

ADRIATIC BANK AD PODGORICA

## **OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA**

**Verzija 1.2**

Podgorica, 30.09.2022. godine

Na osnovu ovlašćenja iz čl. 55 Zakona o kreditnim institucijama, čl.189. Zakona o privrednim društvima, te čl.43. Statuta Adriatic Bank AD Podgorica, Upravni odbor Adriatic Bank AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka) dana 30.09.2022. godine, usvaja

## **OPŠTE USLOVE KORIŠĆENJA USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA**

### **I POJMOVNIK**

Platna usluga sa korišćenjem sredstava za komunikaciju na daljinu- **Elektronsko bankarstvo** - (u daljem tekstu Elektronsko bankarstvo) je usluga internetskog bankarstva koja omogućava podnošenje naloga za plaćanje nacionalnih i međunarodnih platnih transakcija kao i preduzimanje ostalih usluga i aktivnosti vezanih za račune i ostale proizvode klijenata upotrebom telekomunikacionog sredstva, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja.

Ovim Opštim uslovima se definišu način uspostavljanja, korišćenja i gašenja usluga Elektronskog bankarstva u Adriatic Bank AD Podgorica od strane korisnika usluga .

### **II KORISNICI USLUGA**

Korisnici usluga su fizička i pravna lica koja imaju u Banci otvoren transakcioni račun (u daljem tekstu Korisnik), rezidenti i nerezidenti, odnosno klijenti koji su od banke zahtijevali aktiviranje usluge elektronskog bankarstva.

- fizička lica – vlasnici i njihovi opunomoćenici kojima su vlasnici računa dali ovlašćenje za korišćenje Adriatic Web Banke/ili Adriatic Mobilne Banke, a koji su potpisali pristupnicu.
- pravna lica – ovlašćeni korisnici koje je ovlastila osoba ovlašćena za zastupanje pravnog lica, a koja je potpisala pristupnicu.

### **III ODABIR USLUGE**

Korisnik samostalno bira na pristupnici koju uslugu želi:

- elektronsko bankarstvo (Adriatic Web Banka) ili
- mobilno bankarstvo (Adriatic Mobilna Banka) ili
- SMS info ili
- više navedenih proizvoda

### **III AKTIVIRANJE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA**

Korisnik može aktivirati usluge elektronskog bankarstva na slijedeće načine:

1. Potpisivanjem Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa za izvršavanje nacionalnih platnih transakcijai obavljanju platnih usluga sa korišćenjem sredstava za komunikaciju na daljinu – E-banking/mobile banking, označavanjem polja koji se nalazi pored vrste usluge, na početku Ugovora, check box

2. Potpisivanjem pristupnice i Ugovora o aktiviranju usluge elektronskog bankarstva

Aktiviranjem usluge elektronskog bankarstva Korisniku se omogućava korišćenje:



- Adriatic Web Banka - kojom se omogućava klijentu razmjena poruka I poziva putem internet mreže upotrebom telekomunikacionog sredstva, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja.

- Adriatic Mobilna Banka – putem aplikacije za pametne telephone kojom se omogućava trenutna razmjenu poruka I poziva putem internet mreže.

Nakon zahtjeva klijenta za aktiviranje usluge generišu se korisničko ime i PIN (personal identification number) koji se dostavlja klijentu. Klijent ima mogućnost da prilikom prijave u sistem izvrši promjenu dodijeljenog PIN-a.

Za Internet i Mobilno bankarstvo Banka koristi sistem dualne autentifikacije (PIN + One time password). One time password korisnik dobija putem SMS poruke I on je potreban prilikom logovanja u aplikaciju i za verifikaciju svake transakcije.

Korisnik može koristiti servis odmah nakon potpisivanja ugovora I urucenja PIN-a

#### **IV 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 08-15:30h. Nalozi prispjeli nakon ovog vremena biće obrađeni sledećeg radnog dana.

#### **V 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 domaći 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 zakonskim propisima.

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 valuti EUR, u skladu sa zakonskim i drugim pozitivnim propisima koji se primjenjuju u Crnoj Gori.

Obavljanje transakcija sa računa u zemlji na račun u inostranstvu izvršavaju se po međunarodnim standardima i shodno propisima i aktima banke kojima se regulišu 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 sa priloženim skeniranim kopijama naprijed navedene dokumentacije ili putem faxesa, a originale istih najkasnije do 10. dana narednog mjeseca.

