

ADRIATIC BANK AD PODGORICA

OPŠTI USLOVI
ZA KORIŠĆENJE PLATNIH KARTICA I USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

VERZIJA 1.1

Podgorica, 22.07.2026. godine

SADRŽAJ

1. UVODNE ODREDBE.....	5
1.1. SANKCIJE.....	5
1.2. SPRJEČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA.....	6
2. DEFINICIJE I POJMOVI.....	7
2.1. OPŠTI POJMOVI.....	7
2.2. KORISNICI I OVLAŠĆENJA.....	8
2.3. ELEKTRONSKO BANKARSTVO.....	8
2.4. PLATNE KARTICE I KARTIČNO POSLOVANJE.....	9
2.5. DOKUMENTACIJA ZA PROIZVODE I USLUGE.....	10
2.6. SIGURNOST, AUTENTIFIKACIJA I AUTORIZACIJA.....	10
2.7. TRANSAKCIJE I PLAĆANJA.....	11
2.8. KARTIČNE OPERACIJE I OBRAČUN.....	13
2.9. KARTIČNA INFRASTRUKTURA I PRIHVATNA MREŽA.....	14
3. OPŠTA PRAVILA KORIŠĆENJA.....	14
4. KORISNICI USLUGA.....	15
5. ODABIR I UGOVARANJE USLUGA.....	15
6. PLATNE KARTICE – IZDAVANJE, PREUZIMANJE I KORIŠĆENJE.....	15
6.1. Izdavanje Kartice.....	15
6.2. Dokumentacija za izdavanje i korišćenje Kartice.....	15
6.3. Vlasništvo, preuzimanje i dostava Kartice.....	16
6.4. Nepreuzete Kartice.....	16
6.5. Dodatne Kartice.....	16
6.6. Načini korišćenja Kartice.....	17
6.7. Uplata gotovine na bankomatima i uređajima za uplatu pazara.....	17
6.8. Dnevni limiti korišćenja Kartice.....	17
6.9. Rezervacija i konačno knjiženje kartične transakcije.....	18
6.10. Transakcije u stranoj valuti i DCC.....	19
6.11. Sigurnosne mjere pri korišćenju Kartice.....	19
7. AUTORIZACIJA KARTIČNIH TRANSAKCIJA.....	19
7.1 POS, ATM i šalterske transakcije.....	19

7.2 Internet plaćanja, 3D Secure i mToken	19
7.3. MOTO transakcije	20
7.4. Beskontaktna plaćanja	20
8. DIGITALNE KARTICE I DIGITALNI NOVČANICI	20
8.1. Dodavanje Kartice u digitalni novčanik	20
8.2. Korišćenje i knjiženje Digitalne Kartice	20
8.3. Zaštita uređaja i postupanje kod gubitka	21
8.4. Reizdavanje, zamjena i uklanjanje Kartice	21
8.5. Razmjena i zaštita podataka	21
9. ELEKTRONSKO BANKARSTVO	21
9.1. Vrste servisa i dostupne funkcionalnosti	21
9.2. Adriatic Web Banka i Adriatic Mobilna Banka	22
9.3. Office Banking	22
9.4. Info servis (SMS, e-mail, Viber ili drugi kanal komunikacije)	22
9.5. Tehnički uslovi, dostupnost i prekidi	22
10. AKTIVACIJA, AUTENTIFIKACIJA I SIGURNOSNI ELEMENTI	23
10.1. Aktivacija servisa	23
10.2. Autentifikacija i autorizacija	23
10.3. Promjena ili gubitak uređaja	23
10.4. Digitalni certifikati i tokeni za Office Banking	23
11. IZVRŠAVANJE TRANSAKCIJE	23
12. NALOZI ZA PLAĆANJE	24
13. STORNO I OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE	26
14. ODGOVORNOST KORISNIKA I BANKE	27
15. NAKNADE I TROŠKOVI	28
16. OBAVJEŠTENJA, IZVODI I KOMUNIKACIJA	29
17. REKLAMACIJE I PRIGOVORI	29
17.1. Vrste obraćanja	29
17.2. Reklamacija kartične transakcije	29
17.3. Neautorizovana transakcija	30
17.4. Bankomat nije isplatio gotovinu ili je zadržao Karticu	30
17.5. Spor sa trgovcem	30
17.6. Prigovor na Banku	30

18.	OŠTEĆENJE, GUBITAK, KRAĐA, ZLOUPOTREBA I BLOKADA	30
19.	OBNAVLJANJE, REIZDAVANJE, ZAMJENA I GAŠENJE KARTICE.....	31
20.	OGRANIČENJA, BLOKADE I PRIVREMENA OBUSTAVA USLUGA	31
21.	OTKAZ KORIŠĆENJA USLUGA	31
22.	IZMJENE I DOPUNE OPŠTIH USLOVA	32
23.	ZAVRŠNE ODREDBE	32

1. UVODNE ODREDBE

Ovim Opštim uslovima uređuje se način ugovaranja, uspostavljanja, korišćenja, izmjene, ograničavanja i gašenja usluga platnih kartica i elektronskog bankarstva Adriatic Bank AD Podgorica, sa sjedištem u Podgorici, Bulevar Džordža Vašingtona br. 98, registrovane kod Centralnog registra privrednih subjekata pod brojem 40009471, matični broj 03087158 (u daljem tekstu: Banka), od strane korisnika usluga (u daljem tekstu: Korisnik).

Ovi Opšti uslovi predstavljaju pravnu osnovu za korišćenje:

- platnih kartica, uključujući debitne, kreditne i poslovne Kartice;
- digitalnih Kartica i digitalnih novčanika;
- Adriatic Web Banke i Adriatic Mobilne Banke;
- Office Banking servisa;
- SMS/Email info servisa;
- drugih povezanih platnih i digitalnih usluga koje Banka učini dostupnim.

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se zajedno sa:

- Okvirnim ugovorom i pojedinačnim ugovorima zaključenim između Banke i Korisnika;
- pristupnicama, zahtjevima, ovlašćenjima i drugom dokumentacijom za ugovaranje pojedinačnih proizvoda i usluga;
- važećim Tarifnikom Banke;
- Terminskim planom izvršenja platnih transakcija, kada je primjenjivo;
- ostalim aktima Banke koji su dostupni Korisniku;
- važećim zakonskim i podzakonskim propisima.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Opštih uslova u skladu sa važećim propisima, o čemu će Korisnik biti obaviješten na propisan način.

Operativna pitanja koja se odnose na prijem i obradu zahtjeva, personalizaciju, distribuciju, čuvanje, uručenje, dostavu, aktivaciju, blokadu, deaktivaciju, poništenje i uništenje platnih instrumenata, kao i na tehnički način aktiviranja, administriranja i gašenja servisa elektronskog bankarstva, uređuju se internim aktima i procedurama Banke. Interni akti ne mogu umanjiti prava Korisnika utvrđena propisima, ugovornom dokumentacijom i ovim Opštim uslovima.

1.1. SANKCIJE

Banka posluje u skladu sa važećim propisima, međunarodnim restriktivnim mjerama, sankcionim režimima i internim aktima Banke koji uređuju oblast sankcija, ograničenja i zabrana poslovanja sa određenim licima, državama, teritorijama, robom, uslugama, djelatnostima ili transakcijama.

Banka ima pravo da, u skladu sa važećim propisima i internim aktima, izvrši provjeru Korisnika, ovlašćenih lica, stvarnih vlasnika, korisnika dodatnih Kartica, primaoca plaćanja, platioca, trgovca, zemlje porijekla ili odredišta sredstava, kao i drugih učesnika u transakciji, radi utvrđivanja da li postoje sankciona, regulatorna ili druga ograničenja za uspostavljanje, nastavak ili izvršenje poslovnog odnosa, proizvoda, usluge ili transakcije.

Banka može odbiti uspostavljanje poslovnog odnosa, odbiti izdavanje ili korišćenje Kartice, odbiti aktivaciju ili korišćenje elektronskog bankarstva, Office Banking servisa, digitalnog novčanika ili drugog servisa, kao i odbiti, odložiti, blokirati, obustaviti ili ograničiti izvršenje pojedinačne transakcije, ukoliko bi njeno izvršenje bilo protivno važećim propisima, međunarodnim restriktivnim mjerama, pravilima kartičnih organizacija, pravilima korespondentskih banaka, pravilima platnih sistema ili internim aktima Banke.

Banka ne odgovara za štetu, troškove, kašnjenja ili druge posljedice koje mogu nastati za Korisnika ili treća lica usljed postupanja Banke u skladu sa propisima, sankcionim režimima, zahtjevima nadležnih organa, pravilima platnih sistema, pravilima kartičnih organizacija, pravilima korespondentskih banaka ili internim aktima Banke iz oblasti sankcija i ograničenja.

Korisnik je dužan da Banci dostavi tačne, potpune i ažurne podatke i dokumentaciju potrebnu za sprovođenje provjera iz ove tačke. Ako Korisnik ne dostavi tražene podatke ili dokumentaciju, ili ako Banka utvrdi da postoje sankciona ili druga regulatorna ograničenja, Banka može odbiti ili ograničiti pružanje usluge, odnosno raskinuti poslovni odnos, u skladu sa propisima i ugovornom dokumentacijom.

1.2. SPRJEČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA

Banka sprovodi mjere poznavanja i praćenja Korisnika, sprječavanja pranja novca, finansiranja terorizma i finansiranja širenja oružja za masovno uništenje, u skladu sa važećim propisima i internim aktima Banke.

Radi sprovođenja mjera iz prethodnog stava, Banka ima pravo i obavezu da od Korisnika, zakonskog zastupnika, ovlašćenog lica, stvarnog vlasnika, korisnika Kartice, korisnika dodatne Kartice, ovlašćenog korisnika elektronskog bankarstva ili Office Banking servisa zatraži podatke i dokumentaciju potrebnu za:

- utvrđivanje i provjeru identiteta;
- utvrđivanje i provjeru stvarnog vlasništva;
- utvrđivanje svrhe i prirode poslovnog odnosa;
- utvrđivanje porijekla sredstava i/ili porijekla imovine;
- praćenje poslovnog odnosa i transakcija;
- procjenu rizika Korisnika, proizvoda, usluge, kanala korišćenja ili transakcije;
- ispunjavanje drugih zakonskih i regulatornih obaveza Banke.

Banka može od Korisnika zatražiti dodatne podatke, izjave, dokaze i dokumentaciju prije uspostavljanja poslovnog odnosa, tokom trajanja poslovnog odnosa, prije izvršenja pojedinačne transakcije ili nakon izvršenja transakcije, kada je to potrebno radi ispunjavanja zakonskih, regulatornih ili internih obaveza Banke.

Korisnik je dužan da Banci dostavi tačne, potpune i ažurne podatke i dokumentaciju, kao i da bez odlaganja obavijesti Banku o svakoj promjeni podataka koji su relevantni za poslovni odnos, uključujući promjene identifikacionih podataka, kontakt podataka, ovlašćenih lica, stvarnih vlasnika, djelatnosti, izvora sredstava, namjene korišćenja proizvoda ili servisa i drugih podataka koje Banka smatra relevantnim.

Banka može odbiti uspostavljanje poslovnog odnosa, odbiti izvršenje transakcije, odložiti izvršenje transakcije, blokirati ili ograničiti korišćenje proizvoda ili usluge, raskinuti poslovni odnos ili preduzeti druge mjere propisane zakonom i internim aktima Banke ako:

- Korisnik ne dostavi tražene podatke ili dokumentaciju;
- dostavljena dokumentacija nije potpuna, vjerodostojna ili dovoljna za utvrđivanje svrhe, osnova, prirode ili porijekla sredstava;
- Banka ne može sprovesti propisane mjere poznavanja i praćenja Korisnika;
- postoje razlozi za sumnju ili osnovi sumnje na pranje novca, finansiranje terorizma, finansiranje širenja oružja za masovno uništenje ili drugu nezakonitu aktivnost;
- bi izvršenje transakcije ili pružanje usluge bilo suprotno propisima, internim aktima Banke ili zahtjevima nadležnih organa.

