

1FLOUG

OKVIRNI UGOVOR BROJ

O PRUŽANJU USLUGA ELEKTRONSKIH SERVISIA

Zaključen u dana , između sledećih ugovornih strana:

1. **EUROBANK a.d.**, Vuka Karadžića br. 10, Beograd (u daljem tekstu Banka) koju zastupa predsednik Izvršnog odbora Slavica Pavlović, i
2. , sa JMBG: , (u daljem tekstu Korisnik),

OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Ovaj Ugovor zajedno sa dokumentima koja su uručena Korisniku:

- Pristupna dokumenta (Pristupnicu za elektronske servise)
- 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, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače
- Tarifa naknada za usluge Banke (u daljem tekstu: Tarifa)

čine Okvirni ugovor kao jedinstvenu celinu, kojim se uređuju međusobna prava i obaveze ugovornih strana u vezi korišćenja usluga elektronskih servisa (elektronskog i/ili mobilnog bankarstva).

Elektronski servisi (elektronsko i/ili mobilno bankarstvo) precizno su definisani članom 1.3.1. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače.

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

Član 2.

Uslovi poslovanja, 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 za Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače, kao i Korisničkim uputstvima za elektronsko i mobilno bankarstvo, a koja Korisnička uputstva su dostupna na zvaničnoj internet prezentaciji 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 mBanking i PIN-a za potvrdu transakcije, korišćenjem korisničkog sertifikata, ukucavanjem jednokratne lozinke dobijene putem SMS ili mToken aplikacije 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 u Pristupnici za elektronske servise (elektronsko bankarstvo /mobilno bankarstvo), na način i pod uslovima utvrđenim članom 1.6.5. Priloga opštih uslova poslovanja za Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače.

1FLOUG

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

Banka se obavezuje da Korisniku pruža usluge elektronskih servisa (mobilnog i/ili elektronskog bankarstva), definisane pristupnom dokumentacijom i ovim Ugovorom i članom 1.3. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače, 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 poračunu,
- Pregled i izvoz izvoda poračunu.

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, uključujući ali ne ograničavajući se na aktivaciju i promenu limita po debitnim karticama, storniranje naloga, blokadu kreditnih kartica.

Banka zadržava pravo da Korisnicima učini dostupnim uslugu elektronskog potpisivanja u skladu sa Zakonom o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju.

AKTIVACIJA ELEKTRONSKIH SERVISA**Član 5.**

Potpisivanjem Ugovora i Pristupnice, Korisnik stiče pravo da koristi usluge elektronskih servisa.

Banka će Korisniku omogućiti pristup Ugovorenim elektronskim servisima odmah nakon zaključenja Ugovora.

Banka se obavezuje da Korisniku uruči sigurnosni koverat sa šiframa za elektroskek servise (mBanking i/ili eBanking aplikaciju) i učini dostupnim Korisničko uputstvo (na zvaničnoj internet prezenaciji banke.

www.eurobank.rs)

Banka je saglasna da, na pisani zahtev Korisnika, Korisniku dodeli novi sigurnosni koverat sa šiframa, a po potrebi otključa korisnički profil za elektronske servise.

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.**

Prava, obaveze i odgovornosti Korisnika regulisane su članom 1.6.6. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače.

Odgovornost Korisnika je da prati ishod finansijskih transakcija obavljenih putem elektronskih servisa uvidom u statute poslatih platnih naloga.

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, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače.

NAKNADE**Član 9.**

Potpisivanjem ovog Ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat sa važećom Tarifom koja se odnosi na ugovorene usluge, a koja se redovno objavljuje na zvaničnom sajtu Banke.

Svojim potpisom na ovom Ugovoru Korisnik ovlašćuje Banku da sa računa Korisnika automatski naplati sve naknade koji se odnose na ugovorene usluge elektronskih servisa definisane Pristupnim dokumentima, a prema važećoj Tarifi, počev od dana registracije za ugovorene servise pa sve do eventualnog otkaza usluga.

Korisnik je upoznat da se visina naknada za usluge elektronskih servisa usklađuje sa izmenama Tarife Banke, o čemu je Banka dužna da korisnika obavesti na način i u skladu sa članom 1.9.1. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače.

1FLOUG

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

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika, primenjivaće se odredbe regulisane članom 1.10. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače.

Obaveštenja i sva druga korespondencija između Banke i Korisnika, vršiće se u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i slaće se drugoj strani na način za koji se Korisnik opredelio u Izjavi o načinu obaveštavanja, a ukoliko istu nije potpisao, na adresu Korisnika registrovanu u sistemu Banke.

Korisnik izjavljuje i prihvata da Banka može da mu dostavlja obaveštenja i potrebne informacije na način regulisan prethodnim stavom ovog člana i da će takav način dostave smatrati punovažnim.

U slučaju da Korisnik ne obavesti Banku o promeni opredeljenog načina obaveštavanja, smatraće se da je dostavljanje svakog dokumenta ispravno izvršeno, ukoliko Banka pošalje obaveštenje na način definisan u stavu 2. ovog člana.

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

OTKAZIVANJE USLUGE**Član 12.**

Na uslove za izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora primenjivaće se član 1.12. Priloga opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače.