Korisnik odgovara za istovjetnost podataka iz ranije poslanog naloga i dokumentacije i kasnije dostavljene dokumentacije. U slučaju neslaganja ili nedostavljanja naprijed navedene dokumentacije, Banka ima pravo da obustavi realizaciju sledećeg naloga, do dostavljanja dokumentacije za prethodno realizovani nalog.

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 posledica 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 člaAdriaticovog Ugovora 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 poslani nakon vremenskog okvira biće obrađeni sa valutom sljedećeg radnog dana, ukoliko Korisnik sam ne odabere valutu izvršenja transakcije po svom izboru.

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 poslani nalozi računarski bilježe i čuvaju u skladu sa zakonom.

## **VI OPOZIV NALOGA ZA PLACANJE**

Korisnik može opozvati nalog za plaćanje, tj. povući autorizaciju, kroz aplikaciju Elektronskog bankarstva u dijelu pregleda naloga za plaćanje, pod uslovom da Banka nije izvršila nalog za plaćanje.

Izvršenjem 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 sa izvršavanjem naloga na dan kada Korisnik Banci stavi na raspolaganje dovoljna dodatna sredstva i obavijesti je da su stvoreni uslovi za realizaciju platne transakcije.

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

## **VII ODGOVORNOST KORISNIKA**

Korisnik je dužan da čuva svoju lozinku (password), 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 sa kojih će koristiti usluge elektronskog bankarstva posjeduje licenciran operativni sistem. Banka ne snosi odgovornost za neizvršavanje naloga usljed nelicenciranog 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 vazećeg Kataloga proizvoda.



Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik.

## VIII GARANCIJE I REKLAMACIJE

Banka garantuje Korisniku usluge E&M-banking-a slobodno raspolaganje sredstvima na svim računima, u skladu sa dijelom VI .Opštih uslova korišćenja Elektronskog bankarstva a koji su otvoreni na osnovu zaključenog Ugovora sa Bankom do visine sredstava na računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje stanja na tim računima.

Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može koristiti usluge Elektronskog bankarstva koji su nastupili kao posljedica tehničkih problema na računarskoj opremi ili telefonu korisnika, prekida i smetnji nastalih u telekomunikacionim kanalima ili prekida nastalih prestankom isporuke električne energije, kao i zbog svih drugih događaja na koje Banka ne može uticati, a koji se mogu smatrati slučajem ili višom silom.

Rok u kojem Korisnik može reklamirati neizvršenje naloga iz područja usluga Elektronskog bankarstva ističe osmog dana nakon izvršavanja transakcije. Zahtjev za reklamaciju Korisnik je obavezan uputiti pismenim putem.

Prigovor u pismenoj formi klijent može da:

1. preda u nekoj od ekspozitura Banke,
2. pošalje putem e-maila na adresu: [kvalitet@adriaticbank.com](mailto:kvalitet@adriaticbank.com)
3. pošalje pismenim putem direktno na adresu banke.

## IX OGRANIČENJA

Ukoliko Korisnik ne plati dospelje obaveze nastale po osnovu Ugovorora navedenih u čl. 2, ili ukoliko se Korisnik ne pridržava bilo koje odredbe ovih Opštih uslova, Banka ima pravo po sopstvenoj diskrecionoj ocjeni izvršiti privremenu blokadu korišćenja usluge Elektronskog bankarstva

Banka zadržava pravo da ukine usluge Elektronskog bankarstva ukoliko Korisnik nije imao redovnih primanja na računu koji je otvoren kod Banke duže od šest mjeseci, bez pismenog obrazloženja ili najave.

Banka zadržava pravo odbiti zahtjev korisnika za korišćenje usluga elektronskog bankarstva i može u bilo kojem trenutku povući sva prava za korišćenje ovih usluga. Ako korisnik propusti platiti obaveze prema Banci kada one dospiju, Banka ima pravo po vlastitoj diskrecionoj ocjeni izvršiti privremenu blokadu njegovog korišćenja usluga elektronskog bankarstva. Korisnik ima pravo otkazati korišćenje usluga, a može je otkazati predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnicu Banke. Pri predaji pisanog zahtjeva za otkaz Korisnik je obavezan vratiti sve dodijeljene korisničke identifikacije.