Kod uplata, isplata, prenosa sredstava, kartičnih transakcija, Cash-in transakcija, uplata pazara, međunarodnih plaćanja, Office Banking naloga i drugih transakcija, Banka može zahtijevati dodatne podatke o platiocu, primaocu plaćanja, svrsi plaćanja, osnovu transakcije, porijeklu sredstava i

prateću dokumentaciju, bez obzira na iznos transakcije, kada to proizilazi iz procjene rizika, važećih propisa ili internih akata Banke.

Kod gotovinskih uplata, isplata i drugih gotovinskih transakcija, uključujući Cash-in transakcije, uplate ili isplate putem bankomata, šaltera Banke ili drugih kanala koje Banka omogući, u iznosu od 10.000 EUR ili više, odnosno u protivvrijednosti tog iznosa u drugoj valuti, kao i kod više međusobno povezanih transakcija koje ukupno dostižu ili prelaze navedeni iznos, Banka može zahtijevati dodatne podatke i dokumentaciju o porijeklu sredstava, osnovu i svrsi transakcije, kao i prethodno odobrenje ili dodatnu provjeru u skladu sa važećim propisima, internim aktima Banke i procjenom rizika.

Banka, u skladu sa propisima, prikuplja, provjerava, obrađuje, čuva i dostavlja nadležnim organima podatke o Korisniku, ovlašćenim licima, stvarnim vlasnicima, platiocu, primaocu plaćanja i transakcijama, kada je to potrebno radi sprovođenja mjera sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka ne odgovara za štetu, troškove, kašnjenja ili druge posljedice koje mogu nastati za Korisnika ili treća lica usljed odbijanja, odlaganja, blokade, ograničenja ili neizvršenja transakcije, odnosno usluge, kada Banka postupa u skladu sa propisima, zahtjevima nadležnih organa ili internim aktima iz oblasti sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

2. DEFINICIJE I POJMOVI

Pojmovi korišćeni u ovim Opštim uslovima imaju sljedeće značenje:

2.1. OPŠTI POJMOVI

Banka – Adriatic Bank AD Podgorica, izdavalac ovih Opštih uslova i pružalac usluga uređenih ovim Opštim uslovima.

Opšti uslovi – Ovi Opšti uslovi za korišćenje platnih kartica i usluga elektronskog bankarstva Adriatic Bank AD Podgorica.

Korisnik – Fizičko ili pravno lice koje koristi jednu ili više usluga Banke na osnovu ugovora, pristupnice, zahtjeva, ovlašćenja i ovih Opštih uslova.

Račun – Zajednički naziv za transakcioni račun, kartični račun, račun za plaćanje ili kreditnu partiju, u zavisnosti od proizvoda i usluge.

Transakcioni račun – Račun za plaćanje koji Banka otvara i vodi Korisniku i koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija.

Kartični račun – Račun ili evidencija na kojoj se prikazuju finansijske transakcije nastale korišćenjem osnovne ili dodatnih Kartica, sa pripadajućim provizijama, naknadama i kamatama.

Kreditna partija – Račun ili evidencija Banke na kojoj se evidentiraju odobreni kreditni limit, iskorišćeni i raspoloživi iznos, dospjele i nedospjele obaveze, kamate, naknade i drugi elementi kreditnog proizvoda.

Tarifnik – Važeći akt Banke kojim su definisane naknade, provizije, članarine, troškovi i drugi finansijski uslovi korišćenja proizvoda i usluga Banke.

Terminski plan – Akt Banke kojim se definišu vrijeme prijema, rokovi obrade i vrijeme izvršenja platnih naloga i transakcija.

Trajni medij – Sredstvo koje Korisniku omogućava čuvanje informacija upućenih lično njemu, tako da su dostupne za buduću upotrebu i mogu se reprodukovati u neizmijenjenom obliku.

Sankcije – Restriktivne mjere, zabrane ili ograničenja koje proizilaze iz važećih propisa, međunarodnih sankcionih režima, odluka nadležnih organa, pravila platnih sistema, kartičnih organizacija ili korespondentskih banaka.

Stvarni vlasnik – Fizičko lice koje, u skladu sa važećim propisima, neposredno ili posredno ima vlasništvo ili kontrolu nad Korisnikom, odnosno lice u čije ime ili za čiji račun se uspostavlja poslovni odnos ili vrši transakcija.

Porijeklo sredstava – Podaci i dokumentacija kojima se potvrđuje izvor novčanih sredstava, osnov transakcije i svrha korišćenja proizvoda ili usluge Banke.

2.2. KORISNICI I OVLAŠĆENJA

Korisnik Kartice – Fizičko lice kojem je Banka izdala Karticu i čije je ime navedeno na Kartici ili u pripadajućem digitalnom zapisu.

Osnovni korisnik – Fizičko lice kojem je izdata osnovna Kartica i koje je vlasnik računa za koji je Kartica vezana, odnosno korisnik odobrenog kreditnog limita.

Korisnik dodatne Kartice – Fizičko lice kojem je dodatna Kartica izdata na zahtjev Osnovnog korisnika ili vlasnika računa, pri čemu obaveze nastale njenim korišćenjem terete račun Osnovnog korisnika ili vlasnika računa.

Korisnik elektronskog bankarstva – Fizičko ili pravno lice koje koristi jedan ili više servisa elektronskog bankarstva Banke.

Ovlašćeni korisnik – Fizičko lice kojem je vlasnik računa, zakonski zastupnik ili drugo ovlašćeno lice dodijelilo pravo korišćenja određene usluge Banke.

Zakonski zastupnik – Lice ovlašćeno za zastupanje pravnog lica u skladu sa registracionom dokumentacijom i važećim propisima.

Ovlašćeni korisnik Office Banking servisa – Fizičko lice koje je poslovni Korisnik ovlastio da u okviru Office Banking servisa vrši pregled, unos, verifikaciju, potpisivanje, slanje ili administriranje naloga, u okviru dodijeljenih prava.

Prava pristupa – Skup funkcionalnosti koje su Korisniku dodijeljene, uključujući pregled, unos, izmjenu, verifikaciju, potpisivanje, slanje naloga ili administriranje korisnika.

Prava potpisa – Ovlašćenje za autorizaciju naloga pojedinačno ili u kombinaciji sa drugim potpisnikom, u skladu sa dokumentacijom dostavljenom Banci.

2.3. ELEKTRONSKO BANKARSTVO

Elektronsko bankarstvo – Platna usluga sa korišćenjem sredstava za komunikaciju na daljinu koja omogućava Korisniku da putem elektronskih kanala pristupa računima, vrši plaćanja i koristi druge bankarske usluge.

Web Banka – Servis elektronskog bankarstva koji se koristi putem web aplikacije za pregled računa, unos i autorizaciju naloga i druge dostupne funkcionalnosti.

Mobilna Banka – Servis elektronskog bankarstva koji se koristi putem mobilne aplikacije i koji može sadržati mToken, biometrijsku autentifikaciju i druge funkcionalnosti.

Office Banking – Desktop/Enterprise multibank servis namijenjen pravnim licima, preduzetnicima i drugim poslovnim korisnicima, koji omogućava pregled i upravljanje računima, pripremu, potpisivanje, slanje i praćenje naloga, preuzimanje izvoda i razmjenu podataka i dokumentacije.

Info Servis predstavlja servis kojim se ugovaraju način i okvir putem kojeg Banka Klijentima dostavlja obavještenja, informacije i druga saopštenja u vezi sa poslovnim odnosom sa Bankom, uključujući, ali ne ograničavajući se na promjene i aktivnosti na transakcionim računima i platnim

karticama, putem jednog ili više elektronskih kanala komunikacije, u skladu sa važećim propisima, ovim Opštim uslovima poslovanja i poslovnom politikom Banke.

Korisnički profil / digital banking profil – Jedinstveni digitalni profil Korisnika povezan sa njegovim matičnim podacima i jednim ili više ugovorenih servisa i računa.

Webugovor – Aplikativni zapis Banke kojim se evidentira ugovorena usluga elektronskog bankarstva, dodijeljeni računi, prava i status servisa.

Status servisa – Aplikativni status korisnika ili servisa, koji može biti kreiran, aktiviran, blokiran, deaktiviran ili drugi status definisan tehničkim rješenjem.

Digitalni certifikat – Elektronska potvrda identiteta imaoca koja se koristi za sigurnu autentifikaciju i elektronsko potpisivanje u Office Banking servisu.

Eksterni certifikat – Važeći digitalni certifikat koji je korisniku izdao drugi prihvatljivi izdavalac ili druga banka, a koji može biti korišćen u Office Banking-u nakon tehničke i identitetske provjere.

Certifikaciono tijelo – Ovlašćeno lice koje izdaje, obnavlja, suspenduje i opoziva digitalne certifikate u skladu sa svojom politikom certifikacije.

USB token – Fizički sigurnosni uređaj na kojem se može čuvati digitalni certifikat i privatni ključ Korisnika.

mToken - Funkcionalnost mobilne aplikacije Banke za autentifikaciju i autorizaciju naloga

2.4. PLATNE KARTICE I KARTIČNO POSLOVANJE

Kartična organizacija – Visa Inc., Mastercard ili druga kartična organizacija sa kojom Banka ima uspostavljenu saradnju.

Platna kartica (Kartica) – Platni instrument koji omogućava plaćanje roba i usluga, podizanje i, kada je omogućeno, uplatu gotovine, kao i korišćenje drugih usluga putem bankomata, POS terminala, samouslužnih uređaja i elektronskih kanala.

Debitna Kartica – Kartica kojom Korisnik raspolaže sredstvima do visine raspoloživog stanja na transakcionom računu za koji je Kartica vezana.

Kreditna Kartica – Kartica kojom Korisnik raspolaže sredstvima do visine odobrenog kreditnog limita, u skladu sa zahtjevom, ugovorom o kreditnom limitu i drugim relevantnim aktima Banke.

Business debitna Kartica – Debitna Kartica izdata za pravno lice, preduzetnika ili drugi poslovni subjekt, koju koristi fizičko lice ovlašćeno od strane poslovnog Korisnika.

Osnovna Kartica – Kartica izdata Osnovnom korisniku, odnosno vlasniku računa ili korisniku kreditnog limita.

Dodatna Kartica – Kartica izdata drugom licu na zahtjev Osnovnog korisnika ili vlasnika računa za koji se Kartica vezuje.

Digitalna Kartica – Digitalni platni instrument zasnovan na Kartici koju je Banka izdala Korisniku i koji se čuva i koristi putem digitalnog novčanika ili drugog podržanog digitalnog kanala.

Digitalni novčanik (Wallet) – Aplikacija ili servis koji omogućava dodavanje i korišćenje Digitalne Kartice putem kompatibilnog mobilnog ili drugog uređaja.

Digitalni token – Jedinstveni digitalni identifikator koji zamjenjuje podatke fizičke Kartice u digitalnom novčaniku i koristi se za izvršavanje i zaštitu digitalnih transakcija.

Nepreuzeta Kartica – Kartica koju je Banka izradila ili personalizovala, a koju Korisnik nije preuzeo u roku određenom ovim Opštim uslovima.

Personalizacija Kartice – Proces upisa personalnih podataka i sigurnosnih elemenata na kartičnu plastiku i čip, u skladu sa pravilima Banke i kartičnih organizacija.

PIN-mailer – Sigurnosni dokument ili drugi sigurni kanal kojim se Korisniku dostavlja PIN.

Procesor – Pružalac usluge obrade kartičnih podataka i transakcija sa kojim Banka ima ugovorenu saradnju.

Personalizacioni centar – Ovlašćeni pružalac usluge koji za Banku vrši personalizaciju Kartica i/ili pripremu PIN-mailera.

Potvrda o preuzimanju Kartice i PIN-a – Dokument kojim Korisnik potvrđuje preuzimanje Kartice i/ili PIN-a i upoznavanje sa obavezama njihove zaštite.

Hitna izrada Kartice – Izrada Kartice po ubrzanom postupku, kada je takva usluga dostupna i uz naknadu određenu Tarifnikom.

Dostava Kartice na adresu – Uručenje Kartice Korisniku putem ovlašćene poštanske ili kurirske službe na adresu koju je Banka prihvatila za dostavu.

Zadržana Kartica – Kartica koju je bankomat ili drugi uređaj zadržao iz tehničkih, sigurnosnih ili drugih razloga.

