

PRILOG
OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA
Eurobank a.d.
za pružanje usluga elektronskog,
mobilnog i telefonskog bankarstva za
Potrošače

1. UVODNE ODREDBE

**1.1. Sadržina Opštih uslova
poslovanja Banke**

Ovim Prilogom Opštih uslova poslovanja Eurobank a.d. (u daljem tekstu: Banka), uređuju se međusobna prava, obaveze i odgovornosti Banke i Potrošača (u daljem tekstu: Korisnik) pri korišćenju usluga elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: E-banking usluga), mobilnog bankarstva (u daljem tekstu: M-banking) (u daljem tekstu zajednički naziv: Elektronski Servisi) i telefonskog bankarstva (u daljem tekstu zajednički naziv: Usluge), , kao i uslovi za izmene, dopune i prestanak Okvirnog Ugovora (u daljem tekstu: Ugovor)..

Banka obezbeđuje Korisniku i usluge putem elektronske mreže kao i informacije o transakcijama dostupnim ovim putem, o danima i satima kada su one dostupne.

Prateći razvoj tehnologije i usluga koje pruža Korisniku, Banka može integrisati nove servise u okviru elektronske mreže za obavljanje transakcija. Transakcije koje se realizuju putem novih servisa obavljaju se prema instrukcijama koje izdaje Banka.

Banka od Korisnika za obavljene usluge naplaćuje naknade po Cenovniku naknada za usluge Eurobank ad utvrđenoj aktima Banke (u daljem tekstu: Cenovnik). Banka zadržava pravo da odlukom Banke Korisniku odobri povoljnije naknade od onih definisanih u Cenovniku.

1.2 Uslovi pružanja platnih usluga

**1.2.1 Osnovni uslovi pod kojima
Banka obavlja platne usluge**

Banka pruža platne usluge u skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama koje se odnose na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima, kao i međunarodne platne transakcije bez obzira na valutu plaćanja.

Međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u pogledu pružanja platnih i ostalih usluga po i u vezi sa platnim računom uređuju se Ugovorom, Prilogom Opštih uslova poslovanja za platne račune i platne usluge za potrošače, i Opštim uslovima poslovanja.

1.3. Elektronski servisi

1.3.1. Definicija poslova elektronskih servisa

Usluge elektronskog (E-banking) i mobilnog (M-banking) bankarstva (elektronski servisi) podrazumevaju obavljanje transakcija elektronskim putem i odnose se na sve elektronske proizvode i usluge Banke koje Korisnik koristi u skladu sa korisničkim uputstvom. Pod transakcijama se podrazumevaju transakcije u platnom prometu i ostale poslovne transakcije, uključujući i mogućnost podnošenja zahteva za određene usluge Banke o čemu je korisnik informisan direktno kroz aplikaciju koju koristi.

Elektronski servisi sadrže dva kanala komunikacije, elektronsko i mobilno bankarstvo.

Pod elektronskim servisima se podrazumeva i regulisanje međusobnih prava, obaveza i odgovornosti između Banke i Korisnika pri korišćenju usluga elektronskih servisa, odnosno predstavlja elektronsku razmenu informacija, kao i raspolaganje sredstvima i vođenje računa Korisnika kod Banke putem elektronskih servisa saglasno Ugovoru za korisnike E-service usluga.

Banka, bez naknade, nudi mogućnost otvaranja E-banking i M-banking naloga, potpisivanjem Ugovora za E-service sa Bankom.

Aktiviranjem ovih servisa, Banka nudi sledeće usluge:

- Pregled stanja i prometa po računima
- Pregled stanja kreditnih kartica

- Pregled kredita i plana otplate
- Prenos sredstava i transakcije plaćanja u domaćem platnom prometu
- Otplata rate kredita
- Izmirenje obaveza po kreditnim karticama
- Kupovina ili prodaja deviza

Prilikom popunjavanja zahteva, Korisnik, bira jedan od dva nivoa ovlašćenja :

- Pregled
- Pregled i plaćanje (primenljivo za E-banking)

Daljim razvojem elektronskih servisa Banka može uvesti dodatne usluge o čemu će klijent biti obavješten kroz samu aplikaciju.

1.4. Telefonsko bankarstvo

1.4.1. Definicija poslova telefonskog bankarstva

Telefonsko bankarstvo je servis koji omogućava da se putem telefonskog razgovora sa operaterom Call centra obavljaju transakcije i pristupa informacijama o različitim proizvodima koje Banka nudi.

