

OPŠTA PRAVILA I USLOVI ZA KORIŠĆENJE USLUGE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA – VobEbank servisa za pravna lica segmentirana kao veliki i komercijalni klijenti

I – ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA:

Izrazi koji se koriste u ovim Opštim pravilima i uslovima za korišćenje usluge elektronskog bankarstva – VobEbank servisa za pravna lica segmentirana kao veliki i komercijalni klijenti (u daljem tekstu: „Opšta pravila“): "elektronski sertifikat", "elektronski potpis", "elektronski dokument" imaju značenje utvrđeno Zakonom o elektronskom potpisu (u daljem tekstu: Zakon), dok izrazi dole navedeni, imaju sledeće značenje:

- **Klijent** je pravno lice segmentirano kao veliki i komercijalni klijenti, kome je Banka odobrila poslovanje preko VobEbank servisa i sa kojim ima zaključen Okvirni Ugovor o platnim uslugama.
- **Korisnik** VobEbanke servisa je zastupnik Klijenta ili od njega ovlašćeno jedno ili više fizičkih lica za sprovođenje definisanih aktivnosti putem VobEbank servisa.
- **Smart (pametna) kartica** je sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuva elektronski sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje usluge elektronskog bankarstva. Smart kartica služi za elektronsku identifikaciju u roku važnosti kartice.
- **Čitač smart kartice** je uređaj koji omogućava čitanje podataka sa smart kartice.
- **Lični broj (PIN)** je kombinacija znakova koja je dodeljena Korisniku od strane Banke koji zajedno sa smart karticom omogućava upotrebu VobEbank servisa.
- **PUK kod** - je kombinacija znakova koja je dodeljena Korisniku od strane Banke i služi za deblokadu smart kartice.
- **Zaštitni komplet VobEbank servisa** čine čitač smart kartice, smart kartica i lični broj (PIN). Zaštitni komplet mogu sačinjavati i drugi sigurnosni uređaji sa ugrađenim čipom na kojima se čuva elektronski sertifikat odn. kriptografski ključevi neophodni za funkcionisanje VobEbank servisa.
- **Paket VobEbank servisa** čine zaštitni komplet VobEbank servisa, instalacioni CD i registracija za korišćenje VobEbank servisa, odnosno, deo paketa ukoliko klijent već poseduje neke od elemenata paketa.
- **Poseban ugovor** – Ugovor o korišćenju usluga elektronskog bankarstva – VobEbank servisa

II – UVODNE ODREDBE

Opštim pravilima i odredjaju se prava i obaveze Klijenta, korisnika usluga elektronskog bankarstva „VobEbanke servisa“, i Vojvodanske banke a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka) i zajedno sa Posebnim ugovorom i ostalim dokumentima koji čine Okvirni ugovor o platnim uslugama regulišu ugovorni odnos Banke i Klijenta.

Ova Opšta pravila, zajedno sa Opštim uslovima poslovanja za obavljanje platnih usluga za pravna lica segmentirana kao veliki i komercijalni klijenti, sastavni su deo Ugovora o korišćenju usluga elektronskog bankarstva – VobEbank servisa.

U odnosu na Opšte uslove poslovanja za obavljanje platnih usluga, ova Opšta pravila smatraju se posebnim opštim uslovima i čine deo Okvirnog ugovora o platnim uslugama sa klijentima koji su korisnici usluge elektronskog bankarstva.

U slučaju kolizije, primarno se primenjuju odredbe Posebnog ugovora i ovih Opštih pravila, zatim odredbe Opštih uslova poslovanja za obavljanje platnih usluga za pravna lica segmentirana kao veliki i komercijalni klijenti.

Potpisom Posebnog ugovora, Klijent izjavljuje da je pročitao ova Opšta pravila, te da pristaje na njihovu primenu i da prihvata sva prava i obaveze koji iz njih proizilaze.

III – UGOVARANJE KORIŠĆENJA USLUGE VobEbank servisa

VobEbank servis može koristiti Klijent koji u Banci ima otvoren tekući račun i zaključen Okvirni ugovor o platnim uslugama. Za odobrenje korišćenja ovog servisa, Klijent popunjava Zahtev za korišćenje usluga elektronskog bankarstva VobEbank sa specifikacijom usluga i ovlašćenja za krajnjeg korisnika i predaje prateću dokumentaciju koju zahteva Banka.