Oštećena Kartica – Kartica koja zbog fizičkog oštećenja, tehničke neispravnosti ili drugog razloga ne može biti uredno korišćena.

Deaktivacija Kartice – Privremeno ili trajno onemogućavanje korišćenja Kartice u sistemima Banke.

Poništenje i uništenje Kartice – Postupak kojim se Kartica trajno stavlja van funkcije i fizički uništava.

2.5. DOKUMENTACIJA ZA PROIZVODE I USLUGE

Pristupnica za izdavanje Kartice – Obrazac Banke, u papirnoj ili elektronskoj formi, kojim Korisnik zahtijeva izdavanje debitne ili druge Kartice za koju se ne zaključuje poseban ugovor o kreditnom limitu.

Zahtjev za kreditnu Karticu – Zahtjev Korisnika za odobravanje kreditne Kartice i pripadajućeg kreditnog limita.

Ugovor o kreditnom limitu – Ugovor kojim Banka odobrava kreditni limit za korišćenje kreditne Kartice i uređuje uslove njegovog korišćenja i otplate.

Pristupnica/zahtjev za elektronsko bankarstvo – Obrazac ili druga ugovorna dokumentacija kojom Korisnik zahtijeva aktiviranje, izmjenu ili gašenje Adriatic Web Banke, Adriatic Mobilne Banke, Office Banking ili SMS/Email info servisa.

Ovlašćenje – Dokument ili evidencija kojom vlasnik računa, zakonski zastupnik ili drugo ovlašćeno lice dodjeljuje drugom licu pravo korišćenja proizvoda ili usluge.

Okvirni ugovor – Ugovorni okvir između Banke i Korisnika koji, zajedno sa pojedinačnim ugovorima, pristupnicama, zahtjevima, ovlašćenjima, Opštim uslovima, Tarifnikom i Terminskim planom, uređuje korišćenje platnih i drugih usluga Banke.

2.6. SIGURNOST, AUTENTIFIKACIJA I AUTORIZACIJA

Provjera autentičnosti – Postupak koji Banci omogućava provjeru identiteta Korisnika ili valjanosti korišćenja platnog instrumenta.

Pouzdana provjera autentičnosti klijenta (SCA) – Provjera autentičnosti na osnovu najmanje dva međusobno nezavisna elementa iz kategorije znanja, posjedovanja i svojstvenosti.

Personalizovani sigurnosni podaci – Personalizovane karakteristike ili podaci koje Banka dodjeljuje ili omogućava Korisniku radi identifikacije, autentifikacije i autorizacije.

Personalizovani sigurnosni elementi Kartice – Podaci potrebni za izvršenje kartične transakcije, uključujući PAN, datum važenja, CVV/CVC i druge podatke koji se zahtijevaju za prihvatanje Kartice.

Osjetljivi podaci o plaćanju – Podaci koji se mogu upotrijebiti za izvršenje prevare, uključujući personalizovane sigurnosne podatke.

PIN – Lični identifikacioni broj poznat isključivo Korisniku, koji se koristi za autentifikaciju i/ili autorizaciju.

mToken – je funkcija unutar mobilne aplikacije Banke koja omogućava sigurnu autentifikaciju (identifikaciju) Korisnika, odnosno autorizaciju (potpis) zadanih naloga na daljinu. Aplikacija se aktivira unosom registracijskog koda (identifikacionog i aktivacionog) nakon čega korisnik dalje određuje PIN za dalje korišćenje.

3D Secure (3DS) – Sigurnosni standard za dodatnu autentifikaciju internet kartičnih transakcija, koji Banka podržava putem Adriatic Mobilne Banke i mTokena, kada je dodatna autentifikacija zahtijevana.

Autorizacija – Saglasnost Korisnika za izvršenje transakcije, data na način ugovoren sa Bankom, uključujući PIN, potpis, biometriju, mToken, jednokratnu lozinku, podatke Kartice ili drugi prihvaćeni sigurnosni element.

Biometrijski podaci – Jedinstvena fizička svojstva Korisnika, kao što su otisak prsta ili izgled lica, koja se čuvaju na uređaju Korisnika i mogu se koristiti za autentifikaciju ili autorizaciju.

Jednokratna lozinka (OTP) – Jednokratni sigurnosni kod koji se koristi za autentifikaciju ili autorizaciju.

Push notifikacija – Poruka dostavljena putem mobilne aplikacije radi obavještanja, autentifikacije ili autorizacije transakcije.

Korisnička identifikacija – Korisničko ime, broj klijenta, digitalni profil ili drugi identifikator koji se koristi za pristup servisu.

Korisnički kredencijali – Skup podataka i sigurnosnih elemenata koje Korisnik koristi za prijavu, autentifikaciju i autorizaciju.

Aktivacioni kod – Jednokratni kod koji se koristi za aktiviranje aplikacije, mTokena ili drugog sigurnosnog elementa.

Identifikacioni kod – Kod ili drugi element koji se koristi za identifikaciju Korisnika prilikom aktivacije ili korišćenja usluge.

2.7. TRANSAKCIJE I PLAĆANJA

Platna transakcija – uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava, inicirana od platioca, u njegovo ime ili od primaoca plaćanja, bez obzira na obaveze između platioca i primaoca plaćanja **Platna transakcija na daljinu (elektronska platna transakcija)** – platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu

Kartična transakcija – Plaćanje roba ili usluga, podizanje ili uplata gotovine, internet ili MOTO plaćanje ili druga operacija izvršena korišćenjem Kartice.

Nalog za plaćanje – nalog za plaćanje je instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi pružaocu platnih usluga kojom se traži izvršavanje platne transakcije.

Platilac – fizičko ili pravno lice koje ima račun za plaćanje i daje nalog ili saglasnost za plaćanje sa tog računa ili fizičko ili pravno lice koje nema račun za plaćanje i daje nalog za plaćanje

Primalac plaćanja – fizičko ili pravno lice kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;

Korisnik platnih usluga je pravno lice, organ državne uprave i dio stranog društva (u daljem tekstu: pravno lice), preduzetnik i drugo lice koja obavlja djelatnost u skladu sa propisima (u daljem tekstu: preduzetnik) i fizičko lice, koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja;

Nacionalna platna transakcija – je platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju pružalac platnih usluga platioca i/ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji platne usluge pružaju na teritoriji Crne Gore.

Međunarodna platna transakcija – je platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Crne Gore, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji treće države, kao i platna transakcija kod koje isti pružalac platnih usluga platnu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države te se platne transakcije izvršavaju putem SWIFT-a ili SEPA platne šeme.

Kreditni transfer – je platna usluga kojom se račun za plaćanje primaoca plaćanja odobrava za platnu transakciju ili niz platnih transakcija na teret računa za plaćanje platioca, od strane pružaoca platnih usluga kod kojeg se vodi račun za plaćanje platioca, na osnovu naloga za plaćanje koji daje platilac.

Instant kreditni transfer je kreditni transfer koji se izvršava odmah i neprekidno, 24 sata dnevno svakog kalendarskog dana, pri čemu se platna transakcija izvršava i sredstva stavljaju na raspolaganje primaocu plaćanja u roku od 10 sekundi od prijema naloga za plaćanje, a odnosi se isključivo na nacionalne kreditne transfere u eurima;

Usluga iniciranja plaćanja (PIS) – Platna usluga iniciranja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga koji se odnosi na račun za plaćanje koji vodi drugi pružalac platnih usluga.

Kanal za iniciranje plaćanja je svaka metoda, uređaj ili postupak putem kojeg platilac dostavlja pružaocu platnih usluga nalog za plaćanje za izvršavanje kreditnog transfera, uključujući internet bankarstvo, aplikaciju mobilnog bankarstva, bankomat ili na bilo koji drugi način u prostorijama pružaoca platnih usluga

Usluga pružanja informacija o računu (AIS) – je platna usluga koja se pruža uz online povezivanje, kojom se pružaju konsolidovane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga.

Pružalac platnih usluga koji vodi račun – Pružalac platnih usluga koji Korisniku otvara i vodi račun za plaćanje.

Lista pouzdanih primalaca plaćanja – Lista primalaca koje je Korisnik označio kao pouzdane, prema kojima se, kada su ispunjeni propisani uslovi, može primijeniti izuzeće od pouzdane provjere autentičnosti.

SWIFT – (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) predstavlja globalnu mrežu koja omogućuje sigurnu, standardizovanu i pouzdanu razmjenu finansijskih poruka među finansijskim institucijama. Kroz korištenje SWIFT kodova i poruka u skladu s međunarodnim standardima, omogućuje prenos informacija o platnim transakcijama bez obzira na lokaciju banaka ili drugih učesnika u sistemu.

SEPA – (Single Euro Payments Area) plaćanja su sve vrste kreditnih transfera koje se realizuju kao međunarodna plaćanja u jedinstvenom području plaćanja u eurima kroz SEPA platne šeme po standardiziranim i definisanim pravilima prema državama SEPA članicama

BBAN – Broj računa za plaćanje u nacionalnom formatu.

IBAN – Međunarodni broj računa za plaćanje.

BIC/SWIFT kod – *Jedins/IKTveni* identifikator banke ili druge finansijske institucije u međunarodnom platnom prometu.

RTGS sistem (Real-Time Gross Settlement) je sistem Centralne banke u kome se izvršavaju pojedinačne platne transakcije između učesnika po bruto principu u realnom vremenu;

DNS sistem (Deferred Net Settlement) je sistem u kome se izvršavaju međubankarske platne transakcije po neto principu u odloženom vremenu.

TIPS Clone sistem (TARGET Instant Payment Settlement Clone) je sistem instant plaćanja unutar Crne Gore koji omogućava izvršavanje platnih transakcija između platioca i primaoca plaćanja u realnom vremenu, neprekidno (24/7/365), prema standardizovanim i definisanim pravilima te tehničkim standardima SCTInst sheme, ali bez direktne povezanosti s njenom infrastrukturom;

Limit po transakciji za izvršenje instant kreditnog transfera predstavlja maksimalan iznos instant kreditnog transfera korisnika, a korisnik može samostalno upravljati navedenim limitom putem elektronskog bankarstva, uz uslov da navedeni limit nije veći od predefinisiranog limita;

Predefinisani limit predstavlja maksimalni iznos po pojedinačnoj transakciji za izvršenje instant kreditnog transfera, koji je definisan od strane Centralne banke Crne Gore ili alternativno postavljen na nivou klijenta od strane Banke;

Dnevni limit za izvršenje instant kreditnog transfera predstavlja maksimalan dnevni iznos svih instant kreditnih transfera korisnika, a navedeni limit korisnik može samostalno definisati ili mjenjati putem elektronskog bankarstva.

Storno – je postupak storniranja platnog naloga u kojem platilac povlači prethodno zadani nalog za plaćanje koji nije još autorizovan.

Opoziv naloga / transakcije – Zahtjev za povlačenje autorizovanog naloga prije izvršenja, odnosno zahtjev za opoziv međunarodne transakcije nakon izvršenja, u skladu sa pravilima odgovarajućeg sistema.

2.8. KARTIČNE OPERACIJE I OBRAČUN

Raspoloživo stanje – Iznos sredstava na računu koji je Korisniku raspoloživ, umanjen za aktivne rezervacije i druga evidentirana zaduženja.

Rezervacija – Privremeno umanjenje raspoloživog stanja po osnovu autorizovane kartične transakcije za koju Banka još nije primila konačnu finansijsku potvrdu.

Kreditni limit – Maksimalno dozvoljeni iznos kredita koji Banka odobrava po kreditnoj partiji ili kreditnoj Kartici.

Limiti potrošnje i transakcija – Maksimalni iznosi i/ili broj transakcija koje Korisnik može izvršiti u određenom periodu i po određenom kanalu.

Dnevni limitni profil – Skup unaprijed definisanih dnevnih ATM i POS limita koji se dodjeljuje Kartici.

Obračunski period – Period za koji Banka vrši presjek transakcija i obračunava obaveze, naknade, provizije i kamate.

Kurs kartične organizacije – Kurs Visa ili Mastercard sistema koji se primjenjuje kod konverzije transakcija izvršenih u valuti različitoj od valute računa, na dan obrade transakcije u kartičnom sistemu.