Ovim servisom dostupne su sledeće informacije:

1. Osnovni podaci o tekućim računima
2. Informacije o kreditnim karticama
3. Informacije o depozitima i kreditima kod Banke

Servis pruža mogućnost obavljanja sledećih vrsta transakcija:

1. Prenos u okviru sopstvenih računa
2. Izmirivanje obaveza po kreditnim karticama
3. Menjačke poslove u okviru sopstvenih deviznih i dinarskih računa, kao i
4. Prenos sredstava na unapred definisane račune

1.5. Značenje pojmova

U smislu ovog Priloga opštim uslovima poslovanja za pružanje usluga elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva za potrošače (u daljem tekstu: Prilog) pojedini pojmovi imaju sledeće značenje:

„**Platna transakcija**“ označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira Korisnik kao platilac ili kao primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

„**Platni nalog**“ označava instrukciju Korisnika kao platioca ili kao primaoca plaćanja Banci kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

„**Platni račun**“ označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi Banka;

„**Platni instrument**“ označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke, a koje Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga; „**Korisnik platnih usluga**“ -Korisnik označava fizičko lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga;

„**Platilac**“ označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa – fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;

„**Primalac plaćanja**“ označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

„**Novčana sredstva**“ označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;

„**Gotov novac**“ označava novčanice i kovani novac;

„**Poslovni dan**“ je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom Korisniku kao korisniku platnih usluga;

„**Datum valute**“ je referentni datum, odnosno referentno vreme koje Banka koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;

„**Referentni kurs**“ je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinila Banka ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;

„**Referentna kamatna stopa**“ je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje Korisnika i Banke koji su zaključili ugovor;

„**Jedinstvena identifikaciona oznaka**“ označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje Korisniku i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleno identifikaciju tog Korisnika i/ili njegovog platnog računa;

„**Sredstvo za komunikaciju na daljinu**“ je svako sredstvo koje Korisnik i Banka mogu da koriste za zaključenje Ugovora kada nisu istovremeno fizički prisutni;

„**Trajni nosač podataka**“ označava svako sredstvo koje Korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;

„**Domaća platna transakcija**“ označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;

„**Međunarodna platna transakcija**“ označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države;

„**Banka**“ označava banku sa sedištem u Republici Srbiji koja ima dozvolu za rad Narodne banke Srbije, u skladu sa zakonom kojim se uređuju banke;

„**Elektronska poruka**“ je niz podataka koji su elektronski generisani, poslani, primljeni ili sačuvani na elektronskim, optičkim i drugim sličnim medijumima;

„**PIN**“ je kombinacija brojeva koja je dodeljena Korisniku od strane Banke ili je Korisnik sam odredi kao tajni podatak neophodan za potpisivanje platnih naloga i zahteva za korišćenjem dodatnih usluga dostupnih u aplikaciji;

„**Pošiljalac elektronske poruke**“ je lice koje je samo poslalo elektronsku poruku, ili je poruka poslata u njegovo ime, s tim da se posrednik elektronske poruke ne smatra pošiljaocem te elektronske poruke, pri čemu se pod posrednikom podrazumeva lice koje šalje ili preuzima elektronske poruke u ime ovlašćenog lica;

„**Primalac elektronske poruke**“ je lice koje je primilo elektronsku poruku, ili je poruka primljena u njegovo ime, s tim da se posrednik elektronske poruke ne smatra primaocem te elektronske poruke, pri čemu se pod posrednikom podrazumeva lice koje šalje ili preuzima elektronske poruke u ime ovlašćenog lica.

„**Elektronski potpis**“ je skup podataka u elektronskom obliku koji su dodati ili su logički pridruženi elektronskim porukama ili dokumentima i služe kao metod za identifikaciju kojim se pouzdano garantuje: identitet potpisnika, integritet elektronskih poruka ili dokumenata i nemogućnost naknadnog poricanja odgovornosti za njihov sadržaj.

„**Elektronski sertifikat**“ je elektronsko uverenje kojim se potvrđuje veza između podataka za verifikaciju elektronskog potpisa i identiteta potpisnika, koji je izdat od strane sertifikacionog tela. Elektronski sertifikati se izdaju na Smart karticama ili drugom mediju (token-USB, Sim kartica, CD i dr.) u skladu sa napretkom tehnologije, inovacijama na tržištu ili promenom zakonske regulative.

„**Smart kartica**“ je sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuva elektronski sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje E-BANKING sistema.

„**Čitač Smart kartice**“ je uređaj koji omogućava čitanje podataka, tj. upotrebu elektronskog sertifikata sa smart kartice.

„**Oprema**“ je zajednički naziv za Smart kartice i Smart card čitač;

„**Sigurnosni koverat sa šiframa**“ ili „**PIN mailer**“ je sigurnosno pismo koje se uručuje Korisniku, a u kome se nalaze šifre i/ili kodovi za pristup Korisnika E-banking i M-banking servisima.

„**M-BANKING korisnički nalog**“ je profil M-BANKING ovlašćenog korisnika kreiran u M-BANKING aplikaciji koji korisniku omogućava korišćenje ugovorenih M-BANKING usluga, prema podacima i ovlašćenjima definisanim u Pristupnim dokumentima. Korisnik pristupa svom korisničkom nalogu logovanjem sa jedinstvenim parametrima pristupa, koji su sastavni deo M-BANKING paketa.