Klijent može koristiti VobEbank servis, nakon što mu Banka odobri zahtev, potpiše Ugovor o korišćenju usluga elektronskog bankarstva – VobEbank servisa i preuzme smart karticu. Ukoliko Klijent/Korisnik već poseduje izdat elektronski sertifikat za korišćenje usluge elektronskog servisa, Banka će mu omogućiti korišćenje postojeće kartice, nakon što podneti Zahtev bude odobren i Poseban ugovor potpisan.

Banka zadržava pravo da odbije Zahtev za korišćenje usluge elektronskog bankarstva VobEbanke.

Potpisivanjem zahteva, Klijent ovlašćuje Banku da zadužuje njegov račun za transakcije, odnosno izvršava poruke nastale korišćenjem smart Kartice.

Klijent prihvata elektronski sertifikat kao isključivu potvrdu identiteta prilikom korišćenja VobEbank servisa bez prava naknadnog poricanja. Korišćenjem elektronskog sertifikata onemogućeno je lažno predstavljanje, odnosno, obezbeđuje se pouzdana autentifikacija Korisnika.

Sve elektronske poruke posredovane pomoću elektronskog sertifikata su verodostojne i neopozive i predstavljaju saglasnost za izvršenje platnih transakcija, odnosno, poruka.

Za upotrebu VobEbanke servisa, Klijent mora da obezbedi kompjutersku opremu u skladu sa zahtevima Banke. Potpisom Posebnog ugovora, Klijent potvrđuje da poseduje neophodnu računarsku opremu.

Ukoliko Klijent nakon početka korišćenja usluga VobEbank servisa, na istom računaru koristi nelicencirane, neprilagodjene ili neatestirane aplikacije, Banka ne snosi nikakvu odgovornost za neizvršenje naloga za plaćanje i druge eventualne štetne posledice.

Pojedine usluge elektronskog bankarstva (npr. VobSMS) mogu biti regulisane posebnim opštim uslovima.

IV – IZDAVANJE SMART KARTICE

Radi sigurnosti korišćenja VobEbank servisa, Banka Klijentu/Korisniku dodeljuje smart karticu. Banka smart kartice izdaje na Zahtev ovlašćenog lica Klijenta za korisnike čija ovlašćenja pojedinačno određuje. Smart kartice omogućavaju autorizovan pristup VobEbank servisu, elektronski potpisplatnog naloga, opoziva naloga i pravdanje priliva, te korišćenje drugih izabranih usluga VobEbank servisa.

Smart kartica je vlasništvo Banke, a Korisnik je dužan da je na zahtev Banke vrati.

Smart kartice se izdaju sa rokom važnosti elektronskog sertifikata određenim od strane izdavaoca, a nakon isteka tog roka, važnost elektronskog sertifikata se mora obnoviti. Troškove obnavljanja elektronskog sertifikata i smart kartice snosi Klijent, prema uslovima koji važe u trenutku obnavljanja. Prilikom izdavanja nove kartice, ovlašćenja ostaju nepromenjena, osim u slučaju da Klijent zahteva izmenu ovlašćenja, o čemu mora u pismenoj formi obavestiti Banku.

V - OBAVEZE I ODGOVORNOST KLIJENTA/KORISNIKA

- Klijent/Korisnik je dužan da čuva smart kartice kao i tajnost PIN i PUK koda, kako se oni ne bi našli u posedu druge/neovlašćene osobe. Ako Korisnik sumnja ili ustanovi da je neko saznao njegov PIN kod, može ga u bilo kojem trenutku promeniti.
- Klijent snosi svu štetu nastalu zbog gubitka, neovlašćenog ili neodgovarajućeg korišćenja kartice. Klijent/Korisnik je dužan da čuva sredstva i podatke za formiranje elektronskog potpisa od neovlašćenog pristupa i upotrebe, i iste koristi u skladu sa odredbama Zakona.
- Klijent je odgovoran za tačnost svih podataka dostavljenih Banci i obavezan je da joj prijavi svaku promenu podataka.
- Klijent/Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka ispostavljenih transakcija, odnosno, drugih poruka nastalih upotrebom VobEbank servisa, te snosi rizik i odgovornost unosa netačnih podataka.
- Klijent/Korisnik je obavezan da redovno prati ishod finansijskih transakcija i drugih poruka učinjenih korišćenjem usluga VobEbank servisa odnosno poslovanje po svom računu/računima i prihvata da su izvod po računu i/ili potvrda o plaćanju validni dokumenti i nesporni dokazi u smislu evidencije o izvršenim transakcijama.