DCC (Dynamic Currency Conversion) – Usluga kojom vlasnik bankomata ili trgovac Korisniku može ponuditi da transakciju izvrši u valuti Kartice ili drugoj ponuđenoj valuti, prema kursu i naknadama prikazanim prije potvrde transakcije.

Mjesečni izvod – Pregled transakcija, naknada, provizija, kamata i drugih podataka za obračunski period.

Minimalni iznos za uplatu – Minimalni mjesečni iznos obaveza po kreditnoj Kartici koji Korisnik mora izmiriti u ugovorenom roku.

Rok za izmirenje dospjelog duga – Datum do kojeg Korisnik kreditne Kartice mora izmiriti dospjele obaveze.

Rok važenja Kartice – Rok do kojeg se Kartica može koristiti, zaključno sa posljednjim danom mjeseca navedenog na Kartici.

Obnavljanje / reizdavanje Kartice – Izdavanje nove Kartice po isteku roka važenja prethodno izdate Kartice.

Zamjena Kartice – Izdavanje nove Kartice zbog oštećenja, gubitka, krađe, promjene podataka, kompromitacije ili drugog opravdanog razloga.

Ponovna izrada PIN-a – Ponovna dodjela, štampa ili dostavljanje PIN-a Korisniku, kada je takva usluga omogućena.

Kartica prometa – Pregled promjena po računu ili kreditnoj partiji vezanoj za Karticu.

2.9. KARTIČNA INFRASTRUKTURA I PRIHVATNA MREŽA

Prodajno mjesto – Pravno ili fizičko lice koje prihvata Karticu kao sredstvo plaćanja za robu i/ili usluge.

Bankomat (ATM) – Samouslužni uređaj za podizanje gotovine, provjeru stanja, promjenu PIN-a, uplatu gotovine i druge omogućene usluge.

Cash-in transakcija – Uplata gotovine na račun korišćenjem Kartice na bankomatu ili drugom uređaju koji podržava uplatu.

Uređaj za uplatu pazara – Samouslužni uređaj namijenjen uplati gotovine na račun poslovnog Korisnika, u skladu sa tehničkim mogućnostima i uslovima Banke.

POS terminal / EFTPOS – Uređaj na prodajnom mjestu, šalteru banke ili drugom prihvatnom mjestu koji služi za elektronsko obavljanje kartičnih transakcija.

Cash advance – Podizanje gotovine korišćenjem Kartice na šalterskom POS terminalu ili drugom prihvatnom mjestu.

CVV/CVC – Sigurnosni broj na Kartici koji se koristi za internet i druge transakcije bez fizičkog prisustva Kartice.

PAN – Broj Kartice koji jednoznačno identifikuje Karticu u kartičnom sistemu.

MOTO transakcija – Transakcija bez fizičkog prisustva Kartice, kod koje Korisnik dostavlja kartične podatke trgovcu putem pošte, e-maila, telefona ili drugog sličnog kanala.

Beskontaktno plaćanje – Transakcija izvršena prinošenjem Kartice ili mobilnog uređaja POS terminalu koji podržava beskontaktnu tehnologiju.

NFC tehnologija – Tehnologija koja omogućava razmjenu podataka između Kartice ili uređaja i POS terminala bez fizičkog kontakta.

3. OPŠTA PRAVILA KORIŠĆENJA

Korisnik je dužan da proizvode i usluge Banke koristi u skladu sa ugovornom dokumentacijom, ovim Opštim uslovima, važećim propisima, pravilima kartičnih organizacija i uputstvima Banke.

Korisnik je dužan da čuva Karticu, uređaje, digitalne certifikate, tokene i personalizovane sigurnosne podatke i da ih ne ustupa trećim licima.

Korisnik je dužan da bez odlaganja obavijesti Banku o sumnji na gubitak, krađu, kompromitaciju ili neovlašćeno korišćenje Kartice, elektronskog bankarstva, digitalnog certifikata, tokena, uređaja ili sigurnosnih podataka.

Banka može privremeno ograničiti ili onemogućiti korišćenje proizvoda ili usluge kada postoje sigurnosni, regulatorni, kreditni, operativni ili drugi objektivno opravdani razlozi.

4. KORISNICI USLUGA

Korisnici usluga su fizička i pravna lica, rezidenti i nerezidenti, koja imaju otvoren račun kod Banke ili ispunjavaju druge uslove propisane za konkretni proizvod.

Korisnici mogu biti vlasnici računa, punomoćnici, zakonski zastupnici, korisnici osnovnih i dodatnih Kartica, kao i druga lica kojima su dodijeljena prava korišćenja pojedinog servisa.

Za maloljetna lica od 14 do 18 godina Kartica se može izdati uz učešće i saglasnost roditelja ili staratelja, odnosno pod uslovima koje Banka primjenjuje u skladu sa propisima i vrstom računa.

Korisnik je odgovoran za tačnost, potpunost i ažurnost podataka o identitetu, kontaktima, ovlašćenjima, pravima pristupa, pravima potpisa i limitima.

5. ODABIR I UGOVARANJE USLUGA

Korisnik bira uslugu u skladu sa ponudom Banke i uslovima za konkretni proizvod.

Za debitnu Karticu Korisnik podnosi pristupnicu ili drugi odgovarajući zahtjev. Za kreditnu Karticu Korisnik podnosi zahtjev, a odobravanje i korišćenje kreditnog limita uređuju se ugovorom o kreditnom limitu i drugim relevantnim aktima Banke.

Web Banka, Mobilna Banka, Office Banking i SMS/Email info ugovaraju se putem odgovarajućeg zahtjeva, pristupnice, Okvirnog ugovora ili druge dokumentacije koju Banka propisuje.

Podnošenjem zahtjeva, potpisivanjem ugovorne dokumentacije ili aktiviranjem usluge, Korisnik potvrđuje da su mu Opšti uslovi i Tarifnik učinjeni dostupnim i da prihvata pravila korišćenja ugovorenog proizvoda.

6. PLATNE KARTICE – IZDAVANJE, PREUZIMANJE I KORIŠĆENJE

6.1. Izdavanje Kartice

Karticu izdaje Banka na osnovu uredno podnijete pristupnice, zahtjeva i druge dokumentacije, u zavisnosti od vrste Kartice i proizvoda.

Odluku o izdavanju Kartice donosi Banka prema internim kriterijumima, vrsti proizvoda i važećim propisima. Banka može zahtijevati dodatne podatke i dokumentaciju i izvršiti provjeru dostavljenih podataka.

Kartica je vezana za odgovarajući račun ili kreditnu partiju i može se koristiti samo do visine raspoloživog stanja, kreditnog limita i primjenjivih transakcionih limita.

6.2. Dokumentacija za izdavanje i korišćenje Kartice

Dokumentaciju, u zavisnosti od proizvoda, čine:

- pristupnica ili zahtjev za izdavanje debitne ili Business debitne Kartice;
- zahtjev za kreditnu Karticu i ugovor o kreditnom limitu;
- ovi Opšti uslovi i važeći Tarifnik;
- potvrda o preuzimanju Kartice i PIN-a, kada je primjenjivo;

- druga dokumentacija koju Banka zahtijeva u skladu sa propisima i vrstom proizvoda.

6.3. Vlasništvo, preuzimanje i dostava Kartice

Sve izdate Kartice ostaju vlasništvo Banke i moraju se vratiti na zahtjev Banke.

Kartica se može preuzeti lično u poslovnici Banke ili, kada je usluga dostupna i izabrana, dostaviti na adresu Korisnika putem ovlaštene poštanske ili kurirske službe.

Banka će slanje kartice putem kurirske službe vršiti posredstvom pouzdane kurirske/dostavljačke kompanije sa naznakom za obavezno lično uručivanje pošiljke i to na izričit pisani zahtjev Korisnika na precizno definisanu adresu u zahtjevu.

Potpisivanjem zahtjeva za slanje kartic i PIN-a putem kurirske službe, Korisnik prihvata i preuzima sve rizike ove vrste dostave i saglasan je da Banka ne odgovara za eventualne zloupotrebe ili štete zbog ovakvog načina dostavljanja.

Banka naplaćuje naknadu za slanje kartice i PIN-a posredstvom kurirske službe u skladu sa Tarifnikom koji važi na dan podnošenja zahtjeva.

Banka će aktivirati karticu isključivo nakon prijema obavještenja od strane Korisnika da je zaprimio karticu i pripadajući PIN kod, dostavljenog putem e-maila ili SMS poruke sa e-mail adrese, odnosno broja telefona koji su za konkretnog klijenta evidentirani u Core bankarskoj aplikaciji Banke

Kod ličnog preuzimanja Banka identifikuje Korisnika i, kada je primjenjivo, pribavlja Potvrdu o preuzimanju. Karticu može preuzeti i drugo lice na osnovu odgovarajućeg ovlaštenja ovjerenog kod nadležnog organa, ako Banka takav način preuzimanja prihvati.

Kod dostave na adresu, Kartica se uručuje licu i na način određen zahtjevom, pravilima Banke i pravilima ovlaštenog dostavljača. Korisnik je dužan da obezbijedi tačnu adresu i uslove za urednu identifikaciju i uručenje.

PIN se dostavlja odvojeno od Kartice ili putem drugog sigurnog kanala koji Banka omogući. Banka može naplatiti dostavu u skladu sa Tarifnikom.

Ako dostava ne uspije, Kartica se vraća Banci i tretira kao nepreuzeta Kartica. Banka može ponoviti dostavu ili Karticu staviti na raspolaganje u poslovnici, u skladu sa svojim pravilima i uz moguću naplatu dodatnih troškova.

6.4. Nepreuzete Kartice

Ako fizičko lice ne preuzme Karticu u roku od 90 dana od dana izrade/personalizacije, Banka ima pravo da Karticu deaktivira, poništi i uništi bez dodatne saglasnosti Korisnika.

Za korisnike Private Banking usluge rok za preuzimanje iznosi šest mjeseci od dana izrade/personalizacije Kartice.

Navedeni rokovi primjenjuju se i na Kartice vraćene Banci nakon neuspjele dostave, kao i na nepreuzete reizdate ili zamjenske Kartice.

Za ponovno izdavanje Korisnik podnosi novu pristupnicu ili zahtjev, a troškovi se obračunavaju u skladu sa Tarifnikom.

6.5. Dodatne Kartice

Na zahtjev Osnovnog korisnika ili vlasnika računa Banka može izdati jednu ili više dodatnih Kartica, u skladu sa ponudom Banke.

Osnovni korisnik ili vlasnik računa odgovara za sve transakcije, naknade, provizije, kamate i druge obaveze nastale korišćenjem dodatnih Kartica.

Korisnik dodatne Kartice dužan je da poštuje ove Opšte uslove i sigurnosna pravila Banke.

6.6. Načini korišćenja Kartice

Kartica se može koristiti:

- za plaćanje na POS terminalima i drugim prihvatnim uređajima;
- za internet plaćanja i, kada je omogućeno, MOTO transakcije;
- za podizanje gotovine na bankomatima i šalterskim POS terminalima;
- za uplatu gotovine na bankomatima i uređajima koji podržavaju Cash-in;
- za digitalna plaćanja putem digitalnog novčanika;
- za druge usluge koje Banka i prihvatna mreža omogućuje.

Karticu smije koristiti isključivo lice na čije ime glasi. Korisnik je dužan da, na zahtjev trgovca ili drugog prihvatnog mjesta, pokaže identifikacioni dokument.

Kartica se ne smije koristiti za nezakonite transakcije, niti ostavljati kao zaloga ili sredstvo obezbjeđenja.

6.7. Uplata gotovine na bankomatima i uređajima za uplatu pazara

Kada Banka omogući Cash-in funkcionalnost, Korisnik može putem Kartice uplatiti gotovinu na račun za koji je Kartica vezana, na tehnički osposobljenom bankomatu ili uređaju za uplatu pazara.

Uređaj može prihvatati samo podržane valute, apoene i vrste gotovine. Podržani iznosi, broj novčanica ili kovanica po uplati i dnevni limiti mogu biti ograničeni tehničkim karakteristikama uređaja, propisima i internim pravilima Banke.

Korisnik je dužan da prije potvrde provjeri iznos koji je uređaj prepoznao. Potvrdom uplate Korisnik prihvata prikazani iznos, osim u slučaju dokazane tehničke greške.