„**E-BANKING korisnički nalog**“ je profil E-BANKING ovlašćenog korisnika kreiran u E-BANKING aplikaciji koji korisniku omogućava korišćenje ugovorenih E-BANKING usluga, prema podacima i ovlašćenjima definisanim u Pristupnim dokumentima. Korisnik pristupa svom korisničkom nalogu logovanjem sa jedinstvenim parametrima pristupa, koji su sastavni deo E-BANKING paketa.

Lozinka za pristup – predstavlja inicijalnu lozinku za pristupanje aplikaciji

Registracioni kod – predstavlja lozinku za registraciju pametnog uređaja za obavljanje domaćeg platnog prometa u slučaju reinstalacije m-Banking aplikacije ili promene uređaja.

OTP – predstavlja jednokratnu lozinku koja se koristi za potpisivanje platnih naloga i zahteva za korišćenjem dodatnih usluga dostupnih u aplikaciji.

mToken – predstavlja aplikaciju za pametne uređaje pomoću koje se generišu OTP lozinke

Sigurnosno pitanje – predstavlja predefinisano pitanje koje se može koristiti u aplikaciji za dodatnu potvrdu identiteta korisnika

Sigurnosni odgovor – predstavlja odgovor na sigurnosno pitanje, koje definiše Korisnik i može se koristiti u aplikaciji za dodatnu potvrdu identiteta korisnika. **Wireless Application Protocol (WAP)** je tehnički standard za pristup informacijama preko mobilne mreže

IVR (interactive voice response) predstavlja automatski servis koji Korisniku omogućuje upit stanja i/ili pregled transakcija na osnovu unosa PIN-a,

Značenje izraza, izuzev gore navedenih, koji se koriste u ovom Prilogu, je definisano članom 2. Zakona o elektronskom potpisu.

1.6. Uslovi za korišćenje platnih usluga elektronskog bankarstva

1.6.1. Uslovi po kojima Banka obavlja poslove elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva

Korisnik potpisivanjem Ugovora, stiče pravo da koristi neku od usluga elektronskog bankarstva iz aktuelne ponude Banke radi korišćenja pojedine ili svih usluga Banke i to:

- Ugovor za E-service (E-banking i M-banking) Ugovor za Telefonsko bankarstvo.

Korisnik je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke uslove za korišćenje navedenih usluga koji su navedeni u korisničkom uputstvu.

Korisniku bilo koje od pojedinačnih Usluga dostupna su na zvaničnoj internet prezentaciji Banke: www.eurobank.rs korisnička uputstva-dokumenta kojima se Korisniku objašnjava način korišćenja svake od pojedinačnih Usluga (u daljem tekstu: Korisnička uputstva), kao i instalaciona procedura.

Korisnik se potpisivanjem Ugovora i/ili drugog odgovarajućeg dokumenta (u daljem tekstu: Ugovor) Banke u formi zahteva opredeljuje za vrstu i nivo Usluga koji koristi.

Pojedinom ili svim uslugama, Korisnik se može koristiti - nakon preuzimanja E-service paketa, i/ili Ugovora od strane Korisnika, odnosno nakon aktivacije usluge od strane Banke. O uvođenju nove funkcionalnosti korisnik će biti obavešten kroz samu aplikaciju koju koristi ili drugi ugovoreni kanal komunikacije.

Usluge će Korisniku biti dostupne od momenta aktiviranja 24 sata dnevno, sedam dana u nedelji, u obimu i na način koji je utvrđen u Ugovoru i Korisničkom uputstvu dostupnom na Internet stranici Banke www.eurobank.rs i odredbama Okvirnog ugovora.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada Korisnik ne može da koristi Uslugu zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima ili drugih okolnosti izvan kontrole Banke.

Usluge su dostupne posredstvom sledećih kanala:

- a) Interneta;
- b) telefona;
- c) SMS poruka;
- d) elektronske pošte;
- e) ATM i APS uređaja.
- f) Mobilnog telefona
- g) IVR

Za svaku Uslugu Banka će omogućiti Korisniku uvid u informacije i obavljanje transakcija po pravilima regulisanim članom 5.2.20. Opštih uslova poslovanja a na način predviđen sledećim stavom.

Smatra se da je Korisnik saglasan da registrovanjem broja telefona, mobilnog telefona i/ili e-mail adrese kod Banke, Banka na osnovu registrovanih podataka može da ga identifikuje putem WAP protokola, SMS i/ili e-mail poruke i drugim raspoloživim metodama i na taj način mu stavi na raspolaganje podatke o računima, kreditnim i debitnim karticama i drugim proizvodima i uslugama koje koristi kod Banke u obimu i na način definisan u Korisničkim uputstvima. Korisnik je dužan da kao tajnu, čuva sve lozinke koje koristi u radu sa Uslugama. Eventualnu štetu nastalu nepoštovanjem ovih odredbi snosi Korisnik, osim nakon prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe istih u skladu sa članom 1.9.1. Priloga

Nalozi za plaćanje realizovani posredstvom neke od Usluga realizuju se u skladu sa važećim propisima i ovim Prilogom.

