS

USLUGA

Član 4.

Banka se obavezuje da Korisniku pruža usluge elektronskog bankarstva, definisane pristupnom dokumentacijom i ovim Ugovorom, članom 1.3 Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike, i to, između ostalog:

- Obavljanje platnog prometa na način i u vremenskim okvirima u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i odlukama i uputstvima NBS,
- Uvid u stanje i promet po računu,
- Pregled i izvoz izvoda po računu.

Banka će Korisniku omogućiti pristup Ugovorenim servisima elektronskog bankarstva najkasnije prvog sledećeg radnog dana nakon preuzimanja E-BANKING paketa i/ili Ugovora od strane Korisnika.

Banka zadržava pravo izmene obima i sadržaja pojedine usluge elektronskih servisa.

U skladu sa daljim tehnološkim razvojem elektronskih servisa, Banka može činiti dostupnim Korisnicima dodatne usluge. Aktivacija novih usluga zahteva da Korisnik da saglasnost u skladu sa metodom autentifikacije koje odabere a koji su navedeni u Korisničkom uputstvu.

Banka zadržava pravo da Korisnicima učini dostupnim uslugu elektronskog potpisivanja u skladu sa Zakonom o elektronskom potpisu.

AKTIVACIJA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

Član 5.

Potpisivanjem Ugovora i Pristupnice, Korisnik stiče pravo da koristi usluge elektronskog bankarstva.

Banka se obavezuje da korisniku dodeli E-BANKING paket sa opremom za pristup uslugama elektronskog bankarstva, koji u zavisnosti od zahteva Korisnika i Pristupne dokumentacije može sadržati:

- Sigurnosni koverat sa šiframa,
- Opremu potrebnu za obavljanje usluga elektronskog bankarstva u skladu sa Zahtevom klijenta i dostavljenim Pristupnim dokumentima (smart kartica ili drugi medij na kome se nalazi elektronski sertifikat, čitač smart kartica, USB ključ ili druga oprema),
- CD sa neophodnim softverom i
- Korisničko uputstvo.

Oprema u E-BANKING paketu koju Banka daje na korišćenje Korisniku, ostaje u vlasništvu Banke i Korisnik je obavezan da je u slučaju gašenja e-banking korisničkog naloga ili raskida Ugovora vrati u ispravnom stanju. Banka zadržava pravo da sa računa Korisnika naplati troškove za oštećenu, otuđenu ili izgubljenu opremu, a u skladu sa važećim Cenovnikom naknada za usluge Banke (u daljem tekstu: Cenovnik).

Oprema u E-BANKING paketu, koju Banka naplati Korisniku prema važećem Cenovniku, ostaje u vlasništvu Korisnika. Korisnik nije obavezan da istu vrati Banci u slučaju gašenja e-banking korisničkog naloga ili raskida Ugovora.

Banka je saglasna da na osnovu pisanog zahteva Korisnika za zamenu izgubljene, oštećene ili otuđene opreme, istu zameni i Korisniku omogući nastavak korišćenja usluga elektronskog bankarstva. U slučaju oštećenja, blokade ili isteka važnosti kartice ili u slučaju blokade šifara, Banka je saglasna da, na pisani zahtev Korisnika, Korisniku dodeli novu sigurnosnu kovertu sa šiframa, a po potrebi otključa ili uruči novu Smart karticu. Ovu intervenciju Banka može naplatiti Korisniku u skladu sa važećim Cenovnikom.

Član 6.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kad je nalog odbijen u sistemu platnog prometa zbog greške Korisnika.

PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

Član 7.

Korisnik je obavezan da poručeni E-BANKING paket preuzme u roku od 3 meseca, u suprotnom Banka ima pravo da poništi zahtev Korisnika, ugasi pripadajuće E-BANKING korisničke naloge, i o tome obavesti Korisnika preko ekspoziture u kojoj je podneo zahtev ili putem mejla na mejl adrese koje je Korisnik naveo u Pristupnoj dokumentaciji.

Prava, obaveze i odgovornosti Korisnika regulisane su članom 1.6.5. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike.