Uređaj može zadržati sumnjivu, oštećenu, neprihvatljivu ili neprepoznatu novčanicu radi provjere. Banka će postupiti u skladu sa propisima i rezultatima naknadne obrade gotovine.

Za pojedinačne ili povezane uplate koje prelaze iznose definisane propisima, internim aktima i pravilima Banke, Banka može zahtijevati prethodno odobrenje i dokumentaciju o porijeklu i osnovu uplate.

Ako račun nije odobren očekivanim iznosom ili uređaj ne izda odgovarajuću potvrdu, Korisnik je dužan da bez odlaganja prijavi problem Banci i sačuva sve raspoložive podatke o uplati.

6.8. Dnevni limiti korišćenja Kartice

Radi sigurnog korišćenja Kartice, Banka određuje dnevne limite za podizanje gotovine na bankomatima (ATM limit) i za ostale kartične transakcije (POS limit).

POS limit obuhvata plaćanja na POS terminalima, internet plaćanja i druge kartične transakcije koje nijesu podizanje gotovine na bankomatu, osim ako Banka za pojedinu vrstu transakcije odredi poseban limit.

Karticama se inicijalno dodjeljuje limitni profil LP2, koji iznosi 1.000 EUR dnevno za ATM transakcije i 5.000 EUR dnevno za POS i ostale transakcije, osim ako je za konkretan proizvod, Korisnika ili zahtjev odobren drugi profil.

Korisnik može zahtijevati izmjenu limita podnošenjem zahtjeva Banci ili samostalno putem Adriatic Web Banke/Adriatic Mobilne Banke, ako je funkcionalnost dostupna. Banka može odobriti, odbiti ili ograničiti zahtijevanu izmjenu u skladu sa procjenom rizika, raspoloživim stanjem, kreditnim limitom i internim pravilima.

Promjena limita proizvodi dejstvo nakon potvrde u sistemu Banke. Limiti ne utiču na visinu raspoloživih sredstava i ne predstavljaju obavezu Banke da odobri transakciju ako nijesu ispunjeni drugi uslovi.

Pregled limitnih profila:

LIMITNI PROFIL	DNEVNI ATM LIMIT	DNEVNI POS LIMIT
LP0	100 EUR	300 EUR
LP1	500 EUR	1.000 EUR
LP2	1.000 EUR	5.000 EUR
LP3 – inicijalni profil	2.000 EUR	10.000 EUR
LP4	5.000 EUR	20.000 EUR
LP5	10.000 EUR	50.000 EUR
LP6	15.000 EUR	100.000 EUR
LP7	Do tehničkog maksimuma sistema, raspoloživog stanja i limita odobrenog od Banke	Do tehničkog maksimuma sistema, raspoloživog stanja i limita odobrenog od Banke
L12	800 EUR	5.000 EUR
L13	800 EUR	10.000 EUR
L14	800 EUR	20.000 EUR

Banka može izmijeniti raspoložive profile, njihove iznose ili način primjene u skladu sa propisima, pravilima kartičnih organizacija, procjenom rizika i tehničkim mogućnostima, uz odgovarajuće obavješćavanje Korisnika kada je to potrebno.

6.9. Rezervacija i konačno knjiženje kartične transakcije

Kada Banka odobri kartičnu transakciju, iznos transakcije i eventualne povezane naknade mogu biti rezervisani i odmah umanjiti raspoloživo stanje, iako transakcija još nije konačno knjižena.

Konačno knjiženi iznos može se razlikovati od rezervisanog iznosa zbog kursne konverzije, napojnice, doplate, djelimičnog storniranja, naknadne obrade ili drugog opravdanog razloga u skladu sa pravilima trgovca i kartične organizacije.

Kod hotela, rent-a-car društava, benzinskih stanica i drugih djelatnosti trgovac može rezervisati procijenjeni ili uvećani iznos radi obezbjeđenja buduće naplate.

Rezervacija se oslobađa nakon prijema konačne finansijske potvrde, storniranja ili isteka roka definisanog pravilima kartične organizacije i tehničkim sistemom. Banka ne može uvijek samostalno odmah osloboditi rezervaciju bez potvrde trgovca ili banke prihvatioca.

Ako konačna transakcija bude dostavljena nakon oslobađanja rezervacije ili bez prethodne rezervacije, Banka ima pravo da zaduži račun za uredno dostavljenu transakciju, u skladu sa propisima i pravilima kartične organizacije.

6.10. Transakcije u stranoj valuti i DCC

Kartična transakcija izvršena u valuti različitoj od valute računa konvertuje se prema kursu Visa ili Mastercard sistema važećem na dan obrade transakcije u odgovarajućem kartičnom sistemu, uz primjenu naknade Banke za konverziju, kada je predviđena Tarifnikom.

Datum obrade transakcije može biti različit od datuma kupovine ili podizanja gotovine. Zbog toga rezervisani iznos i konačno knjiženi iznos mogu biti različiti usljed promjene kursa i vremena obrade.

Trgovac ili vlasnik bankomata u inostranstvu može Korisniku ponuditi DCC, odnosno izbor da transakciju izvrši u EUR ili drugoj ponuđenoj valuti. Prije potvrde Korisniku treba da budu prikazani izabrana valuta, kurs i eventualna naknada.

Ako Korisnik prihvati DCC na terminalu ili bankomatu druge banke, kurs i naknade određuje pružalac DCC usluge, trgovac ili vlasnik uređaja, a ne Adriatic Bank. Banka ne odgovara za kurs, dodatne naknade ili način prikaza koji primjenjuje drugi pružalac.

Podizanje gotovine na bankomatu druge banke može uključiti dodatnu naknadu koju naplaćuje vlasnik bankomata, nezavisno od naknade Adriatic Bank definisane Tarifnikom.

6.11. Sigurnosne mjere pri korišćenju Kartice

Korisnik je dužan da Karticu i sigurnosne podatke čuva sa dužnom pažnjom. Naročito je dužan da:

- u svakom trenutku zna gdje se Kartica nalazi;
- Karticu ne daje drugom licu i ne ostavlja je bez nadzora;
- prije potvrde provjeri iznos, valutu i podatke o trgovcu;
- PIN zapamti, čuva odvojeno od Kartice i zaštiti unos PIN-a od pogleda drugih lica;
- ne saopštava PIN, CVV/CVC, lozinke, aktivacione kodove ili sadržaj push poruka trećim licima;
- odmah prijavi gubitak, krađu, kompromitaciju ili nepoznatu transakciju.

7. AUTORIZACIJA KARTIČNIH TRANSAKCIJA

7.1 POS, ATM i šalterske transakcije

Korisnik daje saglasnost za transakciju unosom PIN-a, potpisom, prinošenjem beskontaktna Kartice ili uređaja, potvrdom na ekranu ili drugim načinom koji prihvatni uređaj i Banka podržavaju.

Podizanje i uplata gotovine na bankomatu autorizuju se unosom PIN-a. Nakon propisanog broja pogrešnih unosa Kartica može biti blokirana ili zadržana u uređaju.

7.2 Internet plaćanja, 3D Secure i mToken

Kod internet plaćanja Korisnik unosi podatke Kartice koje zahtijeva trgovac, uključujući broj Kartice, datum važenja i CVV/CVC, vodeći računa da podatke unosi samo na pouzdanoj internet stranici ili aplikaciji.

Kada je za transakciju zahtijevana 3D Secure odnosno pouzdana provjera autentičnosti, Korisnik transakciju potvrđuje ili odbija putem Adriatic Mobilne Banke, u koju je ugrađen registrovani mToken.

Korisniku se putem push notifikacije ili u aplikaciji prikazuju podaci o transakciji, naročito trgovac, iznos i valuta. Korisnik je dužan da podatke provjeri prije potvrde PIN-om ili biometrijom.

Ako Adriatic Mobilna Banka ili mToken nijesu aktivirani, ako je uređaj blokiran ili ako Korisnik ne potvrdi transakciju u predviđenom roku, transakcija može biti odbijena.

Određene transakcije mogu biti izvršene bez dodatne potvrde u mobilnoj aplikaciji kada je to dozvoljeno propisima, pravilima kartičnih organizacija ili prirodom transakcije, uključujući određene niskorizične, ponavljajuće ili trgovcem inicirane transakcije.

Banka nikada neće od Korisnika tražiti da telefonom, e-mailom ili porukom saopšti puni PIN, CVV/CVC, lozinku za aplikaciju ili da pošalje fotografiju Kartice radi autorizacije plaćanja.

7.3. MOTO transakcije

MOTO transakcije izvršavaju se bez fizičkog prisustva Kartice, dostavljanjem podataka trgovcu putem telefona, e-maila, pošte ili drugog sličnog kanala. Trgovac može zahtijevati potpisano autorizaciono pismo ili drugi dokaz saglasnosti.

Korisnik je dužan da MOTO transakcije koristi samo kod pouzdanih trgovaca i da ne dostavlja PIN niti druge podatke koji nijesu potrebni za tu vrstu transakcije.

7.4. Beskontaktna plaćanja

Za pojedine beskontaktno transakcije nije potreban unos PIN-a niti potpis, u skladu sa pravilima kartičnih organizacija, propisima i parametrima sigurnosti Banke i prihvatnog uređaja.

Beskontaktno plaćanje bez unosa PIN-a može biti omogućeno do 50 EUR za Visa Kartice i do 40 EUR za Mastercard Kartice, uz kumulativni limit od 150 EUR ili najviše pet uzastopnih transakcija od posljednje pouzdane provjere autentičnosti, osim ako se primjenjuju drugačiji limiti terminala, države ili kartične organizacije.

Banka ili prihvatni uređaj mogu zatražiti unos PIN-a i za manji iznos radi sigurnosne provjere.

8. DIGITALNE KARTICE I DIGITALNI NOVČANICI

8.1. Dodavanje Kartice u digitalni novčanik

Korisnik može dodati podržanu Karticu u digitalni novčanik prema uputstvima Banke i pružaoca digitalnog novčanika. Dodavanje može zahtijevati dodatnu provjeru identiteta i potvrdu putem mobilne aplikacije, SMS-a, Kontakt centra ili drugog kanala.

Korišćenje zavisi od kompatibilnosti uređaja, operativnog sistema, dostupnosti digitalnog novčanika i tehničkih ograničenja Banke i pružaoca usluge. Broj uređaja ili digitalnih tokena može biti ograničen.

8.2. Korišćenje i knjiženje Digitalne Kartice

Digitalna Kartica može se koristiti na prodajnim mjestima, bankomatima i internet prodajnim mjestima koja podržavaju odgovarajući oblik digitalnog plaćanja.

Transakcije Digitalnom Karticom terete isti račun i knjiže se pod istim osnovnim uslovima kao transakcije fizičkom Karticom. Primjenjuju se isti limiti, naknade, kursne konverzije i pravila reklamacije, osim ako je drugačije navedeno za konkretnu uslugu.

Banka ne naplaćuje instaliranje digitalnog novčanika, osim ako je drugačije određeno Tarifnikom. Pružalac novčanika ili telekomunikacioni operator može naplatiti sopstvene usluge u skladu sa svojim uslovima.

8.3. Zaštita uređaja i postupanje kod gubitka

Korisnik je dužan da uređaj zaštititi PIN-om, lozinkom ili biometrijom, da na uređaju ne registruje biometrijske podatke drugih lica i da uređaj ne ostavlja otključan ili bez nadzora.

Ako je uređaj izgubljen, ukraden ili kompromitovan, Korisnik mora odmah obavijestiti Banku i, kada je moguće, pružaoca digitalnog novčanika, kako bi se digitalni token suspendovao ili uklonio.

Banka može suspendovati ili izbrisati Digitalni token bez gašenja fizičke Kartice, kada je to tehnički moguće i opravdano sigurnosnim razlozima.

8.4. Reizdavanje, zamjena i uklanjanje Kartice

Kod redovnog reizdavanja Korisnik može biti dužan da u digitalnom novčaniku ažurira podatke o novom roku važenja, u zavisnosti od funkcionalnosti digitalnog novčanika i kartične organizacije.

Zamjenska Kartica sa novim brojem smatra se novom Karticom i mora se ponovo dodati u digitalni novčanik.