Telefonski razgovori vezani za korišćenje Usluga snimaju se i mogu služiti kao dokaz datih naloga i obavljenih transakcija. Tako sačinjene govorne zapise Banka može da koristiti isključivo za rešavanje reklamacija Korisnika i u sudskim sporovima.

Radi povećanja sigurnosti elektronskih transakcija, Banka može da Korisniku dodeli sigurnosni uređaj ili sigurnosno pismo, koji se koriste za jednu ili više Usluga.

Korisnik je dužan da sigurnosni uređaj ili sigurnosno pismo koristi na način propisan Korisničkim uputstvom, kao i da ga čuva od oštećenja i neovlašćenog korišćenja.

Banka i Korisnik su saglasni da se elektronskim dokumentima i elektronskim porukama ne može osporiti punovažnost ili dokazna snaga samo zato što su u elektronskom obliku, kao i da elektronski potpis koji se može verifikovati na bazi elektronskog sertifikata i/ili ePin, mTOKEN, OTP putem SMS poruke, kvalifikovani sertifikat, u pravnom prometu proizvodi pravne posledice kao i svojeručni potpis saglasno pozitivnim propisima.

Banka i Korisnik saglasno konstatuju da elektronski potpis:

- a) Na jedinstven način jeste povezan sa potpisnikom elektronske poruke;
- b) Predstavlja dovoljnu informaciju za identifikaciju potpisnika elektronske poruke;

c) Jeste realizovan korišćenjem sredstava za generisanje elektronskog potpisa, za koja je odgovoran potpisnik elektronske poruke i

d) Jeste povezan sa elektronskim porukama na koje se odnosi na takav način da se svaka naknadna izmena podataka može otkriti.

Banka i Korisnik saglasno konstatuju da je elektronska poruka poslata od strane Pošiljaoca elektronske poruke:

- ako je Pošiljalac elektronske poruke datu poruku lično poslao,

ili

- je data poruka poslata od strane fizičkog lica koje je imalo ovlašćenje da postupa u ime Pošiljaoca elektronske poruke u odnosu na tu poruku;

Banka i Korisnik saglasno konstatuju da je elektronska poruka primljena od strane Primaoca elektronske poruke:

- ako je Primaalac elektronske poruke datu poruku lično primio,

ili

- je data poruka primljena od strane fizičkog lica koje je imalo ovlašćenje da postupa u ime Primaoca elektronske poruke u odnosu na tu poruku.

1.6.2. Jedinstvena identifikaciona oznaka

Banka Korisniku izdaje Jedinstvenu identifikacionu oznaku (broj računa), prilikom zaključenja Okvirnog ugovora, koju je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga i koji služi za identifikaciju vlasnika računa.

Tačnim navođenjem Jedinstvene identifikacione oznake (broja računa), primaoca plaćanja u platnom nalogu, smatra se da je platni nalog pravino izvršen u odnosu na primaoca plaćanja.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ukoliko Korisnik dostavi platni nalog sa netačnom Jedinstvenom identifikacionu oznaku primaoca plaćanja (broj računa). U ovom slučaju Korisnik može od Banke zahtevati informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne Jedinstvene identifikacione oznake (broja računa), Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku.

Banka isključivo i samo snosi rizik u vezi sa dostavljanjem Korisniku sigurnosnog pisma i/ili OTP poruke na telefonski broj ili mToken aplikaciju koje je Korisnik registrovao.

Uslugama se Korisnik ne sme koristiti protivpravno, uključujući nabavku roba ili usluga zabranjenih zakonom. Svaka upotreba suprotna zakonu, kao i plaćanje roba i/ili usluga zabranjenih zakonom je kažnjiva (korišćenje instrumenta za kockanje, kupovinu pornografskih sadržaja, prostituciju, trgovinu drogom i opojnim sredstvima, kao i za druge nezakonite radnje) i ima za posledicu prestanak prava korišćenja Usluge.

Dodelom jedinstvenih tajnih elemenata: PIN-a za identifikaciju, jednokratne OTP lozinke, korisničkog sertifikata, lozinke za pristup, sigurnosnog pitanja i odgovora, Korisniku je omogućena identifikacija i pristup Uslugama ili delu Usluga, i Korisnik preuzima odgovornost za čuvanje tajnosti svih gore navedenih tajnih sigurnosnih elemenata, za njihovu distribuciju licima za koje Korisnik smatra da smeju da ih znaju, kao i za učinjene troškove pri njihovom korišćenju.

1.6.3. Davanje i povlačenje saglasnosti za izvršenje elektronske platne transakcije

Korisnik raspolaže sredstvima na svim Računima, otvorenim na osnovu Ugovora o otvaranju i vođenju platnih računa zaključenih sa Bankom, za koje je predviđeno korišćenje pojedine Usluge.

Banka će izvršiti platni nalog Korisnika, kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava:

a) ako je nalog podnet kroz elektronske servise u skladu sa Ugovorom, Opstim uslovima i ovim Prilogom b)

ukoliko je Korisnik obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Cenovnikom;

d) ukoliko je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platnog naloga (koji ispunjava uslove iz prethodnih stavova)

c) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima).