Odgovornost Korisnika je da prati ishod finansijskih transakcija obavljenih putem elektronskog bankarstva uvidom u statuse poslatih platnih naloga.

U slučaju oštećenja ili blokade smart kartice, isteka važnosti elektronskog sertifikata ili blokade šifara, Korisnik je dužan da u pisanom zahtevu od Banke traži promenu istih. Korisnik je saglasan da mu Banka u skladu sa ovim zahtevom i važećim Cenovnikom Banke može naplatiti izdavanje nove smart kartice, novog digitalnog sertifikata ili deblokadu kartice.

PRAVA I OBAVEZE BANKE

Član 8.

Prava i obaveze Banke regulisane su članom 1.6.7. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za za Pravna lica i Preduzetnike.

NAKNADE**Član 9.**

Potpisivanjem ovog Ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat sa važećim Cenovnikom Banke koji se odnosi na ugovorene usluge, a koje se redovno objavljuju na zvaničnom sajtu Banke.

Svojim potpisom na ovom Ugovoru Korisnik ovlašćuje Banku da sa računa Korisnika automatski naplati sve troškove koji se odnose na ugovorene E-BANKING definisane Pristupnim dokumentima, a prema važećem Cenovniku Banke, počev od dana registracije za ugovorene servise pa sve do eventualnog otkaza usluga.

Korisnik je saglasan da mu se oštećena, otuđena ili izgubljena oprema naplati u skladu sa važećom Cenovnikom Banke.

Korisnik je upoznat da se visina naknada za usluge elektronskih servisa automatski usklađuje sa izmenama akata Banke, o čemu je Banka dužna da korisnika obavesti na način i u skladu sa članom 1.10.1. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike.

INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE**Član 10.**

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika, primenjivaće se odredbe regulisane članom 1.8 Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike.

Korisnik je saglasan da mu Banka putem elektronskih servisa dostavlja informacije o platnim uslugama predviđenim Zakonom o platnim uslugama, uključujući i dostavu izvoda i drugih obaveštenja propisanih Zakonom.

INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNIH TRANSAKCIJA**Član 11.**

Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija propisane su članom 1.9 Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike.

OTKAZIVANJE USLUGE**Član 12.**

Na uslove za izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora primenjivaće se član 1.10 Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike. U slučaju raskida Ugovora, odnosno otkazivanja usluge, Korisnik je obavezan da Banci vrati u ispravnom stanju opremu koju mu je Banka ustupila na korišćenje.

U slučaju insolventnosti, blokade računa Korisnika, ukoliko je Korisnik pravno lice, ili likvidacije ili u slučaju smanjene likvidnosti Banke, Banka ima pravo da raskine ovaj Ugovor i bez poštovanja otkaznog roka.

Korisnik je dužan da izmiri sve dospеле obaveze nastale upotrebom servisa elektronskog bankarstva.

U slučaju da Korisnik ni na jednom svom računu nema dovoljno sredstava za naplatu naknada u trajanju dužem od 3 meseca, Banka zadržava pravo da Korisniku otkáže ugovorene usluge i da zahteva naplatu nenaplaćenih naknada.

OSTVARIVANJE ZAŠTITE PRAVA I INTERESA KORISNIKA**Član 13.****Pravo na prigovor Banci**

Korisnik ima pravo na prigovor Banci, u pismenoj formi (u daljem tekstu: prigovor) na adresu Vuka Karadžića 10, Beograd 11000 (office@eurobank.rs), ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s Korisnikom. Korisnik ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Korisnikom iz stava 1. ovog člana smatra se i davalac obezbeđenja. Banka je dužna da u pismenoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a dužan je i da u tom odgovoru ovom podnosiocu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije u skladu s članom 43. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga - **preduzetnici, ili u skladu sa tačkom 4. stav 3 Odluke o postupanju banke po prigovoru pravnog lica i postupanju NBS po pritužbi tog lica - pravna lica.**

Izuzetno od prethodnog stava ovog člana, ako Banka iz razloga koji ne zavise od njegove volje ne može da dostavi odgovor u roku iz tog stava - taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Banka je dužna da u obaveštenju iz prethodnog stava ovog člana jasno i razumljivo navede razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora u skladu s tim stavom.