- Klijent/Korisnik se obavezuje da će se, prilikom korišćenja VobEbank servisa, u potpunosti pridržavati važećih zakonskih propisa. U slučaju da to zakonske odredbe predviđaju, Klijent će Banci dostaviti neophodnu dokumentaciju.
- Banka preporučuje Korisniku da najmanje jednom mesečno, menja svoj lični broj (PIN), odnosno, lozinku za pristup.

VI – OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

- Banka garantuje Klijentu/Korisniku izvršavanje svih ispravno ispostavljenih i na vreme poslatih platnih naloga u važećem vremenskom okviru shodno Terminskom planu, u visini raspoloživih sredstava a pod uslovom da račun nije blokirano, kao i izvršavanje drugih poruka nastalih upotrebom VobEbank servisa.
- Banka će omogućiti Klijentu uvid u stanje i promene na računu, kao i uvid u statuse drugih poruka nastalih upotrebom VobEbank servisa.
- Banka će izvršavati usluge elektronskog bankarstva u skladu sa važećim propisima.
- Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je nalog odbijen u sistemu platnog prometa, odnosno poruka nije ispostavljena zbog greške Klijenta/Korisnika, tehničkih problema bilo na računarskoj opremi Banke, komunikacijskim sredstvima, računarskoj opremi Klijenta/Korisnika ili drugih okolnosti na koje Banka nije mogla uticati.
- Banka kod izvršavanja naloga i drugih usluga ne odgovara za štetu nastalu zbog zakašnjenja u prenosu podataka, zbog pogrešnog ili nepotpunog prenosa podataka ili zbog prekida veza.
- Banka će obavestiti Klijenta o nemogućnosti izvršenja usluge
- Banka ima pravo da izmeni sadržaj ili deo sadržaja VobEbank servisa dostupnog Klijentu, o čemu će blagovremeno obavestiti Klijenta. Klijent nema pravo naknade štete u slučaju izmene sadržaja VobEbank servisa.
- Banka ima pravo da promeni ili dopuni Terminski plan rada, o čemu će blagovremeno obavestiti Klijenta.

Ovlašćeni agent Banke je ovlašćen da računarski evidentira sve postupke Korisnika. Računarski zapis čuva se u skladu sa važećim zakonskim propisima.

VII – REKLAMACIJE

Klijent/Korisnik je dužan da prijavi reklamacije pisanim putem. Reklamacija se prijavljuje kada se ustanovi nepravilnost u funkcionisanju servisa, a najkasnije u roku od 3 dana. Reklamacije koje nisu dostavljene u navedenom roku, Banka neće prihvatiti, a eventualnu štetu i troškove snosi Klijent.

VIII – BLOKADA SMART KARTICE I UPOTREBE SERVISIA

Korisnik je dužan da odmah zatraži opoziv svog elektronskog sertifikata u svim slučajevima gubitka ili oštećenja sredstava ili podataka za formiranje elektronskog potpisa.

Klijent/Korisnik je dužan da gubitak ili krađu smart kartice, neovlašćeni pristup elementima zaštitnog kompleta VobEbank servisa i parametrima poziva, bez odlaganja, prijavi Banci na telefon broj: 021 4895 225 i/ili mail adresu: elektronsko@voban.groupnbg.com.

Banka će na osnovu prijave Klijenta/Korisnika blokirati smart karticu i mogućnost upotrebe servisa. Smart kartica se blokira po prijemu obaveštenja od strane Klijenta. Korisnik se obavezuje da će pisanim putem, u roku od 2 radna dana, obavestiti tj. potvrditi Banci gubitak odnosno krađu smart kartice. Korisnik će snositi eventualne posledice zloupotrebe izgubljene ili ukradene kartice do momenta prijave.

Elektronski sertifikat, pronađen nakon opoziva, se ne može ponovo koristiti, već se na zahtev Klijenta u pisanoj formi izdaje novi. Troškove izdavanja novog elektronskog sertifikata snosi Klijent.

VobEbank servis, automatski, blokira mogućnost upotrebe servisa Korisniku, koji tri puta prijavi pogrešan lični broj (PIN).