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

Korisnik ima pravo na prigovor, u pisanoj formi, koji može da podnese u poslovnim prostorijama Banke, poštom na adresu Vuka Karadžića 10, Beograd 11000, preko internet prezentacije Banke, ili elektronskom poštom (imejlom) na adresu office@eurobank.rs, kao i putem eServica (elektronskog i mobilnog bankarstva) a u skladu sa tehničkim mogućnostima, 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. Korisnicima stava 1. ovog člana smatra se i davalac sredstva obezbeđenja.

Banka je dužna da razmotri prigovor i da u pisanoj formi Korisniku poštom, ili u elektronskom obliku ako je prigovor podneo preko internet prezentacije Banke, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku sa kojim se Korisnik izričito saglasio, 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.

Izuzetno od prethodnog stava ovog člana, ako Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u roku, taj se rok može produžiti za 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.

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

Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pisanoj formi poštom na sledeću adresu: Narodna banka Srbije - Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd, ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije na stranici Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga.

Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za dostavljanje tog odgovora.

1FLOUG

Pritužba mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju Korisnika (ime, prezime i adresa) i Banke (poslovno ime i sedište), utvrđivanje odnosa Korisnika s Bankom, kao i razloge za podnošenje pritužbe tj. šta se pritužbom zahteva. Korisnik uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio Banci, njen odgovor (ako ga je Banka dostavila), i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti. Nakon prijema uredne 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 protoka 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 najviše tri meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da podnosioca pritužbe pismeno obavesti pre isteka roka od tri meseca od dana prijema pritužbe.

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.

Narodna banka Srbije sprovodi postupak po pritužbi bez naknade. O eventualnim troškovima koji za Korisnika ili Banku nastanu u vezi s tim postupkom ne odlučuje Narodna banka Srbije, već svako, bez obzira na ishod postupka, snosi svoje troškove (troškovi kopiranja, slanja i overe dokumentacije, troškovi zastupanja, i sl).

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. Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije pokreće 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 niti duži od 15 dana od dana dostavljanja tog predloga drugoj strani u sporu. Narodna banka Srbije sprovodi postupak posredovanja bez naknade. O eventualnim troškovima koji za Korisnika ili Banku nastanu u vezi s tim postupkom ne odlučuje Narodna banka Srbije, već svako, bez obzira na ishod postupka, snosi svoje troškove (troškovi putovanja, smeštaja, zastupanja, neplaćeno odstupstvo s posla i sl). Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između Korisnika i Banke, ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

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 (lični podaci: 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.) kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključen ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima.

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.

Korisnik je saglasan da Banka u svojstvu rukovaoca može vršiti obradu podataka u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti 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. Banka će podatke o ličnosti koji su prikupljeni u cilju izvršenja prava i obaveza iz ovog poslovnog odnosa obrađivati sve dok traje poslovni odnos Banke sa Korisnikom na koga se podaci odnose i nakon okončanja poslovne saradnje sa Korisnikom na koga se podaci odnose u zakonom propisanim rokovima. Podaci o ličnosti mogu se prenositi iz Republike Srbije u druge države ili međunarodne organizacije samo u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Korisnik u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ima pravo na uvid u podatke o ličnosti koje je dostavio Banci i da zahteva ispravku, ažuriranje i brisanje ovih podataka ukoliko nisu tačni, kao i prekid i privremenu obustavu obrade u slučaju pravnog zahteva, kao i pravo na prenosivost podataka.

Dokument 1

1FLOUG

Korisnik ima pravo da podnese pritužbu nadležnom organu (Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti) na obradu podataka o ličnosti koji se odnose na njega/nju ukoliko smatra da Banka obrađuje njegove podatke suprotno odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Banka se obavezuje da će lične podatke Korisnika koristiti u ovu svrhu i da lične podatke Korisnika neće učiniti dostupnim neovlašćenim licima, odnosno obavezuje se da neće vršiti nedozvoljenu obradu ličnih podataka. Banka u okviru svoje poslovne organizacije sprovodi sve neophodne aspekte zaštite podataka (organizacione, tehničke i kadrovske), uključujući, ali se ne ograničavajući na: tehničke mere zaštite, kontrolu pristupa podacima, kontrolu prenosa podataka, kontrolu unosa podataka, kontrolu dostupnosti podataka, ostale mere informacione bezbednosti, kao i sve ostale mere koje su neophodne za zaštitu podataka o ličnosti. Banka je imenovala lice za zaštitu podataka o ličnosti kome se Korisnik može obratiti sa svim pitanjima i zahtevima u vezi sa obradom svojih podataka o ličnosti na e-mail adresu: dpo@eurobank.rs, ili poštom: Vuka Karadžića 10, 11000 Beograd.

Potpisivanjem ovog ugovora sa Bankom, koji je Korisniku dostupan u formi nacрта pre potpisivanja istog, predstavlja adekvatno obaveštenje koje Banka dostavlja Korisniku u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti za obradu njegovih ličnih podataka.

Potpis Korisnika na kraju ovog ugovora predstavlja punovažan pisani pristanak koji Korisnik daje Banci u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

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, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače.

Član 18.

Ugovorne strane su saglasne da će sve eventualne sporove proistekle iz ugovornog odnosa nastojati da reše sporazumno, a ukoliko dođe do sudskog spora 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.

Korisnik

Za Banku

Po Odluci izvršnog odbora Banke o prenosu ovlašćenja za potpisivanje

Rukovodilac/Zamenik rukovodioca ekspoziture:

Ime i prezime

Potpis

Saradnik za poslove sa stanovništvom /
Saradnik za poslove personalnog bankarstva:

Ime i prezime

Potpis