Uklanjanje Digitalne Kartice iz digitalnog novčanika ne gasi fizičku Karticu niti raskida ugovorni odnos sa Bankom. Banka će izvršiti uredno autorizovane transakcije nastale prije uklanjanja tokena.

8.5. Razmjena i zaštita podataka

Radi registracije i korišćenja Digitalne Kartice, Banka, kartična organizacija, pružalac digitalnog novčanika i druga lica uključena u tokenizaciju mogu obrađivati i razmjenjivati podatke neophodne za identifikaciju Korisnika, kreiranje i upravljanje Digitalnim tokenom, autentifikaciju, izvršenje transakcija i sprečavanje zloupotreba, u skladu sa važećim propisima.

9. ELEKTRONSKO BANKARSTVO

9.1. Vrste servisa i dostupne funkcionalnosti

Elektronsko bankarstvo obuhvata Adriatic Web Banku, Adriatic Mobilnu Banku, Office Banking i SMS/Email info. Banka može mijenjati ili unapređivati funkcionalnosti servisa, uz poštovanje ugovorenih i zakonskih obaveza.

U zavisnosti od vrste Korisnika, dodijeljenih prava i tehničke dostupnosti, Web i Mobilna Banka mogu omogućiti:

- pregled stanja, prometa i izvoda po računima;
- nacionalna, međunarodna i SEPA plaćanja;
- pregled i upravljanje Karticama;
- promjenu dnevnih limita Kartice;
- privremenu blokadu i deblokadu Kartice, kada je funkcionalnost omogućena;
- pregled kredita, obaveza i drugih proizvoda;
- razmjenu poruka i obavještenja sa Bankom;
- pregled lokacija poslovnica i bankomata;
- druge funkcionalnosti koje Banka učini dostupnim.

9.2. Adriatic Web Banka i Adriatic Mobilna Banka

Usluga se aktivira nakon identifikacije Korisnika, provjere računa, ovlašćenja, kontakt podataka i zaprimanja odgovarajuće ugovorne dokumentacije.

Korisnik kroz jedinstveni digital banking profil može imati pristup sopstvenim računima i računima pravnih lica ili drugih subjekata za koje je uredno ovlašćen.

Korisnik može koristiti samo račune i funkcionalnosti za koje su mu dodijeljena prava. Pravo pregleda ne uključuje pravo unosa, verifikacije ili potpisa naloga.

9.3. Office Banking

Office Banking je namijenjen poslovnim Korisnicima kojima je potreban rad sa jednim ili više računa, banaka, korisnika i nivoa potpisa.

Servis se aktivira na osnovu zahtjeva poslovnog Korisnika. Za svakog Ovlašćenog korisnika dostavlja se posebna dokumentacija i dodjeljuju se individualni kredencijali, prava i sigurnosni element. Broj Ovlašćenih korisnika nije unaprijed ograničen, uz poštovanje tehničkih i ugovornih uslova.

Prava mogu obuhvatiti pregled, pripremu, unos, izmjenu, verifikaciju, pojedinačni ili kolektivni potpis i slanje naloga. Korisnik bez odgovarajućeg prava ne može finalno autorizovati ili poslati nalog.

Ovlašćeni korisnik može koristiti digitalni certifikat izdat posredstvom Banke ili podržani eksterni certifikat, nakon odgovarajuće provjere. Digitalni certifikat i USB token su lični i ne smiju se dijeliti sa drugim licem.

Gubitak tokena, sumnja na kompromitaciju certifikata ili prestanak ovlašćenja moraju se odmah prijaviti Banci radi blokade, opoziva ili izmjene prava.

Brisanje aplikacije sa računara, prestanak korišćenja ili nepostojanje transakcija ne predstavljaju otkaz usluge. Naknade se obračunavaju dok servis ili Ovlašćeni korisnik ne bude formalno deaktiviran u skladu sa zahtjevom i pravilima Banke.

9.4. Info servis (SMS, e-mail, Viber ili drugi kanal komunikacije)

Info servisi mogu se ugovoriti pojedinačno ili zajedno.

Poruke imaju informativni karakter i ne zamjenjuju izvod, pregled prometa ili drugu zvaničnu evidenciju Banke. Neisporučivanje ili kašnjenje poruke ne utiče na izvršenje, važenje ili knjiženje transakcije.

Banka ne odgovara za kašnjenje ili neisporučivanje poruke prouzrokovano problemom kod mobilnog operatora, internet provajdera, e-mail servisa, uređaja Korisnika ili drugim okolnostima van kontrole Banke.

Korisnik je dužan da bez odlaganja prijavi promjenu broja telefona ili e-mail adrese. Aktivacija, izmjena i deaktivacija servisa vrše se na osnovu zahtjeva Korisnika, a naknade se obračunavaju prema Tarifniku.

9.5. Tehnički uslovi, dostupnost i prekidi

Korisnik je dužan da obezbijedi uređaj, internet vezu, podržani operativni sistem i drugu opremu potrebnu za korišćenje servisa.

Servisi su, po pravilu, dostupni 24 časa dnevno, sedam dana u sedmici, ali mogu biti privremeno nedostupni zbog održavanja, unapređenja, sigurnosnog incidenta, prekida kod trećih pružalaca ili više sile.

Banka će planirane prekide najaviti kada je to moguće i kada obavještenje ne ugrožava sigurnost sistema.

10. AKTIVACIJA, AUTENTIFIKACIJA I SIGURNOSNI ELEMENTI

10.1. Aktivacija servisa

Nakon odobravanja usluge Banka Korisniku dostavlja ili omogućava korisničko ime, aktivacione kodove, mToken, digitalni certifikat ili druge sigurnosne elemente, u zavisnosti od servisa.

Inicijalni kredencijali su jednokratni ili vremenski ograničeni. Korisnik je dužan da aktivaciju izvrši prema uputstvu Banke i da definiše sopstveni PIN ili lozinku kada je to predviđeno.

10.2. Autentifikacija i autorizacija

Korisnik može pristupiti servisu tek nakon uspješne autentifikacije. Nalozi i druge radnje koje zahtijevaju saglasnost autorizuju se mTokenom, PIN-om, biometrijom, digitalnim certifikatom ili drugim podržanim elementom.

Za račune i korisnike bez prava potvrde ili potpisa ne dodjeljuje se mogućnost finalne autorizacije naloga.

Banka može blokirati pristup nakon prekoračenog broja pogrešnih unosa ili kada postoji sumnja na zloupotrebu.

10.3. Promjena ili gubitak uređaja

Kod promjene mobilnog uređaja Korisnik može biti dužan da ponovo aktivira Adriatic Mobilnu Banku i mToken. Prije otuđenja ili predaje starog uređaja drugom licu, Korisnik je dužan da ukloni aplikaciju i podatke koji omogućavaju pristup servisu.

Gubitak, krađu ili kompromitaciju uređaja Korisnik mora odmah prijaviti Banci. Banka može blokirati korisnički profil, mToken ili druge sigurnosne elemente do ponovne identifikacije i aktivacije.

10.4. Digitalni certifikati i tokeni za Office Banking

Digitalni certifikat izdaje se i obnavlja na osnovu odgovarajućeg zahtjeva i važi u periodu naznačenom u certifikatu. Naknade za izdavanje, obnavljanje i USB token određene su Tarifnikom.

Korisnik je dužan da čuva token, privatni ključ, PIN i certifikat i da ih koristi isključivo u okviru dodijeljenih ovlašćenja. Banka može zahtijevati opoziv ili zamjenu certifikata kada prestanu ovlašćenja, kada je certifikat kompromitovan ili iz drugog opravdanog razloga.

11. IZVRŠAVANJE TRANSAKCIJE

Svi oblici korišćenja elektronskog bankarstva, uključujući i unos naloga za plaćanje sa računa korisnika, koji su unešeni elektronskim putem uz primjenu propisane korisničke identifikacije, izjednačeni su sa svojeručnim potpisivanjem i obavezuju korisnika.

Usluge elektronskog bankarstva će Korisniku biti dostupne 24 sata dnevno, sedam dana u nedjelji. Prispjeli platni nalozi obrađivaće se svakog radnog dana u vremenu od 08:00 do 15:30h. Nalozi prispjeli nakon ovog vremena biće obrađeni sljedećeg radnog dana. Izuzetno od navedenog, nalozi za instant kreditne transfere obrađuju se neprekidno, 24 sata dnevno svakog kalendarskog dana, a izvršavaju se u roku od 10 sekundi.

Platna transakcija smatra se autorizovanom samo ako je platilac dao saglasnost za izvršavanje platne transakcije. Saglasnost može biti data prije ili, ako je ugovoreno između Klijenta i banke, nakon izvršavanja platne transakcije. Saglasnost da se izvrši platna transakcija ili niz platnih transakcija mora biti data na način ugovoren između platioca i njegovog pružaoca platnih usluga, a može se dati i preko primaoca plaćanja ili pružaoca usluge iniciranja plaćanja, u suprotnom, smatra se da platna transakcija nije autorizovana.

Banka je dužna da primjenjuje pouzdanu provjeru autentičnosti Korisnika kada on inicira elektronsku platnu transakciju.

Autorizacija odnosno potvrda transakcije daje se na neki od sljedećih načina:

- 1) Autorizacija platnih transakcija zadatih putem usluge Adriatic Web Banka – sprovodi se na način da korisnik potpisuje nalog za plaćanje mTokenom uz korištenje sistema dualne autentifikacije (PIN + One time password). Jednokratna lozinka se generiše automatski putem mTokena nakon što se Korisnik identifikovao unosom PIN-a ili prijavom biometrijskim podacima.
- 2) Autorizacija platnih transakcija zadatih putem usluge Adriatic Mobilna Banka – sprovodi se na način da korisnik potpisuje nalog za plaćanje unosom PIN-a koji koristi za identifikaciju ili uz korišćenje biometrijskih podataka.

12. NALOZI ZA PLAĆANJE

Plaćanje se vrši iniciranjem od strane Korisnika telekomunikacionom ili mrežnom operateru ili operateru informaciono-tehnološkog sistema.

Korisnik je isključivo odgovoran za popunjavanje i kontrolu pravilnosti ispunjenih naloga. Korisnik se obavezuje da će usluge Elektronskog bankarstva obavljati u skladu sa važećim zakonskim propisima, aktima Banke koji regulišu platni promet. Takođe se obavezuje da će inicirati obavljanje transakcija u skladu sa zakonom i garantuje tačnost podataka unijetih u nalog, te snosi punu odgovornost u slučaju unošenja netačnih podataka.

Nalog za plaćanje će biti izvršen u roku i u skladu sa poslovnom politikom i praksom Banke, kao i u skladu sa važećim Zakonom o platnom prometu.

Banka će sprovoditi isključivo autorizovane naloge za plaćanje Korisnika koji se odnose na njegov račun otvoren prema Ugovoru, isključivo u sklopu raspoloživog stanja na računu. Banka će upravljati računom i izvršavati platne transakcije, u skladu sa zakonskim i drugim pozitivnim propisima koji se primjenjuju u Crnoj Gori.

Banka omogućava Korisniku da, za potrebe izvršavanja instant kreditnih transfera, odredi maksimalne iznose limita, odnosno da odredi maksimalni dnevni iznos za izvršenje svih instant kreditnih transfera ili maksimalni iznos za svaki instant kreditni transfer, koji ne može biti veći od limita postavljenog od strane Centralne banke Crne Gore ili Banke. Korisnik može u svakom trenutku, prije iniciranja instant kreditnog transfera, izmijeniti navedene limite putem elektronskog bankarstva. Obavljanje transakcija sa računa u zemlji na račun u inostranstvu izvršavaju se po međunarodnim standardima i shodno propisima i aktima banke kojima se reguliše međunarodni platni promet. Korisnik je obavezan da uz nalog za plaćanje Banci dostavlja i neophodnu prateću dokumentaciju koja predstavlja osnov transakcije (fakturu, profakturu, ugovor, narudžbu i sl.) i to putem e-maila payments@adriaticbank.com sa priloženim skeniranim kopijama naprijed navedene dokumentacije. Korisnik odgovara za istovjetnost podataka iz ranije poslatog naloga i dokumentacije i kasnije dostavljene dokumentacije. U slučaju neslaganja ili ne dostavljanja naprijed navedene dokumentacije, Banka ima pravo da obustavi realizaciju sledećeg naloga, do dostavljanja dokumentacije za prethodno realizovani nalog.