Banka ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge Korisnicima na Internet stranici obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se Korisnik upozna s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor iz prethodnog člana ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku iz tog člana - podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi (u daljem tekstu: pritužba), na sledeću adresu: Narodna banka Srbije - Centar za korisnike finansijskih usluga, Nemanjina 17,

ELEKTRONSKO BANKARSTVO

11000 Beograd, ili Poštanski fah 712 (zastita.korisnika@nbs.rs) ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom, odnosno podnosiocem prigovora. Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka iz prethodnog stava. Nakon prijema pritužbe, Narodna banka Srbije će od Banke i zatražiti da se izjasni o navodima iz pritužbe i dostavi odgovarajuće dokaze, u roku koji mu ona odredi u svom zahtevu, a koji ne može biti duži od osam dana od dana prijema ovog zahteva. Nakon izjašnjenja Banke na pritužbu, odnosno proteka roka iz prethodnog stava Narodna banka Srbije može od Banke zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu. Ako se Banka ne izjasni u propisanom roku, odnosno ne dostavi dokaze u skladu sa prethodna dva stava, Narodna banka Srbije može, bez obzira na dalje postupanje po pritužbi, rešenjem novčano kazniti Banku. Narodna banka Srbije obaveštava podnosioca pritužbe o nalazu po pritužbi u roku od tri meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj se rok može produžiti za još najviše tri meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da podnosioca pritužbe pismeno obavesti pre isteka prvobitnog roka.

U obaveštenju iz prethodnog stava Narodna banka Srbije ukazuje podnosiocu pritužbe na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa sa Bankom u postupku posredovanja koji se sprovodi pred Narodnom bankom Srbije u skladu sa članom 44. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa

Ako Korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između Korisnika i Banke može se rešiti u vansudskom postupku- postupku posredovanja. Postupak posredovanja pokrece se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 dana od dana dostavljanja tog predloga. Strane u sporu mogu odluciti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje. Ukoliko se strane dogovore da postupak posredovanja sprovedu pred Narodnom bankom Srbije, ovaj postupak je besplatan za strane u tom postupku.

ORGAN NADLEŽAN ZA NADZOR NAD BANKOM**Član 14.**

Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem Banke, kao pružaoca platnih usluga, je:

Narodna banka Srbije,
Ulica Kralja Petra br. 12 ili Nemanjina br. 17,
11000 Beograd.

ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI, POSLOVNA TAJNA**Član 15.**

Korisnik je saglasan da Banka može, sve neophodne informacije koje se odnose na Korisnika (ukoliko je Korisnik preduzetnik - ime i prezime, datum rođenja, devojачko prezime majke, adresa, jmbg, broj lične karte i/ili pasoša, kontakt telefon, e-mail adrese) i njegov poslovni odnos sa Bankom, da dostavi Narodnoj banci Srbije, Kreditnom birou, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima i sa platnim karticama pri PKS, članicama Eurobank bankarske grupe, spoljnim revizorima Banke i licima kojima je po zakonu dužna da dostavi podatke, zatim procesorima platnih kartica i osiguravajućim kućama sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore, vodeći pri tome računa da dostavi samo podatke koji su neophodni za izvršenje Ugovora Korisnika i Banke ili pružanje dodatnih pogodnosti Korisniku računa u skladu sa svojom poslovnom politikom i odlukama nadležnih organa Banke (kao što je ugovaranje pojedinih vrsta osiguranja i sl.).

Korisnik je saglasan da Banka može prikupljati, dostavljati i razmenjivati podatke sa drugim Bankama i trećim licima i to isključivo one podatke koji se odnose na Korisnika i njegov poslovni odnos sa Bankom, a u svrhu naplate svojih dospelih potraživanja od Korisnika i sa njim povezanih lica.

