

OPŠTI USLOVI E-BANKING POSLOVANJA ZA FIZIČKA LICA

1. Oblast primene

Opšti uslovi poslovanja za korisnike e-bankinga za fizička lica primenjuju se na odnose između Volksbank a.d. Srbija (u daljem tekstu: Banka) i Korisnika e-banking usluga, zasnovane ugovorom o otvaranju računa u Banci (u daljem tekstu: Korisnik).

Pravilnik e-banking poslovanja za fizička lica primenjuje se zajedno sa Odredbama svih ostalih akata poslovne politike Banke.

Usluge elektronskog bankarstva, podrazumevaju informacije o stanju na Korisnikovim računima u Banci i/ili mogućnost obavljanja transakcija, kao i sve druge usluge koje Banka pruža Korisniku.

Popis, opseg i način korišćenja e-banking usluga za fizička lica navedeni su u Pristupnici za Fizička lica (Pristupnica).

2. Korisnici E-banking usluga

Korisnik E-banking usluga može biti svako fizičko lice koje u Banci ima otvoren račun i račun.

3. Ugovaranje e-banking usluga

E-banking usluge za fizička lica ugovaraju se popunjavanjem i potpisivanjem Pristupnice.

Svaki Korisnik e-banking usluga za fizička lica pristaje na primenu ovih Opštih uslova poslovanja i ostalih akata poslovne politike Banke.

Korisnik je dužan da na svom računem račun obezbedi neophodan iznos za naknadu za korišćenje e-banking usluge. Ukoliko na Korisnikovom računem račun nema dovoljno sredstava za naplatu naknade za ugovaranje usluge, Korisnik ne može koristiti uslugu sve dok iznos sredstava na računem račun ne bude dovoljan za naplatu naknade.

4. Obim usluga

Za svaku e-banking uslugu Banka omogućiti Korisniku uvid u informacije i obavljanje transakcija u opsegu i načinu naveden u Pristupnici.

Banka zadržava pravo izmene obima i sadržaja pojedine usluge, o čemu Korisnika obavestava jednim od medija komunikacije (obaveštenje u Web aplikaciji, e-mailom, smsom).

5. Sigurnost

Radi sigurnosti obavljanja transakcija, Banka Korisniku dodeljuje korisničko ime i tajnu lozinku za ulazak na sistem u neotopakovanoj perforiranoj koverti.

Radi sigurnosti obavljanja transakcija i nedvosmislenog utvrđivanja identiteta Korisnika, Banka može Korisniku na njegov zahtev izdati digitalni sertifikat na Mini CD-u.

Potpis Korisnikovim digitalnim sertifikatom zamenjuje Korisnikov svojeručni potpis.

Korisnik koji se prijavi za uslugu dobijanja jednokratnih kodova za potpisivanje elektronskih naloga platnog prometa (OTAPOS), dobija i na njegov zahtev kod od 6 cifara, putem SMS poruke kojim može potpisivati elektronske naloge.

Potpis OTAPOS kodom poslatim na broj telefona koji je KORISNIK prijavio za elektronsko bankarstvo zamenjuje KORISNIKOV svojeručni potpis.

Korisnik je dužan da kao tajnu čuva digitalni sertifikat i sve lozinke koje koristi u radu sa e-banking sistemom VOLKSBANK a.d. Srbija.

O transakcijama i ostalim aktivnostima Korisnika izvršenim putem elektronskog bankarstva, Banka izdaje potvrdu Korisniku u elektronskom obliku potpisanu digitalnim sertifikatom Banke.

Eventualnu ztetu nastalu nepridr0avanjem ovih odredbi snosi Korisnik.

Korisnik snosi svu ztetu koja nastane usled nepridr0avanja ovih Opztih pravila ili ako tre a osoba zloupotrebi pristup sigurnosnom serveru poznavanjem tajnih lozinki Korisnika.

Banka ne snosi odgovornost u slu aju kada Korisnik ne mo0e koristiti uslugu zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima te zbog drugih okolnosti koje su izvan kontrole Banke.

Banka ne snosi odgovornost za eventualne zloupotrebe u slu aju da tre e lice do e u posed Korisnikovih tajnih podataka i/ili broja telefona koji je Korisnik prijavio za dobijanje OTAPOS kodova.

6. Nalozi za plaćanje

Sigurnost prilikom pla ćanja odre ena je tako zto e korisniku biti dostavljen formular na kome je u obavezi da predefiniše platne naloge, upisivanjem broja ra una krajnjeg korisnika, njegove adrese i svrhe pla ćanja.

Korisnik koji na pristupnici za elektronsko bankarstvo izabere opciju naru ivanja digitalnog sertifikata na mini CD-u, ima mogu nost pla ćanja na sve ra une doma eg platnog prometa, bez popunjavanja predefinisanih platnih naloga.