Zakonski zastupnik Klijenta može opozvati ovlašćenje krajnjem Korisniku pod uslovom da ga saopšti Banci pismenim putem. Nakon primanja obaveštenja o opozivu ovlašćenja Korisniku, Banka odmah blokira upotrebu VobEbank servisa konkretnom Korisniku.

Svetransakcije ispostavljene pre blokade upotrebe usluge VobEbank servisa biće realizovane.

Banka na pismeni zahtev Klijenta izdaje novu smart karticu sa elektronskim sertifikatom.

Nakon blokiranja, Banka omogućava ponovno korišćenje usluge VobEbank servisa posle promene smart kartice.

IX – OTKAZ KORIŠĆENJA USLUGE

Klijent može otkazati korišćenje VobEbank pisanim putem, u skladu sa odredbama Ugovora. Sva zaduženja nastala pre dana otkaza sertifikata, periodične troškove koji se odnose na period u kome je otkaz izvršen, kao i sve eventualne troškove i kamate koji proističu iz zaduženja snosi Klijent.

Banka zadržava pravo da otkáže korišćenje VobEbank, ukoliko Klijent ne obavlja poslovanje preko Banke najmanje 3 meseca neprekidno.

Banka zadržava pravo da izvrši opoziv izdatog elektronskog sertifikata ukoliko Klijent izgubi poslovnu sposobnost, ili je prestao da postoji ili su se promenile okolnosti koje bitno utiču na važenje elektronskog sertifikata.

X – NAKNADE, KAMATE I DRUGI TROŠKOVI

Sve kamate i naknade koja Banka naplaćuje Klijentu za izvršavanje platnih usluga elektronskog bankarstva su date u Pregledu Tarifa.

Pregled tarifa je objavljen na internet sajtu Banke i u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge klijentima.

Na način iz prethodnog stava, Banka je uredno obavestila Klijenta o svim naknadama i kamatama koje Banka može naplatiti od Klijenta.

Klijent se neopozivo saglašava i ovlašćuje Banku da, radi namirenja svih svojih potraživanja koje Banka ime prema Klijentu, bez njegove dodatne saglasnosti, može izvršiti automatsko zaduženje sa bilo kojeg od njegovih tekućih računa otvorenih kod Banke, osim sa računa koji su zakonom izuzeti.

XI – OPŠTE ODREDBE

Podaci o poslovanju korišćenjem VobEbank servisa su poslovna tajna i informaciju o njima Banka daje na zahtev Klijenta u skladu sa poslovnom politikom Banke i važećim zakonskim propisima.

Banka i Klijent se obavezuju da će sprovesti visok nivo sigurnosnih mera, koje će obezbediti minimalan rizik od neautorizovanog pristupa, promene podataka ili gubitka podataka.

XII – ZAVRŠNE ODREDBE

Ova Opšti pravila su sastavljeni u skladu s pozitivnim propisima Republike Srbije, koji se primjenjuju i za njihovo tumačenje.

Banka može prihvatiti uslove koji nisu predviđeni Opštim pravilima u izuzetnim slučajevima, kada je to u interesu Banke i Klijenta.

Usvajanjem ovih Opštih pravila Banka vrši usklađivanje ugovora o korišćenju usluga elektronskog bankarstva – VobEbank servisa

Na ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Klijenta platnih usluga pre i tokom trajanja ugovornog odnosa koristi se srpski jezik i pismo, osim ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

Klijent je saglasan da Banka zadržava pravo izmena i dopuna ovih Opštih pravila, i da o tome blagovremeno obavesti Klijenta. Opšta pravila se smatraju prihvaćenim od strane Klijenta ako u roku od 15 dana od dana obaveštavanja objavljivanjem istih na Internet stranici, Banka ne primi njegov pismeni prigovor.

Stranke koje učestvuju u elektronskom poslovanju su saglasne da će u slučaju spora priznavati važnost elektronskog saopštenja na sudu.

Svi eventualni sporni odnosi između Banke i Klijenta koji proizilaze iz ovih Opštih pravila rešavaju se primenom prava Republike Srbije.

Ova Opšta pravila stupaju na snagu danom objavljivanja na vidno mesto u poslovnim prostorijama, a primenjuju se od 01.10.2015. godine.

Danom primene ovih Opštih pravila prestaju da važe Opšta pravila i uslovi za korišćenje usluge elektronskog bankarstva –VobEbank servisa za pravna lica segmentirana kao veliki i komercijalni klijenti usvojena Odlukom br: 1.0-21201/19 dana 24.12.2014. godine