

OKVIRNI UGOVOR BROJ

O PRUŽANJU USLUGA ELEKTRONSKIH SERVISIA

Zaključen u dana , između sledećih ugovornih strana:

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

(Službenik ekspoziture)

(Rukovodilac ili zamenik rukovodioca ekspoziture)

(u daljem tekstu: BANKA), 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
- Cenovnik naknada za usluge Banke

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

Elektronski servisi (elektronsko i 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 nek im drugim metodom navedenim u Korisničkim uputstvom, 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 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.

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

Banka se obavezuje da Korisniku pruža usluge elektronskih servisa (mobilnog i 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 po računu,
- Pregled i izvoz izvoda po računu.

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, blokiranje kreditnih kartica. Aktivacija novih usluga zahtevaće 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 ELEKTRONSKIH SERVISIA**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 mBanking ili eBanking aplikaciju i učini dostupnim (na zvaničnoj internet prezenaciji banke www.eurobank.rs) Korisničko uputstvo.

Banka je saglasna da, na pisani zahtev Korisnika, Korisniku dodeli novi sigurnosni koverat sa šiframa, a po potrebi otključa korisnički profil za eBanking/mBanking aplikaciju. Ove intervencije Banka može naplatiti klijentu u skladu sa važećim Cenovnikom za usluge Banke.

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 1.6.7. 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 statuse poslanih 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 naknada za usluge 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 1.6.8. 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 važećim Cenovnikom naknada za usluge Banke koje se odnose 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 usluge elektronskih servisa definisane Pristupnim dokumentima, a prema važećim Cenovniku naknada za usluge 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 važećim Cenovnikom naknada za usluge Banke.

U slučaju kada na računu Korisnika nema dovoljno sredstava za izvršenje naloga i/ili naplatu pripadajućih naknada, nalog će čekati na izvršenje do priliva sredstava, a najviše tri radna dana od prijema platnog naloga.

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, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače.

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, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače.

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, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače.

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, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače. U slučaju raskida Ugovora, odnosno otkazivanja usluge, Korisnik je obavezan da Banci vrati u ispravnom stanju opremu koju mu je Banka ustupila na korišćenje.

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.

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 sudske 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 Prigovor 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 odlučiti 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 (ime i prezime, datum rođenja, devojčako 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.

Korisnik je saglasan da Banka može vršiti obradu podataka u smislu člana 3. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti (Sl. Glasnik RS br. 97/2008) 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, 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).

Potpis Korisnika 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.

Član 17.

Ugovorne strane saglasno utvrđuju da će se, na sve što nije regulisano ovim Ugovorom, primenjivati odredbe važećih propisa RS, Priloga Opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. za pružanje usluga elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva za Potrošače, kao i Opštih uslova poslovanja Banke koji se primenjuju na one ugovorene elemente koji nisu propisani kao obavezni.

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.

Član 20.

Ovaj Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja, osim ugovora potpisanih u periodu od 01.09.2015. do 30.09.2015. koji će stupiti na snagu i primenjivati se počev od 01.10.2015. kada u isto vreme prestaju da važe odredbe Ugovora o pružanju elektronskog bankarstva ili mobilnog bankarstva zaključenog dana _____

ZA BANKU**ZA KORISNIKA**