Kad se, prema posebnim propisima, za izvršenje elektronskog platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Banka će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku i roku.

Saglasnost se može opozvati, povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija Izjavom o povlačenju saglasnosti (putem kanala komunikacije za koji se Korisnik opredelio u Zahtevu ili kroz samu aplikaciju), ili kontaktiranjem Bančinog Call Center-a broj 0800111144 sve do momenta dok Banka nije primila elektronski platni nalog. Ako Korisnik i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada Korisnik stavi na raspolaganje novčana sredstva Banci, elektronski platni nalog se može opozvati do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za početak izvršavanja platnog naloga. Banka može odbiti platni nalog ukoliko nisu ispunjeni uslovi iz prethodnog stava ove tačke i obavestiti Korisnika (kroz samu aplikaciju, usmeno, telefonskim putem, ili putem kanala komunikacije za koji se korisnik opredelio u Zahtevu), o razlozima odbijanja, kada je to moguće, i postupku ispravljanja nedostatka koji je bio razlog odbijanja u toku istog poslovnog dana u kojem je dat nalog za plaćanje Banci, osim ako obaveštavanje nije zabranjeno propisom.

1.6.4. Vreme prijema platnog naloga i rok za izvršenje platne transakcije

Poslovnim danom Banke smatra se svaki radni dan osim: subote, nedelje, praznika i neradnih dana (prema važećim propisima Republike Srbije)

Smatra se da je vreme prijema elektronskog platnog naloga (koji je Korisnik izdao putem elektronskog i mobilnog bankarstva) predstavlja vreme kada se elektronski nalog obradi od strane servisa Banke odnosno kada je Korisnik obavешten o uspešnom prijemu i statusu naloga putem aplikacije u skladu sa korisničkim uputstvima koja su Korisniku dostupna, bez obzira na moguće prethodno učešće Banke u procesu izrade izdavanja tog platnog naloga. Elektronski nalog će biti realizovan u toku poslovnog dana, u slučaju da je vreme prijema naloga unutar vremenskog razdoblja koje je Banka odredila za primanje elektronskog platnog naloga. Banka je utvrdila trenutak u toku poslovnog dana koji je krajnje vreme za primanje elektronskih platnog naloga, tako da se za sve platne naloge koje primi nakon tog momenta smatra da su primljeni narednog poslovnog dana.

- Svi elektronske naloge u domaćem platnom prometu, a koji su ispravno popunjeni i autentični,
 - Nalozi koji idu u kliring (račun poverioca-primaoca nije kod Eurobanke) poslati do 16:55 biće realizovani istog poslovnog dana.
 - RTGS nalozi (obeleženi kao hitni kao i svi nalozi u iznosa od ili većem od 300.000 RSD) poslati do 17:25 bice realizovani istog dana.
 - Svi elektronski interni nalozi, gde su oba računa (račun dužnika-nalogodavca i račun poverioca-primaoca) kod Eurobanke, tj. počinju sa 250, poslati do 19:00 biće realizovani istog poslovnog dana sa željenom valutom plaćanja.

U slučaju da Korisnik kreira elektronski nalog sa datumom valute u budućnosti (datum i vreme prijema naloga prethode datumu realizacije), isti će biti realizovan u toku poslovnog dana koji je klijent naveo u datumu valute ili prvog sledećeg poslovnog dana u slučaju da je navedeni datum valute neradni dan.

Ako Korisnik i Banka utvrde da izvršenje elektronskog platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada Korisnik stavi na raspolaganje novčana sredstva Banci, smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan. Ako taj dan nije poslovni dan Banke, smatra se da je platni nalog primljen naredni poslovni dan.

1.6.5. Limit

Korisnici mogu raspolagati sredstvima do visine odobrenog limita koji utvrđuje Banka . Transakcije koje Korisnik obavlja ne smeju preći maksimalan limit. U okviru limita, Banka takođe utvrđuje transakcioni i dnevni limit . Visina limita definisana je Ugovorom,

Banka zadržava pravo da promeni iznos limita Korisnik će biti obavешten o svakom novom limitu kanala komunikacije koji koristi ili kroz aplikaciju.

