

Primena od 09.10.2016

OPŠTA PRAVILA I USLOVI ZA KORIŠĆENJE USLUGE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA – servisa za pravna lica svrstana u segment Mali Biznis i preduzetnike

I – ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA:

Izrazi koji se koriste u ovim Opštim pravilima: "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 svrstano u segment Mali Biznis ili preduzetnik, kome je Banka odobrila korišćenje usluge elektronskog bankarstva – servisa za pravna lica svrstana u segment Mali biznis i preduzetnike (VobEbank ili i-bank servis - zajedno e-banking servis) i sa kojim ima zaključen Okvirni Ugovor o platnim uslugama.
- Korisnik e-banking servisa je zastupnik Klijenta ili od njega ovlašćeno jedno ili više fizičkih lica za sprovođenje definisanih aktivnosti putem 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.
- Korisničko ime predstavlja parameter pristupa koji služi za autentifikaciju Korisnika
- Lozinka je nezavisan parametar pristupa koji služi za autentifikaciju korisnika (dostavlja se na način različit od Korisničkog imena)
- Parametri pristupa su podaci koje Korisnik upotrebljava za uspostavljanje veze i autentifikaciju prilikom korišćenja e-banking servisa.
- Paket e-banking servisa, u zavisnosti od zahteva korisnika čine korisničko ime, lozinka, internet adresa stranice e-banking servisa, koverat sa pin kodom, čitač smart kartice, smart kartica ili drugi sigurnosni uređaji sa ugrađenim čipom na kojima se čuva elektronski sertifikat odn. kriptografski ključevi neophodni za funkcionisanje e-banking servisa, instalacioni CD i registracija, odnosno deo paketa ukoliko klijent poseduje neke od elemenata paketa
- Poseban ugovor – Ugovor o korišćenju usluga elektronskog bankarstva

II – UVODNE ODREDBE

Opštim pravilima i uslovima za korišćenje usluge elektronskog bankarstva –e-banking servisa za pravna lica svrstana u segment Mali Biznis i preduzetnike (u daljem tekstu: „Opšta pravila“) odredjuju se prava i obaveze Klijenta, korisnika usluga elektronskog bankarstva „e-banking 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 svrstana u segment Mali Biznis i preduzetnike, sastavni su deo Ugovora o korišćenju usluga elektronskog bankarstva – e-banking 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 svrstana u segment Mali Biznis i preduzetnike.

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 e-banking servisa

E-banking servis može koristiti Klijent koji u Banci ima otvoren tekući račun i zaključen Okvirni ugovor ugovor o platnim uslugama. Za odobrenje korišćenja ovog servisa, Klijent popunjava Zahtev za korišćenja usluga elektronskog bankarstva sa specifikacijom usluga i ovlašćenja za krajnjeg korisnika i predaje prateću dokumentaciju koju zahteva Banka u filijali Banke ili podnošenjem zahteva kroz e-banking servis ukoliko postoji takva mogućnost.

Klijent može koristiti e-banking servis, nakon što mu Banka odobri zahtev, potpiše Ugovor o korišćenju usluga elektronskog bankarstva – e-banking servisa i preuzme smart karticu, korisničko ime, odnosno druge parametre pristupa. 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 e-banking.

Potpisivanjem zahteva, Klijent ovlašćuje Banku da zadužuje njegov račun za transakcije, odnosno izvršava poruke nastale korišćenjem e-banking servisa .

Klijent prihvata preuzeta sredstva za autentifikaciju kao isključivu potvrdu identiteta prilikom korišćenja e-banking servisa bez prava naknadnog poricanja. Korišćenjem definisanih parametara pristupa onemogućeno je lažno predstavljanje, odnosno, obezbeđuje se pouzdana autentifikacija Korisnika.

Sve elektronske poruke realizovane korišćenjem dodeljenih parametara pristupa su verodostojne i neopozive i predstavljaju saglasnost za izvršenje platnih transakcija, odnosno, poruka.

Sve usluge e-banking servisa realizovane korišćenjem dodeljenih parametara pristupa i definisane autentifikacije izjednačeni su sa svojeručnim potpisom Korisnika i predstavljaju saglasnost za izvršenje platnih transakcija, odnosno, elektronskih poruka (dokumenata).

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

Korisnik je obavezan da na računarima sa kojih će koristiti usluge e-banking servisa, obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem i podržavane operativne sisteme i pretraživače, odnosno zaštitu od malicioznog softvera (firewall, antivirus program, ...)

Ukoliko Klijent nakon početka korišćenja usluga e-banking 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.

Podrška za trenutno važeće sisteme trajeće dok i sam proizvođač softvera ne ukine podršku za iste

Pojedine usluge elektronskog bankarstva mogu biti regulisane posebnim opštim uslovima.

IV – IZDAVANJE SREDSTAVA ZA AUTENTIFIKACIJU

Radi sigurnosti korišćenja e-banking servisa, Banka Klijentu/Korisniku dodeljuje sredstva za autentifikaciju (smart karticu, korisničko ime i/ili druge parametre pristupa) i koji se mogu uvoditi u skladu sa tehnološkim razvojem usluga koje Banka pruža korisniku. Sredstva za autentifikaciju banka izdaje na Zahtev ovlašćenog lica Klijenta za korisnike čija ovlašćenja pojedinačno određuje. Sredstva za autentifikaciju omogućavaju autorizovan pristup e-banking servisu, elektronski potpis platnog naloga, opoziva naloga i pravdanje priliva, te korišćenje drugih izabranih usluga e-banking servisa.

Sredstva za autentifikaciju je vlasništvo Banke, a Klijent 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.