## X NAKNADA

Sve naknade za korišćenje elektronskog bankarstva usluge naplaćuju se shodno Tarifama za usluge internet i mobilnog bankarstva.

Korisnik plaća mjesečnu naknadu i saglasan je da Banka naknadu naplati terećenjem transakcionog računa Korisnika Elektronskog i mobilnog bankarstva na kraju mjeseca Korisnik Elektronskog i mobilnog bankarstva je dužan da na svom računu ima raspoloživa sredstva za pokriće obaveza po Ugovoru o aktiviranju usluge elektronskog bankarstva .

Korisnik potpisom okvirnog Ugovora Ugovora potvrđuje da je upoznat s Opštim uslovima korišćenja Elektronskog bankarstva i ovlašćuje Banku da, u skladu sa važećim Tarifnikom Banke i Katalogom proizvoda, zadužuje račune klijenta za sve usluge nastale korišćenjem platforme elektronskog plaćanja i za iznos provizije po istim, bez ispostavljanja pojedinačnih naloga.

Važeće Tarife za Elektronsko bankarstvo se objavljuju na web stranici Banke i dostupne su na vidnom, za to predviđenom mjestu, uslužne zone za klijente u poslovnoj mreži Banke.

## **XI OBAVJEŠTENJE O TRANSAKCIJAMA**

O izvršenim transakcijama korisnik se izvještava putem izvoda koji se nalazi u samoj aplikaciji, ili na način koji je ugovoren po svakom pojedinom računu, te putem mail-a.

Banka će Korisnika informisati o uslovima usluga Elektronskog bankarstva na svojoj službenoj internet stranici [www.adriticbank.com](http://www.adriticbank.com) ili u poslovnoj mreži Banke, isticanjem na vidnom, za to predviđenom mjestu, obavještenje o promjeni, te inovirani tekst Opštih uslova korišćenja Elektronskog bankarstva.

O izvršenim prenosima sredstava plaćanjima te drugim transakcijama na teret transakcionog racuna kao i o stanju na istom, Banka na njegov zahtjev obavještava Korisnika putem izvoda po računu o izvršenim prenosima sredstava.

Potpisivanjem ugovora, korisnik Elektronskog bankarstva se saglasio i sa primanjem dodatnih poruka informativnog i drugog karaktera od strane Banke.

## **XII POTPIS**

Potpisivanjem pristupnice korisnik je prihvatio ove Opšte uslove i za njega su obavezujući

## **XIII OTKAZ USLUGE**

Korisnik može pisanim putem ili ličnim dolaskom u poslovnicu Banke zahtijevati otkazivanje korišćenje Elektronskog bankarstva. Otkaz stupa na snagu najkasnije prvog radnog dana nakon što Banka zaprimi obavještenje od strane Korisnika o otkazu usluge.

Otkazivanje servisa se evidentira brisanjem postojećeg Korisnika na osnovu zahtjeva Korisnika.

## **XIV ZAVRŠNE ODREDBE**

Banka se obavezuje da obavijesti Korisnika o svim izmjenama vezanim za opšte uslove, tarife ili naknade prije stupanja na snagu pisanim putem i/ili putem nekog od info kanala (sms, e-mail, Viber i dr.) i/ili objavljivanjem na zvaničnom sajtu Banke.

Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluge Elektronskog bankarstva

Sve izmjene i dopune ovih Opštih uslova moraju biti sačinjeni u pisanoj formi i odobreni od strane nadležnog organa Banke, nakon čega se Banka obavezuje da postavi na svojoj internet stranici (web sajtu) u obliku izmjena i dopuna, odnosno u obliku prečišćenog teksta.

Ako Korisnik nastavi sa korišćenjem usluge Elektronskog bankarstva nakon objave izmjena i dopuna, a pismenim putem ne otkaze korišćenje istih, smatraće se da je prihvatio te izmjene i dopune, odnosno prečišćeni tekst.

Opšti uslovi korišćenja usluga Elektronskog bankarstva su usvojeni od strane Upravnog odbora Banke i stupaju na snagu 12.12.2022.godine.

U Podgorici 30.09.2022.

**PREDSJEDNIK UPRAVNOG ODBORA**  
**Đorđe Lukić**