1.6.7. Prava, obaveze i odgovornost Korisnika

Korisnik se obavezuje da će:

1. radi korišćenja pojedine ili svih Usluga Banke nabaviti, održavati i koristiti odgovarajuću računarsku i komunikacijsku opremu u skladu sa tehničkim zahtevima propisanim Korisničkim uputstvom;
2. štiti računarsku opremu i programsku podršku za korišćenje Usluga Banke i upotrebljavati je isključivo na način kako je predviđeno za svaku pojedinu Uslugu Banke;
3. čuvati Opremu, korisnička imena, lozinke, kodove, PIN-ove i druge identifikatore, da će ih štiti od krađe, gubitka, oštećenja ili zloupotrebe te da ih neće zapisivati ili saopštavati drugim osobama;
4. Opremu u vlasništvu Banke vratiti na zahtev Banke;
5. sve poslove koje obavlja putem Usluga Banke obavljati u skladu sa Okvirnim ugovorom, ovim Prilogom, Opštim uslovima poslovanja i ostalim propisima;
6. odmah obavesti Banku o gubitku, krađi, zloupotrebi ili neovlašćenom korišćenju Opreme/ili mobilnog uređaja ili sumnju za neovlašćenu upotrebu Usluga Banke te odmah uputiti Banci zahtev za onemogućavanje (blokadu) korišćenja istih;

7. da obavesti Banku o promenama svih informacija neophodnih za neometano i sigurno korišćenje Usluga, npr. brojeve telefona, mobilnog telefona, telefaksa ili elektronskih adresa preko/putem kojih se koriste pojedine Usluge,
8. Korisnik snosi svu odgovornost za kontrolu pravilnosti i potpisivanje ispunjenih elektronskih platnih naloga, obzirom na automatsko izvršavanje elektronski potpisanih transakcija.

1.6.8. Prava i obaveze Banke

Banka se obavezuje da Korisniku obezbedi sve potrebne elemente za pristup i korišćenje Usluga Banke u okviru poslovnog dana Banke za pojedine platne usluge, osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća ili drugih neočekivanih događaja.

Banka odgovara Korisniku za neposredno nastalu štetu koja je nastala namerno ili nemarom od strane Banke.

Banka ne odgovara Korisniku za štetu koja je nastala usled više sile, rata, nemira, terorističkih dela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greškama nastalim u prenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, odlukama i delovanju organa vlasti, kao i svih sličnih uzroka čiji nastanak se ne može pripisati Banci, a zbog kojih je onemogućen Uslugama.

Banka ne odgovara za gubitak ili uništenje podataka na Opremi koju Korisnik koristi za pristup Uslugama.

Banka nije odgovorna za posledice koje su nastale neovlašćenom ili nestručnom upotrebom Opreme koju Korisnik koristi za usluge, kao ni za telekomunikacione i teletransmisionne usluge koje pruža treća strana ili za smetnje ili nefunkcionisanje/loše funkcionisanje usluga koje su van kontrole Banke.

Banka može izvršiti kratkotrajni prekid ugovorenih Usluga, u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija Banke, o čemu će Banka obavestiti Korisnika najmanje 2 (dva) radna dana unapred, osim u urgentnim slučajevima ili kada razlozi bezbednosti to ne dozvoljavaju.

Banka zadržava pravo da unese, ugradi izmene i adaptira postojeći sistem i sigurnosne propise.

Banka ne garantuje i ne preuzima odgovornost za hardware i software koji nije deo sistema E-banking-a, M-banking-a i telefonskog bankarstva.

1.7. Informacije i podaci o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta

1.7.1 Vrsta i visina naknada koje Banka naplaćuje Korisniku

Ugovaranjem pojedine ili svih usluga, Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da sa Računa, odmah po aktiviranju Usluge naplati naknadu za ugovorenu Uslugu, a prema Cenovniku.

Ukoliko na Računu nema dovoljno sredstava za naplatu naknade za ugovorenu Uslugu, Korisnik neće moći istu koristiti sve dok iznos sredstava na Računu ne bude dovoljan za naplatu Naknade za aktivaciju ugovorene Usluge.

Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da izvrši naplatu svih Naknada u vezi sa korišćenjem pojedinih ili svih ugovorenih Usluga u skladu sa Cenovnikom zaduživanjem svih računa koje Korisnik ima kod Banke, ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima).

Za usluge koji pružaju mogućnost izvršavanja platnih transakcija platnim nalogom za prenos sa računa platioca na platni račun primaoca plaćanja, Banka naplaćuje Naknadu za svaku na taj način obavljenju pojedinačnu platnu transakciju saglasno Cenovniku.

1.7.2 Kurs zamene valute

Banka izvršava platni nalog u valuti, oznaci valute na koju isti glasi.

Izvršenje platnog naloga može zahtevati kupovinu i/ili prodaju domaćih ili stranih sredstava plaćanja (preračunavanje valuta; za navedene promene Banka će upotrebljavati kupovni / prodajni kurs s bančine dnevne KURSNE LISTE za devize..

Banka će kod preračunavanja domaće valute u strana sredstva plaćanja koristiti (kupovine strane valute) prodajni kurs za devize, a kod preračunavanje stranih sredstava plaćanja u domaću valutu (prodaja strane valute) kupovni kurs za devize.

KURSNA LISTA Banke je dostupna u bančnim poslovnim prostorijama i na internet stranici Banke, uz mogućnost da Banka definiše i povoljniji kurs o čemu će korisnik biti obavesten uz samu transakciju.