Banka može uvesti nove parametre pristupa u skladu sa tehnološkim i operativnim razvojem ove usluge. Korisnik se saglasava sa novim parametrima pristupa danom početka koriscenja istih.

V - OBAVEZE I ODGOVORNOST KLIJENTA/KORISNIKA

Klijent je obavezan da osigura tajnost sredstava za autentifikaciju (smart kartice kao i tajnost PIN / PUK koda, korisničkog imena/lozinke) kako se oni ne bi našli u posedu druge/neovlašćene osobe. Ako Klijent sumnja ili ustanovi da je neko saznao njegov PIN kod, korisničko ime/lozinku može ga u bilo kojem trenutku promeniti, privremeno blokirati ili podneti zahtev Banci za izradu novog.

Klijent snosi svu štetu nastalu zbog gubitka, neovlašćenog ili neodgovarajućeg korišćenja sredstava za autentifikaciju. Klijent 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 obavezan da štiti računarsku opremu i programsku podršku za korišćenje usluga e-banka i da je koristi u skladu sa Opštim pravilima Banke za svaku pojedinačnu uslugu.

Klijent je odgovoran za tačnost svih podataka dostavljenih Banci i obavezan je da joj prijavi svaku promenu podataka.

Klijent je odgovoran za tačnost svih podataka ispostavljenih transakcija, odnosno, drugih poruka nastalih upotrebom VobEbank servisa, te snosi rizik i odgovornost unosa netačnih podataka.

Klijent 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 se obavezuje da će se, prilikom korišćenja e-banking 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 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 blokiran, odnosno ispostavljanje drugih poruka nastalih upotrebom e-banking servisa.

Banka će omogućiti Klijentu uvid u stanje i promene na računu, kao i uvid u statuse drugih poruka nastalih upotrebom e-bank servisa. .

Banka će izvršavati usluge elektronskog bankarstva u skladu sa važeći propisima.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je nalog odbijen u sistemu platnog prometa, odnosno poruka nije ispostavljena zbog greške Klijenta, tehničkih problema bilo na računarskoj opremi Banke, komunikacijskim sredstvima, računarskoj opremi Klijenta ili drugih okolnosti na koje Banka nije mogla uticati.

Banka kod izvršavanje 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 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 SREDSTAVA AUTENTIFIKACIJE

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

Klijent/Korisnik je dužan da gubitak ili krađu, neovlašćeni pristup sredstvu autentifikacije, e-banking servisima i parametrima pristupa, bez odlaganja, prijavi Banci na telefon broj: 021 4895 225 i/ili mail adresu: elektronsko@voban.groupnbg.com ili u filijali Banke.

Banka će na osnovu prijave Klijenta/Korisnika blokirati sredstva za autentifikaciju i mogućnost upotrebe e-banking servisa. Sredstva za autentifikaciju se blokira po prijemu obaveštenja od strane Klijenta. Klijent se obavezuje da će pisanim putem, u roku od 2 radna dana, obavestiti tj. potvrditi Banci gubitak odnosno krađu sredstva za autentifikaciju. Korisnik će snositi eventualne posledice zloupotrebe izgubljenog ili ukradenog sredstva za autentifikaciju do momenta prijave.

Sredstva za autentifikaciju, pronađena nakon opoziva, se ne mogu ponovo koristiti, već se na zahtev Klijenta u pisanoj formi izdaje novo sredstvo za autentifikaciju. Troškove izdavanja novog sredstva za autentifikaciju snosi Klijent.

E-bank servis, automatski, blokira mogućnost upotrebe servisa Korisniku, koji više puta pogreši unos parametara pristupa. Tacan broj pogresnih unosa je definisan u Upustvu za korisncenje elektronskog bankarstva koji je dostupan klijentu na zvaničnoj internet stranici Vojvodjanske banke a.d. Novi Sad.

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 e-bankservisa konkretnom Korisniku. Sve transakcije ispostavljene pre blokade upotrebe usluge e-banking servisa biće realizovane.

Banka na pismeni zahtev Klijenta izdaje novo sredstvo za autentifikaciju

Nakon blokiranja, Banka omogućava ponovno korišćenje usluge e-banking servisa posle promene sredstva za autentifikaciju.

IX – OTKAZ KORIŠĆENJA USLUGE

Klijent može otkazati korišćenje e-banking servisa 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 e-banking servisa, 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 naknada za usluge pravnim licima svrstanim u segment Mali Biznis i preduzetnicima, kao sastavnom delu Opštih uslovima poslovanja za obavljanje platnih usluga za pravna lica svrstana u segment Mali Biznis i preduzetnike.

Pregled naknada 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 ima prema Klijentu, bez njegove dodatne saglasnosti, može izvršiti automatsko zaduženje sa bilo kojeg od njegovih računa otvorenih kod Banke, osim sa računa koji su zakonom izuzeti.

XI – OPŠTE ODREDBE

Podaci o poslovanju korišćenjem e-banking 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 sprovoditi 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 – e-bank 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 Korisnik ne ugovore drugačije.

Korisnik je saglasan da Banka zadržava pravo izmena i dopuna ovih Opštih pravila, i da o tome blagovremeno obavesti Klijenta.

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 09.10.2016. godine.

Danom primene ovih Opštih pravila prestaju da važe Opšta pravila i uslovi poslovanja za korišćenje usluge elektronskog bankarstva – VobEbank servisa za pravna lica svrstana u segment Mali Biznis i preduzetnike usvojena usvojena Odlukom o usvajanju Opštih uslova i Opštih pravila poslovanja Vojvođanske banke AD Novi Sad u domenu poslovanja Funkcije Proizvodi i segmenti stanovništva del. br. 1.0 – 13240/10 od 27.07.2015. godine.

VOJVODJANSKA BANKA a.d. NOVI SAD