Ukoliko je Korisnik preduzetnik, isti je saglasan da Banka može vršiti obradu podataka u smislu člana 3. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti (Sl. Glasnik RS br. 97/2008, 104/09 – dr.zakoni; 68/12 Odluka US i 107/12) u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Banke i Korisnika u svojstvu dužnika radi izvršavanja obaveza Banke u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji Banka smatra neophodnim i/ili celishodnim u obavljanju svoje delatnosti.

Potpisivanjem ovog ugovora sa Bankom, ukoliko je Korisnik preduzetnik, koji je Korisniku dostupan u formi nacrtu pre potpisivanja istog, predstavlja adekvatno obaveštenje koje Banka dostavlja Korisniku u smislu člana 15. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije (Sl. Glasnik RS br. 97/2008, 104/09 – dr.zakoni; 68/12 Odluka US i 107/12).

Ukoliko je Korisnik preduzetnik, njegov potpis na kraju ovog Ugovora predstavlja punovažan pisani pristanak koji Korisnik daje Banci u smislu člana 10. Zakona o zaštiti podataka.

Ugovorne strane prihvataju obavezu da sve podatke do kojih dođu u toku međusobne poslovne saradnje čuvaju kao poslovnu tajnu u skladu sa Zakonom o bankama.

ZAVRŠNE ODREDBE**Član 16.**

Ugovor se zaključuje na neodređeno vreme i stupa na snagu danom njegovog potpisivanja.

Član 17.

Ugovorne strane saglasno utvrđuju da će se, na sve što nije regulisano ovim Ugovorom, primenjivati odredbe važećih propisa RS, Opštih uslova poslovanja i Priloga Opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike.

Član 18.

Ugovorne strane su saglasne da će sve eventualne sporove proistekle iz ovog ugovornog odnosa, nastojati da reše sporazumno. U suprotnom nadležan je Privredni sud u Beogradu ukoliko je Korisnik pravno lice, a ukoliko je Korisnik preduzetnik nadležan je sud u skladu sa važećim propisima RS.

Član 19.

Ovaj Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovetna primerka, od kojih po 1 (jedan) zadržava svaka ugovorna strana.

ZA BANKU**ZA KORISNIKA**

OKVIRNI UGOVOR BROJ _____
O PRUŽANJU USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA (E-BANKING)

Zaključen u _____ dana _____, između sledećih ugovornih strana:

1. **EUROBANK a.d.**, Vuka Karadžića br. 10, Beograd (u daljem tekstu Banka) koju zastupaju po Odluci Izvršnog odbora Banke o prenosu ovlašćenja

_____, i _____
(Službenik ekspoziture) (Rukovodilac ili zamenik rukovodioca ekspoziture)

(u daljem tekstu: BANKA),

2. _____, MB: _____, (u daljem tekstu Korisnik),

koga zastupa, _____

Ovim Nacrtom Ugovora Banka upoznaje Korisnika sa sadržinom Ugovora o pružanju usluga elektronskog bankarstva kao predlogom za njegovo zaključenje.

Korisnik može da prihvati uslove iz ovog Nacrta Ugovora o pružanju usluga elektronskog bankarstva u roku važenja Ponude.

Ponuda važi 15 dana od dana uručenja Nacrta Okvirnog Ugovora o pružanju usluga elektronskog bankarstva

OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Ovaj Ugovor zajedno sa dokumentima koja su uručena Korisniku:

- Pristupna dokumenta (Pristupnica za elektronsko bankarstvo)
- Opšti uslovi poslovanja (uručuju se samo na zahtev Korisnika, dostupni su na sajtu Banke i u ekspoziturama)
- Prilog opštih uslova poslovanja Eurobank a.d.za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike
- Cenovnik naknada za usluge Banke

čine Okvirni ugovor kao jedinstvenu celinu, kojim se uređuju međusobna prava i obaveze ugovornih strana u vezi korišćenja usluga elektronskog bankarstva.

Definicija poslova elektronskog bankarstva regulisana je članom 1.3.1. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike.