Pre izvršenja transakcije klijent će biti upoznat sa kursom po kome će izvršiti pojedinačna transakcija kroz aplikaciju (kupovni i prodajni)

1.8. Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika, u vezi sa pravima i obavezama iz Okvirnog ugovora, koristiće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika na zahtev Korisnika, a sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju.

Informacije i obaveštenja dostavljaju se putem ugovorenog načina komunikacije. Sve merodavne podatke povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Korisnik može pronaći, na adresi – www.eurobank.rs.

Korisnik ima pravo na jedan primerak Ugovora u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, u vidu Nacrta ugovora i to na način koji će Korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Na zahtev Korisnika, Banka je dužna da, pre izvršenja pojedinačne platne transakcije koju Korisnik inicira na osnovu Ugovora, dostavi precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, a ako Banka zbirno naplaćuje te naknade - i o vrsti i visini svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu.

Banka je dužna da Korisniku na njegov zahtev, bez naknade, 1 (jednom) mesečno na papiru dostavlja izvod o izvršenim platnim transakcijama koji sadrži sledeće informacije:

- 1) referentnu oznaku ili druge podatke koji Korisniku omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- 2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je Korisnikov platni račun zadužen ili u valuti koju je platilac naveo u platnom nalogu;
- 3) iznos bilo koje naknade koja se Korisniku naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako Banka zbirno naplaćuje naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;

4) ako se vrši zamena valute – referentni kurs kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;

5) datum valute zaduženja platnog računa, odnosno datum prijema platnog naloga.

1.9. Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija

1.9.1. Postupanje u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta

Korisnik je dužan da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta, uključujući i detalje navedene u korisničkim uputstvima.

Korisnik je dužan naročito da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. sigurnosno pismo)

Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta ili neovlašćenom korišćenju Opreme i/ili mobilnog uređaja ili sumnju za neovlašćenu upotrebu Usluga Banke, o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila.

U slučaju iz prethodnog stava, Korisnik mora odmah, pozivom Korisničkog Centra na broj 0800/11-11-44, ili ukoliko se zove sa mobilnog telefona ili iz inostranstva na broj 011 202 33 53, a potom i pismenim putem, bez odlaganja obavestiti Banku, i tražiti blokiranje Usluga. U slučaju prijave putem telefona, ista se elektronski registruje, a Banka je u obavezi da blokira dalju upotrebu Usluga.

Eventualnu materijalnu štetu nastalu usled gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta ili neovlašćenog korišćenja Opreme i/ili mobilnog uređaja ili sumnje za neovlašćenu upotrebu Usluga Banke, do trenutka prijave o gubitku, krađi ili zloupotrebi snosi Korisnik. U slučaju da Korisnik posle prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe platni instrument pronađe ne sme ga koristiti već bez odlaganja mora vratiti Banci.

Ako Banka ne omogući da se u svakom trenutku prijavi gubitak, krađa ili transakcija izvršena neovlašćenim korišćenjem platnog instrumenta, odnosno podataka sa istog ili neovlašćenog korišćenja Opreme i/ili mobilnog uređaja ili sumnje za neovlašćenu upotrebu Usluga Banke, - Korisnik ne snosi posledice neovlašćene upotrebe, osim ako je sam izvršio zloupotrebu.

1.9.2. Blokada i obustava korišćenja Usluga

Na zahtev Korisnika, Banka može blokirati mogućnost korišćenja Usluga, delimično ili u celosti.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Korisnika blokira mogućnost korišćenja Usluga, delimično ili u celosti:

- a) ako posumnja da Korisnik ili treće lice zloupotrebljava te Usluge;
- b) ako se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi;
- c) ako Korisnik ne koristi Uslugu u predviđenom vremenskom roku.

Obustavu Usluga Banka će izvršiti i na zahtev Korisnika koji se može podneti u bilo kojoj ekspozituri Banke, u pisanom obliku ili na način predviđen Korisničkim uputstvom za svaku od pojedinačnih Usluga.

Banka može onemogućiti korišćenje platnog instrumenta ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja, kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku.

Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri i o razlozima blokade platnog instrumenta, pre blokade istog, a najkasnije odmah nakon blokade telefonskim putem, pismenim putem, kroz samu aplikaciju ili na drugi ugovoreni način

Banka će ponovo omogućiti korišćenje platnog instrumenta ili će ga zameniti novim kada prestanu razlozi za njegovu blokadu.

1.9.3. Odgovornost Korisnika za neodobrenu platnu transakciju

Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 15.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- 1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- 2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer platilac nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled preventivnih radnji Korisnika.

1.9.4. Odgovornost Banke i Korisnika za neizvršene, nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije

Banka je odgovorna za neizvršene i nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije i dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa za takve transakcije Korisniku odnosno da Korisnikov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, zajedno sa iznosom naplaćenih naknada za izvršenje predmetne platne transakcije, osim ako Korisnik nije zahtevao pravilno izvršavanje platne transakcije.

Ako Korisnik tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena, Banka je dužna da dokaže da je od Korisnika osporena platna transakcija pravilno evidentirana i knjižena kao i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak.