Korisnik koji na pristupnici za elektronsko bankarstvo izabere uslugu potpisivanja naloga jednokratnim kodom (OTAPOS), po njegovom zahtevu dobija e putem SMS poruke kod od 6 cifara na broj telefona koji je prijavio za elektronsko bankarstvo.

Ulaskom u e-banking sistem Korisniku e se prikazati ra uni koje je Korisnik definisao u pristupnici.

Nalozi se izvrzavaju na na in propisan Zakonom o platnom prometu, va0e im u trenutku obavljanja pla ćanja ili prenosa.

Uvidom u promet po ra unu, Korisnik prati ishod finansijskih transakcija obavljenih putem e-banking sistema Banke.

Banka ne snosi odgovornost za slu aj da je nalog odbijen u sistemu platnog prometa, a zbog greške Korisnika, ili zbog odbijanja paketa naloga od strane Centralne banke u kliring sistemu.

7. Raspolaganje sredstvima

Korisnik usluga raspola0e svim sredstvima na svim ra unima, do visine sredstava na ra unu, uklju uju i i eventualno dozvoljeno prekora enje (dozvoljena pozajmica, dozvoljeni minus).

8. Blokada e-banking usluga

Banka e, ako posumnja da postoji zloupotreba, privremeno blokirati obavljanje pojedinih ili svih e-banking usluga i o tome obavestiti Korisnika.

Banka e privremeno blokirati obavljanje pojedine ili svih e-banking usluga ili e raskinuti ugovor ako se Korisnik ne pridr0ava ugovornih odredbi odnosno ovih Opztih pravila i ostalih pravnih akata Banke.

Banka e privremeno blokirati koriz enje e-banking usluga u slu aju da Korisnik ne koristi usluge elektronskog bankarstva du0e od etiri meseca. Usluge se mogu ponovo aktivirati na Korisnikov zahtev.

9. Otkaz e-banking usluga

Korisnik mo0e bilo kada otkazati e-banking usluge. Otkaz e-banking usluga je mogu e obaviti u bilo kojoj poslovnicu Banke, u pisanom obliku popunjavanjem Otkaza o koriz enju e-banking usluga.

10. Naknada

Za korišćenje e-banking usluga Korisnik plaća periodičnu naknadu koja se naplaćuje automatski s Korisnikovog računa, a prema važećoj Tarifi Banke za poslovanje sa fizičkim licima i zavisno od vrste usluga. Takođe, za usluge koje pružaju mogućnost obavljanja plaćanja naplaćuje se naknada za pojedinačno obavljena plaćanja, prema Tarifi banke za poslovanje sa stanovništvom iz Odluke o tarifi naknada Banke.

11. Obaveštavanje i reklamacije

Banka obaveštava Korisnika u stanju poraćuna, o izvršenim prenosima sredstava ili plaćanjima.

Banka može putem različitih kanala distribucije obavestivati Korisnika o novim proizvodima i uslugama iz domena poslovanja.

Stanje poraćuna za odabrani vremenski period sadrži podatke o obavljenom plaćanju te služi kao dokaz o plaćanju u slučaju Korisnikova prigovora.

Korisnik je obavezan da vodi vlastitu evidenciju o prometu poraćunima, a Banka o prometu računa i potvrđuje plaćanja, jer one predstavljaju jedini validan dokument o izvršenim transakcijama.

Korisnik ima pravo prigovora u roku od 8 dana, od datuma valute transakcije koju reklamira.

12. Primena Opštih uslova poslovanja

Banka zadržava pravo izmene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja e-bankinga sa fizičkim licima, kao i Tarife banke za poslovanje sa stanovništvom.

Banka je dužna da sve izmene u roku od 3 radna dana postavi na Internet stranicu a korisnika u tom periodu obavesti o promenama e-mailom ili nekim drugim distributivnim obaveštajnim kanalom.

Ovaj Pravilnik počinje da se primenjuje od 01.03.2006.godine.

13. Dodatne odredbe

Banka ima pravo da podatke o Korisniku koji se odnose na podatke za uspostavljanje kontakta, a koje Korisnik daje Banci prilikom potpisivanja Pristupnice za fizička lica, koristi radi dostavljanja obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu letaka, prospekata, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

14. Prelazne odredbe

Banka se obavezuje da upozna Korisnika o Opštim uslovima e-bankinga za fizička lica u istom trenutku kada mu prezentuje i Pristupnicu, a Korisnik će imati uvid u ova Opšta pravila u svim poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke.

15. Završne odredbe

Sporove će stranke rešavati sporazumno u duhu dobrih poslovnih odnosa, a u protivnom nadležan je sud prema sedištu Banke.