Pravni zastupnik Korisnika definiše u Pristupnim dokumentima i/ili naknadno, ovlašćene E-BANKING korisnike i njihova prava koja imaju u E-BANKING aplikaciji, način potpisivanja elektronskih naloga i ostale parametre bitne za korišćenje usluga elektronskog bankarstva. Korisnik se u Pristupnim dokumentima takođe izjašnjava koju aplikaciju elektronskog bankarstva želi da koristi, poručuje izradu elektronskih sertifikata i ostalu opremu koja mu je potrebna za korišćenje usluga elektronskog bankarstva.

FORMA, NAČIN DAVANJA I OPOZIVANJA SAGLASNOSTI, VREME PRIJEMA PLATNOG NALOGA I ROK ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Član 2.

Uslovi poslovanja i to forma i način davanja i opozivanja saglasnosti, vreme prijema platnog naloga i rok za izvršenje platne transakcije regulisani su članom 1.6. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike kao i Korisničkim uputstvima za elektronsko bankarstvo, a koja Korisnička uputstva su dostupna na zvaničnoj internet prezenetaciji www.eurobank.rs.

Podaci koji se razmenjuju između ugovornih strana zaštićeni su kriptografskim algoritmom, sistemom autentifikacije koji u zavisnosti od metoda autentifikacije koje korisnik odabere a koji su navedeni u Korisničkom uputstvu, koji obezbeđuje njihovu autentičnost i sigurnost.

U zavisnosti od odabranog metoda autorizacije: kombinacijom jedinstvenog uređaja registrovanog za eBanking i korišćenjem korisničkog sertifikata, ukucavanjem jednokratne lozinke dobijene putem SMS ili nekim drugim metodom navedenim u Korisničkom uputstvu, Korisnik potpisuje elektronske poruke, što proizvodi pravne posledice kao svojeručni potpis i obezbeđuje neporecivost transakcija.

Ugovorne strane su saglasne da se elektronskim dokumentima i elektronskim porukama ne može osporiti punovažnost ili dokazna snaga samo zato što su u elektronskom obliku.

LIMITI**Član 3.**

Korisnici mogu raspolagati sredstvima do visine odobrenog limita navedenog ili u Pristupnici ili Ovlašćenju za elektronsko bankarstvo ili Zahtevu za dodavanje računa, na način i pod uslovima utvrđenim članom 1.6.6. Priloga opštih uslova poslovanja za Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače.

PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE OPIS**USLUGA****Član 4.**

Banka se obavezuje da Korisniku pruža usluge elektronskog bankarstva, definisane pristupnom dokumentacijom i ovim Ugovorom, članom 1.3 Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike, i to, između ostalog:

- Obavljanje platnog prometa na način i u vremenskim okvirima u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i odlukama i uputstvima NBS,
- Uvid u stanje i promet po računu,
- Pregled i izvoz izvoda po računu.

Banka će Korisniku omogućiti pristup Ugovorenim servisima elektronskog bankarstva najkasnije prvog sledećeg radnog dana nakon preuzimanja E-BANKING paketa i/ili Ugovora od strane Korisnika.

Banka zadržava pravo izmene obima i sadržaja pojedine usluge elektronskih servisa.

U skladu sa daljim tehnološkim razvojem elektronskih servisa, Banka može činiti dostupnim Korisnicima dodatne usluge. Aktivacija novih usluga zahteva da Korisnik da saglasnost u skladu sa metodom autentifikacije koje odabere a koji su navedeni u Korisničkom uputstvu.

Banka zadržava pravo da Korisnicima učini dostupnim uslugu elektronskog potpisivanja u skladu sa Zakonom o elektronskom potpisu.

AKTIVACIJA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA**Član 5.**

Potpisivanjem Ugovora i Pristupnice, Korisnik stiče pravo da koristi usluge elektronskog bankarstva.

Banka se obavezuje da korisniku dodeli E-BANKING paket sa opremom za pristup uslugama elektronskog bankarstva, koji u zavisnosti od zahteva Korisnika i Pristupne dokumentacije može sadržati:

- Sigurnosni koverat sa šiframa,
- Opremu potrebnu za obavljanje usluga elektronskog bankarstva u skladu sa Zahtevom klijenta i dostavljenim Pristupnim dokumentima (smart kartica ili drugi medij na kome se nalazi elektronski sertifikat, čitač smart kartica, USB ključ ili druga oprema),
- CD sa neophodnim softverom i
- Korisničko uputstvo.