Banka je dužna da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa neizvršene odnosno izvršene neodobrene platne transakcije ili da obezbedi pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Korisnik obavestio o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja.

Ako Korisniku, Banka nije obezbedila informacije o platnoj transakciji, Banka je odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i dužna je da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 13 (trinaest) meseci, a ako je Korisnik obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Odredbe iz stava 1. i 2. ove tačke ne primenjuju se na odgovornost Banke i Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza koje proističu iz zakona ili ako je to utvrđeno drugim zakonom.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka (broj računa) koju je Korisnik dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

U slučaju prethodnog stava Korisnik ima pravo da od Banke zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja)

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake iz ovog člana, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku.

Banka ima sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

1) ako Banka Banci primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog - Banka primaoca plaćanja, na osnovu dokaza Banke Korisnika koja je ovu grešku učinila, dužna je da mu takva sredstva bez odlaganja vrati;

2) ako je Banci primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, Banka Korisnika može, istog poslovnog dana kada je primila platni nalog, Banci primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva Korisnika za pravilnim izvršenjem platne transakcije;

3) ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka može, istog poslovnog dana kada je primila platni nalog, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva Potrošača za pravilnim izvršenjem te transakcije, a Banka primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva u svakom slučaju je dužan da, na osnovu dokaza Banka Korisnika koja je učinila grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj).

1.9.5. Odgovornost Korisnika za izvršenje platne transakcije

Korisnik je odgovoran za kontrolu, tačnost unetih podataka i pravilnosti ispunjenih platnih naloga za prenos sredstava putem E-banking-a i M-bankinga, tako da Banka ne snosi odgovornost za nepravilno izvršenje takvih platnih naloga

Korisnik snosi svu odgovornost u vezi sa elektronski potpisanim platnim nalogima, s obzirom na automatsko izvršavanje autorizovanih platnih naloga.

1.10. Otkaz i prestanak Ugovora za usluga elektronskog, mobilnog i telefonskog bankarstva za Korisnike

1.10.1. Stupanje ugovora na snagu i izmene Okvirnog ugovora

Sve izmene Okvirnog ugovora moraju biti sačinjene isključivo u pisanoj formi i propisno potpisane od strane ovlašćenih lica obe ugovorne strane, izuzev onih koje su u korist Korisnika i koje se po Zakonu mogu menjati i primenjivati odmah i bez njegove prethodne saglasnosti.

Ako Banka predloži izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, dužna je da Korisniku dostavi predlog istih u pisanoj formi, najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene, sa kojima se Korisnik može saglasiti i pre predloženog dana početka njihove primene.

Smatra se da se Korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna Okvirnog ugovora ako pre dana početka primene istih nije obavestio Banku da sa tim nije saglasan, o čemu je Banka dužna da ga obavesti prilikom dostavljanja tog predloga.

Banka je dužna da Korisnika istovremeno sa dostavljanjem predloga obavesti o pravu da pre početka primene predloženih izmena i dopuna raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog.

1.10.2. Uslovi za jednostrani raskid Okvirnog ugovora

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Okvirni ugovor uz otkazni rok od mesec dana, bez naknade.

Korisnik ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme, uz otkazni rok od 2 (dva) meseca, kao i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim pozitivnim propisima i to dostavljanjem pisanog obaveštenja drugoj ugovornoj strani korisćenjem ugovorenih kanala komunikacije.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora, Korisnik je dužan da Banci plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužan da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Korisnik može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima Okvirnog ugovora, koje nisu prethodno dostavljene - utvrde ništavim.

Banka, osim u gore navedenim slučajevima, može jednostrano otkazati Okvirni ugovor i ugasiti - korisničke naloge Korisnika u sledećim slučajevima:

- Ukoliko se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu se domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;

- Ukoliko Korisnik po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svojim stvarnim vlasnicima, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodni/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke;
- Kada je korisnički nalog Korisnika neaktivan u periodu od 6 meseci uzastopno u smislu da nema evidentiranih aktivnosti u aplikaciji .
- Ukoliko Banka ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja o raskidu/otkazu ugovora ili zahteva za ažuriranje podataka preporučenom pošiljkom na poslednju adresu koju joj je Korisnik dostavio, zato što Korisnik nije blagovremeno obavestio Banku o promeni adrese stanovanja i/ili adrese za prijem pošte, kao dan uručenja smatraće se dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučених pošiljki prvi put potvrdilo da je pokušano uručenje obaveštenja/zahteva Banke.

1.10.3. Reklamacija

Za rešavanje reklamacija nadležna je Banka.

Korisnik je dužan da eventualne reklamacije prijavi pismenim putem u bilo kojoj poslovnoj jedinici Banke, e-mail-om, putem pošte ili preko elektronskih kanala (aplikacije).

2. STUPANJE NA SNAGU

Ovaj Prilog Opštih uslova poslovanja stupa na snagu 15 dana nakon objavljivanja, a primenjuje se od 01.10.2015.godine.