Nalozi za izvršenje nacionalnih platnih transakcija izvršavaju se sa BBAN računa platioca putem RTGS sistema ili DNS sistema u skladu sa Odlukom o minimalnoj vrijednosti platnih transakcija koje moraju biti procesuirane u RTGS sistemu, ili putem TIPS Clone sistema u obliku instant kreditnog transfera.

Nacionalni nalog za plaćanje koji se izvršava putem RTGS ili DNS sistema mora sadržavati zakonski propisane sljedeće elemente: naziv platioca, transakcioni račun platioca, naziv primaoca plaćanja, transakcioni račun primaoca plaćanja, svrhu plaćanja, šifru plaćanja, model i poziv na broj zaduženja i odobrenja plaćanja, iznos plaćanja i valutu plaćanja.

Nalog za izvršenje nacionalne platne transakcije koji se izvršava putem TIPS Clone sistema za plaćanje, instant kreditni transfer, mora da sadrži sljedeće elemente: informacije o platiocu, transakcioni račun platioca, naziv primaoca plaćanja, transakcioni račun primaoca plaćanja, svrhu plaćanja, šifru plaćanja, iznos i valutu plaćanja, opis plaćanja, te se opcionalno mogu unijeti dodatni podaci: Stvarni dužnik, Krajnji primalac i LEI kod. Prilikom izvršenja instant kreditnog transfera pružalac platnih usluga primaoca plaćanja u roku od 10 sekundi stavlja sredstva na raspolaganje primaocu plaćanja te potvrđuje izvršenje kreditnog transfera. Instant kreditni transfer se izvršava odmah, 24 sata dnevno svakog kalendarskog dana (24/7).

Na zahtjev Korisnika, Banka omogućava određivanje limita koji se odnose na izvršavanje instant kreditnog transfera. Limit su definisani u dvije grupe:

- limit po pojedinačnoj transakciji, i/ili
- dnevni limit za izvršenje svih instant kreditnih transfera.

Korisnik može definisati, mijenjati ili ukinuti limite iz stava 1 ovog člana putem elektronskog bankarstva ili u poslovnici Banke u bilo kojem trenutku prije iniciranja naloga za plaćanje instant kreditnog transfera. Korisnik ne može postaviti limite za izvršenje instant kreditnih transfera iznad predefinisanih limita. Predefinisani limit predstavlja maksimalni iznos po pojedinačnoj transakciji za izvršenje instant kreditnog transfera, koji je definisan od strane Centralne banke Crne Gore ili alternativno postavljen na nivou klijenta od strane Banke.

Međunarodni nalog za plaćanje izvršava se s IBAN računa platioca putem SWIFT-a ili SEPA platne šeme te mora sadržati propisane sljedeće elemente: informacije o platiocu, transakcioni račun platioca s kojeg se izvršava plaćanje, informacije o primaocu, transakcioni račun primaoca, iznos

plaćanja i valutu plaćanja, svrhu plaćanja, SWIFT (BIC) banke primaoca plaćanja te primjenjivu troškovnu opciju plaćanja. U slučaju međunarodnih plaćanja koja se izvršavaju putem SEPA platne šeme opcionalno se mogu unijeti dodatni podaci: Stvarni dužnik, Krajnji primatelj i LEI kod. Nalog mora biti potpisan od strane ovlaštenih osoba klijenta, uz priloženu odgovarajuću dokumentaciju potrebnu za izvršenje (npr. ugovor, faktura/profaktura, odluka, izjava ili dr.).

Banka ne snosi odgovornost za naloge Korisnika koji su odbijeni u platnom prometu, a zbog greške Korisnika, niti je odgovorna za izvršenje nepravilno popunjenog naloga.

Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost usluge Elektronskog bankarstva koja je nastupila kao posljedica tehničkih problema na računarskoj opremi ili telefonu korisnika, ispada ili smetnji u telekomunikacionim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema ili kao posledica više sile, tj. za druge okolnosti koje su van kontrole Banke.

Banka ima pravo da, ako posumnja da postoji zloupotreba, privremeno blokira obavljanje usluge udaljenog pristupa računima Banke i o tome obavijesti Korisnika. Banka ima pravo da jednostrano obustavi pružanje usluge udaljenog pristupa računima ako se Korisnik ne pridržava svih odredbi Ugovora kojim je ugovoreno korišćenje elektronskog bankarstva i ostalih akata Banke. Korisnik može da zatraži privremenu obustavu obavljanja pojedinih usluga udaljenog pristupa računima Banke predajom pismenog zahtjeva u bilo kojoj ekspozituri Banke.

Banka ne snosi odgovornost za naloge Korisnika koji su odbijeni u platnom prometu, zbog greške Korisnika, niti je odgovorna za izvršenje nepravilno popunjenog naloga.

Banka propisuje vremenski okvir za slanje naloga u toku bankarskog dana, a nalozi poslati nakon vremenskog okvira biće obrađeni sa valutom sljedećeg radnog dana, ukoliko Korisnik sam ne odabere valutu izvršenja transakcije po svom izboru. Izuzetno od navedenog, za instant kreditne transfere ne primjenjuje se vremenski okvir bankarskog dana već se takvi nalozi izvršavaju u roku od 10 sekundi nezavisno u koje vrijeme dana su inicirani. Nalog za plaćanje koji je elektronski poslat i primljen od strane servisa Elektronskog bankarstva ima pravnu snagu kao i papirni instrument plaćanja svojeručno potpisan. Banka garantuje da se svi pravilno poslati nalozi računarski bilježe i čuvaju u skladu sa zakonom.

13. STORNO I OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE

Korisnik može stornirati nalog za plaćanje kroz aplikaciju Elektronskog bankarstva u dijelu pregleda naloga za plaćanje, pod uslovom da nalog nije autorizovan. Autorizovane nacionalne naloge korisnik može opozvati, tj. povući autorizaciju, pod uslovima da Banka nije izvršila nalog za plaćanje, da je nalog zadat putem elektronskog bankarstva te da se ne radi o instant kreditnom transferu za koje nije moguće povući autorizaciju.

Izvršenjem nacionalnog naloga za plaćanje, smatra se da je nastala neopozivost naloga za plaćanje.

Ako Korisnik inicira nalog za plaćanje, a da na svom računu nema raspoloživih sredstava za izvršenje platne transakcije, Banka će započeti s izvršavanjem naloga na dan kada Korisnik Banci stavi na raspolaganje dodatna sredstva, unutar vremenskog roka od 30 dana za naloge nacionalnog platnog prometa, odnosno 3 dana za naloge i međunarodnog platnog prometa. U slučaju da Korisnik Banci ne stavi na raspolaganje dodatna sredstva u navedenim rokovima, smatra se da je Korisnik opozvao

nalog što će Banka i sprovesti u svojim evidencijama te nije dužna posebno izvještavati Korisnika o opozivu.

Ako Korisnik inicira instant kreditni transfer, a da na svom računu nema raspoloživih sredstava za izvršenje platne transakcije, Banka će obavijestiti Korisnika da na računu nema dovoljno sredstava te neće zaprimiti instant nalog za plaćanje.

Ako Korisnik inicira instant kreditni transfer, a da iznos naloga prelazi maksimalni iznos limita korisnika utvrđenog za instant kreditne transfere (dnevni i/ili po transakciji), Banka će odbiti izvršavanje naloga za plaćanje, o čemu će obavijestiti Korisnika i informisati ga kako da izmijeni maksimalan iznos. Autorizovane međunarodne naloge korisnik može opozvati i nakon izvršenja naloga za plaćanje. Za međunarodna plaćanja koja se izvršavaju putem SWIFT-a, Banka će zahtjev za opoziv plaćanja poslati korespondentnoj banci.

U slučaju međunarodnih plaćanja prema državama SEPA članicama koje se izvršava putem SEPA platnih šema, korisnik može zatražiti opoziv plaćanja, koje se mora izvršiti u roku od 10 radnih dana ili u roku od 13 mjeseci ako se radi o slučaju prevare. Takođe, korisnik može zatražiti povrat sredstava plaćanja kojeg Banka mora inicirati prema banci primaoca plaćanja te se isti mora izvršiti unutar tri radna dana od dana izvršenja plaćanja.

Prihvatanjem opoziva od strane banke primaoca, Banka će izvršiti povrat sredstava na transakcioni račun platioca. U slučaju da banka primaoca ne odobri zahtjev za opoziv, Banka će obavijestiti Klijenta o odbijanju opoziva uz navođenje razloga odbijanja.

Ako je platna transakcija inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje.

U slučaju da Korisnik Banci ne stavi na raspolaganje dodatna sredstva, na računu će biti ostvarena rezervacija za iznos prethodno unešenog naloga za plaćanje. Kako bi oslobodio račun od rezervisanih sredstava, Korisnik mora samoinicijativno opozvati nalog za plaćanje, kroz aplikaciju Banke.

14. ODGOVORNOST KORISNIKA I BANKE

Korisnik je dužan da čuva uređaje i podatke za autentifikaciju i autorizaciju tako da spriječi njihovo oštećenje, uništenje, gubitak, krađu te snosi sav rizik njegove zloupotrebe.

Korisnik je odgovoran za ostvarenje povjerljivosti i sigurnosti svake korisničke identifikacije i prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale u vezi njegove korisničke identifikacije.

Korisnik je dužan da odmah obavijestiti Banku o neautorizovanoj upotrebi njegove korisničke identifikacije, kao i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti.

Korisnik je obavezan da na računarima odnosno pametnim telefonima sa kojih će koristiti usluge elektronskog bankarstva posjeduje licenciran operativni sistem. Banka ne snosi odgovornost za neizvršavanje naloga usljed ne licenciranog i nepravilno konfigurisanog operativnog sistema i nepravilnog korišćenja Elektronskog bankarstva.

Korisnik je saglasan da za usluge i transakcije procesuirane putem Elektronskog bankarstva, Banka naplaćuje proviziju shodno Tarifama banke i/ili odredbama važećeg Kataloga proizvoda.

Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik.

Ukoliko je izvršavanje neautorizovanih platnih transakcija posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili zloupotrebe platnog instrumenta, Korisnik može biti obavezan da snosi gubitke povezane sa tim neautorizovanim platnim transakcijama najviše do 50 eura.

Korisnik nije obavezan da snosi gubitke ni do iznosa iz prethodnog stava, ako:

- 1) gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta nije mogao otkriti prije izvršavanja neautorizovane platne transakcije;
- 2) su neautorizovane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenog, agenta ili ogranka pružaoca platnih usluga ili lica kojem su aktivnosti pružaoca platnih usluga eksternalizovane;
- 3) pružalac platnih usluga nije obezbijedio odgovarajuća sredstva za dostavljanje obavještenja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, u skladu sa odredbama Zakona o platnom prometu;
- 4) pružalac platnih usluga platioca ne zahtijeva pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta;
- 5) pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta.

Primalac plaćanja ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji ne primijeni traženu pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta, dužan je da pružaocu platnih usluga platioca nadoknadi štetu koju je zbog toga pretrpio.

Izuzetno od prethodnog stava, Korisnik snosi sve gubitke povezane sa neautorizovanim platnim transakcijama, ako je platalac postupao sa namjerom prevare ili je namjerno ili sa krajnjom nepažnjom propustio da ispuni jednu ili više obaveza i to da platni instrument koristi u skladu sa uslovima izdavanja i korišćenja tog platnog instrumenta utvrđenim ugovorom, koji moraju biti objektivni, nediskriminatorni i srazmjerni i/ili odmah po saznanju da je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, odnosno njegovog neovlašćenog korišćenja obavijesti Banku ili lice koje je odredio pružalac platnih usluga.

Korisnik ne odgovara za iznos neautorizovanih platnih transakcija izvršenih nakon što je odmah po saznanju da je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, odnosno njegovog neovlašćenog korišćenja obavijestio Banku ili lice koje je odredio pružalac platnih usluga, osim ako je postupao sa namjerom prevare.