Oprema u E-BANKING paketu koju Banka daje na korišćenje Korisniku, ostaje u vlasništvu Banke i Korisnik je obavezan da je u slučaju gašenja e-banking korisničkog naloga ili raskida Ugovora vrati u ispravnom stanju. Banka zadržava pravo da sa računa Korisnika naplati troškove za oštećenu, otuđenu ili izgubljenu opremu, a u skladu sa važećim Cenovnikom naknada za usluge Banke (u daljem tekstu: Cenovnik).

Oprema u E-BANKING paketu, koju Banka naplati Korisniku prema važećem Cenovniku, ostaje u vlasništvu Korisnika. Korisnik nije obavezan da istu vrati Banci u slučaju gašenja e-banking korisničkog naloga ili raskida Ugovora.

Banka je saglasna da na osnovu pisanog zahteva Korisnika za zamenu izgubljene, oštećene ili otuđene opreme, istu zameni i Korisniku omogućiti nastavak korišćenja usluga elektronskog bankarstva. U slučaju oštećenja, blokade ili isteka važnosti kartice ili u slučaju blokade šifara, Banka je saglasna da, na pisani zahtev Korisnika, Korisniku dodeli novu sigurnosnu kovertu sa šiframa, a po potrebi otključa ili uruči novu Smart karticu. Ovu intervenciju Banka može naplatiti Korisniku u skladu sa važećim Cenovnikom.

Član 6.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kad je nalog odbijen u sistemu platnog prometa zbog greške Korisnika.

PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA**Član 7.**

Korisnik je obavezan da poručeni E-BANKING paket preuzme u roku od 3 meseca, u suprotnom Banka ima pravo da poništi zahtev Korisnika, ugasi pripadajuće E-BANKING korisničke naloge, i o tome obavesti Korisnika preko ekspoziture u kojoj je podneo zahtev ili putem mejla na mejl adrese koje je Korisnik naveo u Pristupnoj dokumentaciji.

Prava, obaveze i odgovornosti Korisnika regulisane su članom 1.6.5. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike.

Odgovornost Korisnika je da prati ishod finansijskih transakcija obavljenih putem elektronskog bankarstva uvidom u statuse poslatih platnih naloga.

U slučaju oštećenja ili blokade smart kartice, isteka važnosti elektronskog sertifikata ili blokade šifara, Korisnik je dužan da u pisanom zahtevu od Banke traži promenu istih. Korisnik je saglasan da mu Banka u skladu sa ovim zahtevom i važećim Cenovnikom Banke može naplatiti izdavanje nove smart kartice, novog digitalnog sertifikata ili deblokadu kartice.

PRAVA I OBAVEZE BANKE

Član 8.

Prava i obaveze Banke regulisane su članom 1.6.7. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za za Pravna lica i Preduzetnike.

NAKNADE

Član 9.

Potpisivanjem ovog Ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat sa važećim Cenovnikom Banke koji se odnosi na ugovorene usluge, a koje se redovno objavljuju na zvaničnom sajtu Banke.

Svojim potpisom na ovom Ugovoru Korisnik ovlašćuje Banku da sa računa Korisnika automatski naplati sve troškove koji se odnose na ugovorene E-BANKING definisane Pristupnim dokumentima, a prema važećem Cenovniku Banke, počev od dana registracije za ugovorene servise pa sve do eventualnog otkaza usluga.

Korisnik je saglasan da mu se oštećena, otuđena ili izgubljena oprema naplati u skladu sa važećom Cenovnikom Banke.

Korisnik je upoznat da se visina naknada za usluge elektronskih servisa automatski usklađuje sa izmenama akata Banke, o čemu je Banka dužna da korisnika obavesti na način i u skladu sa članom 1.10.1. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike.

INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE

Član 10.

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika, primenjivaće se odredbe regulisane članom 1.8 Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike.

Korisnik je saglasan da mu Banka putem elektronskih servisa dostavlja informacije o platnim uslugama predviđenim Zakonom o platnim uslugama, uključujući i dostavu izvoda i drugih obaveštenja propisanih Zakonom.

INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNIH TRANSAKCIJA

Član 11.

Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija propisane su članom 1.9 Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike.

OTKAZIVANJE USLUGE

Član 12.

Na uslove za izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora primenjivaće se član 1.10 Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike. U slučaju raskida Ugovora, odnosno otkazivanja usluge, Korisnik je obavezan da Banci vrati u ispravnom stanju opremu koju mu je Banka ustupila na korišćenje.

U slučaju insolventnosti, blokade računa Korisnika, ukoliko je Korisnik pravno lice, ili likvidacije ili u slučaju smanjene likvidnosti Banke, Banka ima pravo da raskine ovaj Ugovor i bez poštovanja otkaznog roka.

Korisnik jedužan da izmiri sve dospеле obaveze nastale upotrebom servisa elektronskog bankarstva.

U slučaju da Korisnik ni na jednom svom računu nema dovoljno sredstava za naplatu naknada u trajanju dužem od 3 meseca, Banka zadržava pravo da Korisniku otkáže ugovorene usluge i da zahteva naplatu nenaplaćenih naknada.

OSTVARIVANJE ZAŠTITE PRAVA I INTERESA KORISNIKA

Član 13.

Pravo na prigovor Banci

Korisnik ima pravo na prigovor Banci, u pismenoj formi (u daljem tekstu: prigovor) na adresu Vuka Karadžića 10, Beograd 11000 (office@eurobank.rs), ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s Korisnikom. Korisnik ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Korisnikom iz stava 1. ovog člana smatra se i davalac obezbeđenja. Banka je dužana da u pismenoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a dužan je i da u tom odgovoru ovom podnosiocu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije u skladu s članom 43. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga - **preduzetnici, ili u skladu sa tačkom 4. stav 3 Odluke o postupanju banke po prigovoru pravnog lica i postupanju NBS po pritužbi tog lica- pravna lica.**

Izuzetno od prethodnog stava ovog člana, ako Banka iz razloga koji ne zavise od njegove volje ne može da dostavi odgovor u roku iz tog stava - taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Banka je dužna da u obaveštenju iz prethodnog stava ovog člana jasno i razumljivo navede razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora u skladu s tim stavom.

Banka ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge Korisnicima na Internet stranici obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se Korisnik upozna s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor iz prethodnog člana ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku iz tog člana - podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi (u daljem tekstu: pritužba), na sledeću adresu: Narodna banka Srbije - Centar za korisnike finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd, ili Poštanski fah 712 (zastita.korisnika@nbs.rs) ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom, odnosno podnosiocem prigovora. Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka iz prethodnog stava. Nakon prijema pritužbe, Narodna banka Srbije će od Banke i zatražiti da se izjasni o navodima iz pritužbe i dostavi odgovarajuće dokaze, u roku koji mu ona odredi u svom zahtevu, a koji ne može biti duži od osam dana od dana prijema ovog zahteva. Nakon izjašnjenja Banke na pritužbu, odnosno proteka roka iz prethodnog stava Narodna banka Srbije može od Banke zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu. Ako se Banka ne izjasni u propisanom roku, odnosno ne dostavi dokaze u skladu sa prethodna dva stava, Narodna banka Srbije može, bez obzira na dalje postupanje po pritužbi, rešenjem novčano kazniti Banku. Narodna banka Srbije obaveštava podnosioca pritužbe o nalazu po pritužbi u roku od tri meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj se rok može produžiti za još najviše tri meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da podnosioca pritužbe pismeno obavesti pre isteka prvobitnog roka.

U obaveštenju iz prethodnog stava Narodna banka Srbije ukazuje podnosiocu pritužbe na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa sa Bankom u postupku posredovanja koji se sprovodi pred Narodnom bankom Srbije u skladu sa članom 44. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa

Ako Korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između Korisnika i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja. Postupak posredovanja pokrece se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 dana od dana dostavljanja tog predloga. Strane u sporu mogu odluciti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje. Ukoliko se strane dogovore da postupak posredovanja sprovedu pred Narodnom bankom Srbije, ovaj postupak je besplatan za strane u tom postupku.

ORGAN NADLEŽAN ZA NADZOR NAD BANKOM

Član 14.

Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem Banke, kao pružaoca platnih usluga, je:

Narodna banka Srbije,
Ulica Kralja Petra br. 12 ili Nemanjina br. 17,
11000 Beograd.

ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI, POSLOVNA TAJNA

Član 15.

Korisnik je saglasan da Banka može, sve neophodne informacije koje se odnose na Korisnika (ukoliko je Korisnik preduzetnik - ime i prezime, datum rođenja, devojачko prezime majke, adresa, jmbg, broj lične karte i/ili pasoša, kontakt telefon, e-mail adrese) i njegov poslovni odnos sa Bankom, da dostavi Narodnoj banci Srbije, Kreditnom birou, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima i sa platnim karticama pri PKS, članicama Eurobank bankarske grupe, spoljnim revizorima Banke i licima kojima je po zakonu dužna da dostavi podatke, zatim procesorima platnih kartica i osiguravajućim kućama sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore, vodeći pri tome računa da dostavi samo podatke koji su neophodni za izvršenje Ugovora Korisnika i Banke ili pružanje dodatnih pogodnosti Korisniku računa u skladu sa svojom poslovnom politikom i odlukama nadležnih organa Banke (kao što je ugovaranje pojedinih vrsta osiguranja i sl.).

Korisnik je saglasan da Banka može prikupljati, dostavljati i razmenjivati podatke sa drugim Bankama i trećim licima i to isključivo one podatke koji se odnose na Korisnika i njegov poslovni odnos sa Bankom, a u svrhu naplate svojih dospelih potraživanja od Korisnika i sa njim povezanih lica.

Ukoliko je Korisnik preduzetnik, isti je saglasan da Banka može vršiti obradu podataka u smislu člana 3. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti (Sl. Glasnik RS br. 97/2008, 104/09 – dr.zakoni; 68/12 Odluka US i 107/12) u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Banke i Korisnika u svojstvu dužnika radi izvršavanja obaveza Banke u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji Banka smatra neophodnim i/ili celishodnim u obavljanju svoje delatnosti.

Potpisivanjem ovog ugovora sa Bankom, ukoliko je Korisnik preduzetnik, koji je Korisniku dostupan u formi nacrtu pre potpisivanja istog, predstavlja adekvatno obaveštenje koje Banka dostavlja Korisniku u smislu člana 15. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije (Sl. Glasnik RS br. 97/2008, 104/09 – dr.zakoni; 68/12 Odluka US i 107/12).

Ukoliko je Korisnik preduzetnik, njegov potpis na kraju ovog Ugovora predstavlja punovažan pisani pristanak koji Korisnik daje Banci u smislu člana 10. Zakona o zaštiti podataka.

Ugovorne strane prihvataju obavezu da sve podatke do kojih dođu u toku međusobne poslovne saradnje čuvaju kao poslovnu tajnu u skladu sa Zakonom o bankama.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 16.

Ugovor se zaključuje na neodređeno vreme i stupa na snagu danom njegovog potpisivanja.

Član 17.

Ugovorne strane saglasno utvrđuju da će se, na sve što nije regulisano ovim Ugovorom, primenjivati odredbe važećih propisa RS, Opštih uslova poslovanja i Priloga Opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike.

Član 18.

Ugovorne strane su saglasne da će sve eventualne sporove proistekle iz ovog ugovornog odnosa, nastojati da reše sporazumno. U suprotnom nadležan je Privredni sud u Beogradu ukoliko je Korisnik pravno lice, a ukoliko je Korisnik preduzetnik nadležan je sud u skladu sa važećim propisima RS.

Član 19.

Ovaj Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovetna primerka, od kojih po 1 (jedan) zadržava svaka ugovorna strana.

Ovim potvrđujem da mi je Banka, uručila ovaj Nacrt Ugovora.

ZA KORISNIKA

(potpis i pecat Korisnika)

Datum: _____