Banka ne odgovara za kvalitet, isporuku ili pravne i materijalne nedostatke robe i usluga koje Korisnik kupuje. Takav spor Korisnik prvenstveno rješava sa trgovcem, bez uticaja na obavezu izmirenja uredno izvršene kartične transakcije, osim ako je prema propisima ili pravilima kartične organizacije drugačije određeno.

15. NAKNADE I TROŠKOVI

Korisnik plaća naknade, provizije, članarine i troškove prema važećem Tarifniku i ugovorenom proizvodu.

Naknade mogu biti jednokratne, periodične, transakcione, fiksne ili procentualne i mogu se odnositi na izdavanje, personalizaciju, dostavu, hitnu izradu, zamjenu, reizdavanje, korišćenje, certifikate, tokene, gašenje ili druge usluge.

Korisnik ovlašćuje Banku da dospjele obaveze naplati terećenjem odgovarajućeg računa, odnosno drugog računa Korisnika kod Banke, u skladu sa ugovornom dokumentacijom i propisima.

Tarifnik je dostupan u poslovnicama Banke, na internet stranici i putem drugih distributivnih kanala.

16. OBAVJEŠTENJA, IZVODI I KOMUNIKACIJA

Banka dostavlja obavještenja putem trajnog medija, poslovnice, internet stranice, pošte, e-maila, SMS-a, mobilne ili web aplikacije ili drugog ugovorenog kanala.

Korisnik je dužan da redovno prati izvode, pregled prometa, push poruke i druga obavještenja i da bez odlaganja prijavi nepravilnost.

Korisnik je dužan da Banci dostavi tačne i ažurne adresne i kontakt podatke. Banka ne odgovara za posljedice nedostavljanja obavještenja ako je ono poslato na posljednje prijavljene podatke ili ako je isporuka onemogućena razlozima van kontrole Banke.

Promotivne poruke Banka dostavlja samo u skladu sa datom saglasnošću i važećim propisima.

17. REKLAMACIJE I PRIGOVORI

17.1. Vrste obraćanja

Korisnik može podnijeti:

- prigovor na postupanje, proizvod ili uslugu Banke;
- reklamaciju odnosno zahtjev za osporavanje kartične transakcije;
- prijavu neautorizovane ili pogrešno izvršene platne transakcije;
- prijavu problema na bankomatu ili uređaju za uplatu;
- prigovor trgovcu zbog kvaliteta ili isporuke robe ili usluge.

Prigovor na Banku i reklamacija kartične transakcije nijesu isti postupak i mogu imati različite rokove, obrasce, dokaze i pravila odlučivanja.

17.2. Reklamacija kartične transakcije

Korisnik je dužan da čuva slip, račun, potvrdu narudžbe, korespondenciju sa trgovcem i drugu dokumentaciju koja može biti potrebna za reklamaciju.

Reklamacija se podnosi bez odlaganja nakon saznanja za spornu transakciju i u rokovima propisanim zakonom i pravilima kartičnih organizacija, na obrascu Banke i uz raspoložive dokaze.

Banka provjerava da li je transakcija autentifikovana, autorizovana, pravilno evidentirana i knjižena i da li je na izvršenje uticao tehnički kvar.

Postupak može zavisi od Visa/Mastercard pravila, procesora, trgovca i banke prihvatioca. Privremeno odobrenje računa, ako ga Banka izvrši tokom postupka, ne predstavlja konačnu odluku.

Ako se naknadno utvrdi da reklamacija nije osnovana, Banka može ponovo zadužiti račun i naplatiti troškove prema Tarifniku.

Podnošenje reklamacije ne oslobađa Korisnika izmirenja drugih dospjelih obaveza po Kartici.

17.3. Neautorizovana transakcija

Ako Korisnik tvrdi da transakciju nije odobrio, dužan je da je odmah prijavi Banci i preduzme mjere blokade Kartice ili servisa.

Banka će izvršiti povraćaj neautorizovane transakcije u rokovima i pod uslovima propisanim zakonom, osim kada postoje opravdani razlozi za sumnju na prevaru ili drugi zakonski izuzetak.

17.4. Bankomat nije isplatio gotovinu ili je zadržao Karticu

Ako je račun zadužen, a bankomat nije isplatio gotovinu ili je isplatio nepotpun iznos, Korisnik treba da bez odlaganja obavijesti Banku i dostavi datum, vrijeme, lokaciju bankomata, iznos i druge raspoložive podatke. Banka provjerava transakciju kroz raspoložive elektronske evidencije i, kada je potrebno, pokreće postupak prema drugoj banci ili kartičnoj organizaciji.

Ako bankomat zadrži Karticu, Korisnik treba odmah da kontaktira Banku. Povrat Kartice zavisi od statusa Kartice, razloga zadržavanja, vlasnika bankomata i sigurnosnih pravila. Kartica zadržana na bankomatu druge banke može biti vraćena tek nakon provjere i saglasnosti banke izdavaoca, a ako povrat nije moguć Korisnik podnosi zahtjev za novu Karticu.

17.5. Spor sa trgovcem

Prigovore na kvalitet, količinu, isporuku, otkazivanje ili povrat robe i usluge Korisnik prvenstveno rješava sa trgovcem. Banka može pokrenuti kartični reklamacioni postupak samo kada su ispunjeni uslovi kartične organizacije i kada Korisnik dostavi potrebne dokaze.

17.6. Prigovor na Banku

Korisnik može podnijeti prigovor lično, poštom ili elektronski, putem kanala objavljenih na internet stranici Banke. Prigovor treba da sadrži identifikacione podatke, kratak opis, zahtjev i raspoložive dokaze.

Banka odgovara u roku od 8 radnih dana. Ako nije zadovoljan odgovorom, Korisnik može koristiti zaštitu pred Centralnom bankom Crne Gore, tijelom za alternativno rješavanje sporova i nadležnim sudom, u skladu sa propisima.

18. OŠTEĆENJE, GUBITAK, KRAĐA, ZLOUPOTREBA I BLOKADA

Gubitak, krađu, kompromitaciju ili neovlašćeno korišćenje Kartice, telefona, tokena, sertifikata ili kredencijala Korisnik mora prijaviti bez odlaganja putem Kontakt centra, poslovnice ili drugog kanala koji Banka odredi.

Po prijemu prijave Banka će blokirati odgovarajući instrument ili servis u skladu sa tehničkim mogućnostima. Vremenom prijave smatra se vrijeme kada je prijava evidentirana kod Banke.

Ako Korisnik pronađe Karticu nakon prijave gubitka ili krađe, ne smije je koristiti, već mora postupiti prema uputstvu Banke.

Kod sumnje na krađu ili prevaru Banka može zahtijevati prijavu nadležnom organu i dostavljanje odgovarajuće dokumentacije.

19. OBNAVLJANJE, REIZDAVANJE, ZAMJENA I GAŠENJE KARTICE

Kartica se može koristiti do posljednjeg dana mjeseca navedenog kao rok važenja. Banka može automatski reizdati Karticu kada su ispunjeni kriterijumi određeni vrstom proizvoda, ugovornom dokumentacijom i internim pravilima.

Ako Korisnik ne želi reizdavanje, dužan je da obavijesti Banku najmanje 30 dana prije isteka Kartice.

Banka može odbiti reizdavanje ili zamjenu Kartice, naročito zbog statusa računa, neizmirenih obaveza, neaktivnosti, sigurnosnih ili regulatornih razloga.

Kod kreditne Kartice prestanak osnovne Kartice može dovesti do prestanka svih dodatnih Kartica. Sve obaveze nastale prije prestanka ostaju na snazi do konačnog izmirenja.

Na nepreuzete reizdate i zamjenske Kartice primjenjuje se tačka 6.4. ovih Opštih uslova.

20. OGRANIČENJA, BLOKADE I PRIVREMENA OBUSTAVA USLUGA

Banka može ograničiti, blokirati ili obustaviti korišćenje Kartice ili elektronskog servisa zbog:

- sigurnosti platnog instrumenta ili servisa;
- sumnje na neovlašćeno korišćenje, prevaru ili kompromitaciju;
- povećanog rizika da Korisnik neće izmiriti obaveze;
- neizmirenih dospjelih obaveza;
- isteka identifikacionog dokumenta ili neažurnih podataka;
- postupanja suprotno ugovoru, ovim Opštim uslovima ili propisima;
- zakonskih, regulatornih, sankcionih, AML/CFT ili drugih obavezujućih razloga.

Banka će Korisnika obavijestiti prije ili odmah nakon blokade, osim kada bi obavješćavanje bilo suprotno propisima ili objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima.

Banka će deblokirati instrument ili omogućiti zamjenu kada prestanu razlozi za blokadu i kada su ispunjeni uslovi Banke.

Pristup računu pružaocu PIS ili AIS usluge može biti uskraćen samo zbog dokazanih i objektivno opravdanih razloga povezanih sa neovlašćenim pristupom ili prevarom, u skladu sa zakonom.

21. OTKAZ KORIŠĆENJA USLUGA

Korisnik može otkazati Karticu, elektronsko bankarstvo, Office Banking, SMS/Email info ili drugu uslugu podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva Banci.

Brisanje aplikacije, prestanak korišćenja, vraćanje tokena ili odsustvo transakcija ne predstavljaju otkaz usluge ako Banka nije primila i sprovela zahtjev za otkaz.

Otkaz ne oslobađa Korisnika obaveze da izmiri sve transakcije, kamate, naknade, članarine i druge obaveze nastale do prestanka usluge.

Kartica čije je korišćenje otkazano mora se vratiti Banci ili uništiti prema uputstvu Banke. Dodatna Kartica može biti otkazana na zahtjev Osnovnog korisnika ili njenog Korisnika.

Kod pravnih lica Banka mora biti odmah obaviještena o prestanku ovlašćenja pojedinog korisnika, promjeni zastupnika ili prava potpisa.

Banka može otkazati uslugu u slučajevima propisanim ugovorom, ovim Opštim uslovima i zakonom.

22. IZMJENE I DOPUNE OPŠTIH USLOVA

Banka može izmijeniti ove Opšte uslove, uz obavještanje Korisnika najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma primjene, putem trajnog medija ili drugog dozvoljenog kanala.

Ako nije saglasan, Korisnik može prije početka primjene izmjena otkazati uslugu na koju se izmjena odnosi, uz izmirenje svih obaveza.

Ako Korisnik do dana primjene ne otkaže uslugu, smatra se da je prihvatio izmjene, kada je takva pretpostavka dozvoljena propisima i ugovornom dokumentacijom.

Izmjene koje proizilaze neposredno iz zakona, odluke nadležnog organa, pravila platne ili kartične šeme mogu se primjenjivati od datuma određenog tim aktom, uz obavještanje Korisnika na propisan način.

23. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi za korišćenje platnih kartica i usluga elektronskog bankarstva se odnose na pravna i fizička lica.

Odredbe ovih Opštih uslova za korišćenje platnih kartica i usluga elektronskog bankarstva (Verzija 1.1.) koje se odnose na uslugu instant kreditnih transfera (TIPS Clone primjenjuju se od dana objavljivanja na zvaničnom sajtu Banke www.adriaticbank.com.

Odredbe uslova za korišćenje platnih kartica i usluga elektronskog bankarstva (Verzija 1.0) sadržene su (integrisane) u ovim Opštim uslovima (Verzija 1.1) i počće sa primjenom protokom roka od dva mjeseca od dana njihovog objavljivanja na zvaničnom sajtu Banke www.adriaticbank.com.

Do početka primjene odredbi Opštih uslova iz prethodnog stvava primjenjuju se odredbe OPŠTIH USLOVI ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE PLATNIH KARTICA ADRIATIC BANK AD PODGORICA i OPŠTI USLOVI ZA KORIŠĆENJE USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA, osim odredbi koje se odnose na uslugu instant kreditnih transfera (TIPS Clone), na koje se primjenjuju odredbe ovih Opštih uslova iz stava 1 ovog člana.

Početkom primjene ovih Opštih uslova za korišćenje platnih kartica i usluga elektronskog bankarstva prestaju da važe odredbe OPŠTIH USLOVI ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE PLATNIH KARTICA ADRIATIC BANK AD PODGORICA i OPŠTIH USLOVI ZA KORIŠĆENJE USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA