

ADRIATIC BANK AD PODGORICA

## OPŠTI USLOVI ZA KORIŠĆENJE USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

Verzija 1.2

Podgorica, 31.01.2024. godine

Na osnovu čl. 55 i 206 Zakona okreditnim institucijama, čl.164, 165 i 189 Zakona o privrednim društvima, te čl.43. Statuta Adriatic Bank AD Podgorica, (u daljem tekstu: Banka) Upravni odbor banke na sjednici održanoj dana 31.01.2024. godine, usvaja

## OPŠTE USLOVE KORIŠĆENJA USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

### I UVODNE NAPOMENE I POJMOVNIK

Ovim Opštim uslovima se definiše način uspostavljanja, korišćenja i gašenja usluga Elektronskog bankarstva Adriatic Bank AD Podgorica, sa adresom: Bulevar Džordža Vašingtona br. 98, 81000 Podgorica, registrovana kod Centralnog registra privrednih subjekata, pod brojem 40009471, sa matičnim brojem 03087158 (u daljem tekstu: Banka) od strane korisnika usluga.

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Opštim uslovima imaju sljedeće značenje:

1. **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 (računar, pametni telefon i slično).
2. **provjera autentičnosti** je postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava provjeru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih podataka korisnika;
- 2a. **pouzdana provjera autentičnosti** klijenta je provjera autentičnosti na osnovu upotrebe dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja, posjedovanja i svojstvenosti koji su međusobno nezavisni, a koje samo korisnik zna i posjeduje, što znači da kršenje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost podataka čija se autentičnost provjerava;
- 2b. **personalizovani sigurnosni podaci** su personalizovane karakteristike koje pružalac platnih usluga daje korisniku platnih usluga radi provjere autentičnosti;
- 2c. **osjetljivi podaci o plaćanju** su podaci koji se mogu koristiti za izvršenje prevare, uključujući personalizovane sigurnosne podatke, s tim da, za aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osjetljive podatke o plaćanju;
3. **elektronska platna transakcija** je platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korišćenje elektronske platforme ili uređaja, a ne obuhvata platne transakcije inicirane nalogom za plaćanje u papirnoj formi, putem pošte ili telefona;
4. **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;
5. **usluga iniciranja plaćanja** je platna usluga iniciranja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga koji se odnosi na račun za plaćanje koji vodi drugi pružalac platnih usluga;
6. **usluga pružanja informacija o računu** 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;

7. **pružalac platnih usluga koji vodi račun** je pružalac platnih usluga koji platiocu otvara i vodi račune za plaćanje;
8. **lista pouzdanih primaoca plaćanja** je lista predefinisanih primaoca plaćanja koje je platilac označio kao pouzdane tj. kao primaoce plaćanja za koje ne želi da se za plaćanja prema njima primijeni pouzdana provjera autentičnosti klijenta.
9. **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.
10. **Autorizacija** je postupak potvrđivanja volje Korisnika elektronskog bankarstva putem personalizovanih sigurnosnih podataka i određenog autorizacionog sistema, u svrhu davanja saglasnosti za izvršenje platnih transakcija, sklapanja određenih ugovora ili druge svrhe podržane u okviru elektronskog bankarstva. Mogućnosti, svrhe i način autorizacije zavise od aplikacije on-line bankarstva koju Korisnik koristi, a definisani su u ovim Opštim uslovima i pristupnicama za korišćenje usluge elektronskog bankarstva;
11. **Biometrijski podaci** su jedinstvena fizička svojstva lica (poput otiska prsta ili izgleda lica) koje Korisnik bilježi i pohranjuje na uređaju u svom vlasništvu u svrhu biometrijske autentifikacije za pristup uređaju ili aplikacijama u sklopu istog kao i za autorizaciju transakcija.

## 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 i mobilno bankarstvo (Adriatic Web Banka i Adriatic Mobilna Banka)j/ ili
- SMS info.

## III AKTIVIRANJE USLUGE 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 transakcija i 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.

2. Potpisivanjem pristupnice odnosno zahtjeva 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 telefone 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.

Korisnik svom računu za plaćanje uz online povezivanje može pristupiti samo nakon uspješno sprovedene identifikacije i autentifikacije.

Korisnik koji je ugovorio korišćenje usluge Adriatic Web Banka prilikom pristupa aplikaciji pouzdano se autentifikuje uz korištenje sistema dualne autentifikacije (PIN + One time password-jednokratna lozinka). Jednokratna lozinka se generiše putem mTokena nakon što je Korisnik u mToken unio PIN ili biometrijske podatke.

Korisnik koji je ugovorio korišćenje usluge Adriatic Mobilna Banka prilikom pristupa aplikaciji može se autentifikovati unosom PIN-a koji je odabrao za pristup aplikaciji ili biometrijskom autentifikacijom.

Smatraće se da je Banka izvršila autentifikaciju Korisnika u trenutku kada na uređaj na kojem je aktivirana neka od ponuđenih opcija biometrijske autentifikacije prilikom pristupa Korisnika pozitivno potvrdi korišćenje istim otiskom prsta ili lica čije su biometrijske karakteristike pohranjene u tom uređaju.

#### **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.

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:

- a) 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.

- b) 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.

## 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 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 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 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](mailto:payments@adriaticbank.com) sa priloženim skeniranim kopijama naprijed navedene dokumentacije 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 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 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 poslati 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 i da je nalog zadat putem elektronskog bankarstva.

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 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 prekograničnog 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 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 rezerviranih sredstava, Korisnik mora samoinicijativno opozvati nalog za plaćanje, kroz aplikaciju Banke.

## VII ODGOVORNOST KORISNIKA

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 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.

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 platilac 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.

## VIII GARANCIJE I REKLAMACIJE

Banka garantuje Korisniku usluga Adriatic Web Banke slobodno raspolaganje sredstvima na svim računima, u skladu sa ovim Opštim uslovima 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.

Korisnik se obavezuje uložiti eventualnu reklamaciju pisanim putem najkasnije u roku od 3 dana od stavljanja izvoda ili drugog obavještenja na uvid odnosno raspolaganje, odnosno u roku od 8 dana od otpreme ako se šalju poštom. U protivnom se smatra da izvod ili drugo obavještenje nisu sporni.

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Korisnik i Banka će rješavati sporazumno.

Prigovor u vezi s obavljanjem usluga Korisnik može Banci dostaviti lično, na e-mail adresu Banke [kvalitet@adriaticbank.com](mailto:kvalitet@adriaticbank.com) kojoj se može pristupiti i sa internet stranice Banke ili poštom na adresu Banke. Banka će na prigovor odgovoriti najkasnije u roku od 8 dana.

Ukoliko nije saglasan s odlukom Banke u vezi prigovora, Korisnik može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore na adresu Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br. 6, 81000 Podgorica.

Prigovor treba biti u pisanom obliku, te treba da sadrži kratak zahtjev i sve činjenice na kojima Korisnik zasniva svoj prigovor.

Informacije o tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova su istaknute na zvaničnom sajtu Banke, kao i u prostorijama Banke.

Pravo Korisnika na pokretanje postupka alternativnog rješavanja spora u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža, kao i u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača, ne utiče na njegovo pravo na pokretanje sudskog postupka, u skladu sa zakonom.

## IX OGRANIČENJA

Ukoliko Korisnik ne platiti dospjele obaveze nastale po osnovu korišćenja usluga navedenih ovim Opštim uslovima 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 je obavezna da raspolaže važećim ličnim dokumentom klijenata, u skladu sa propisima. Korisnik je u obavezi da prije isteka ličnog dokumenta sa kojim raspolaže Banke izvrši ažuriranje podataka u najbližoj ekspozituri Banke.

U suprotnom, Banka će pristupiti privremenoj obustavi korisnikovih transakcija, dok se ne ispune uslovi za njihovo dalje redovno izvršavanje, odnosno dok Korisnik ne izvrši ažuriranje podataka sa kojima Banka raspolaže.

Banka ima pravo da blokira platni instrument iz objektivno opravdanih razloga vezanih za:

- 1) sigurnost platnog instrumenta;
- 2) sumnju za neovlašćeno korišćenje ili korišćenje platnog instrumenta sa namjerom prevare, ili
- 3) u slučaju platnog instrumenta sa kreditnom linijom, zbog značajnog povećanja rizika da platilac neće biti u mogućnosti da ispunji obavezu plaćanja.

Banka je dužna da prije blokiranja platnog instrumenta, obavijesti Korisnika o namjeri i o razlozima za blokiranje platnog instrumenta pozivom na kontakt telefon Korisnika prijavljen Banci. Ukoliko Banka nije u mogućnosti da obavijesti Korisnika u skladu prethodnim stavom dužna je da to učini odmah nakon blokiranja platnog instrumenta.

Banka nije u obavezi da obavijesti Korisnika na način kako je definisano prethodnim stavovima u slučaju da je davanje obavještenja u suprotnosti sa objektivno opravdanim razlozima sigurnosti ili nije u skladu sa zakonom.

Banka je dužna da deblokira platni instrument ili blokirani platni instrument zamijeni novim kada prestanu razlozi za blokadu tog platnog instrumenta.

Banka koji vodi račun ne smije uskratiti pristup računu za plaćanje pružaocu usluge informacija o računu ili pružaocu usluge iniciranja plaćanja, osim na osnovu dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašćeni pristup tog pružaoca usluga ili njegov pristup sa ciljem prevare, uključujući neovlašćeno iniciranje platne transakcije ili iniciranje platne transakcije sa ciljem prevare. U prednje navedenom slučaju banka koji vodi račun dužna je da, u dogovorenom obliku, obavijesti platioca o uskraćivanju

pristupa računu za plaćanje i razlozima uskraćivanja pristupa, s tim da se, ako je moguće, te informacije platiocu daju prije uskraćivanja pristupa, a najkasnije odmah nakon uskraćivanja pristupa, osim ako bi pružanje navedenih



informacija ugrozilo objektivno opravdane sigurnosne razloge ili nije u skladu sa zakonom.

Banka koja vodi račun dužna je da omogući pristup računu za plaćanje odmah nakon što prestanu razlozi za uskraćivanje pristupa.

Korisnik ima pravo da otaže 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 nacionalni i međunarodni platni promet.

Korisnik plaća mjesečnu naknadu i saglasan je da Banka naknadu naplati terećenjem transakcionog računa Korisnika Elektronskog bankarstva na kraju mjeseca.

Korisnik Elektronskog bankarstva je dužan da na svom računu ima raspoloživa sredstva za pokriće obaveza shodno Okvirnom ugovoru .

Korisnik potpisom Okvirnog 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 nacionalni i međunarodni platni promet se objavljuju na internet stranici Banke i dostupne su na vidnom, za to predviđenom mjestu u poslovnica 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 računa 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 za korišćenje usluge elektronskog bankarstva 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 dva mjeseca prije stupanja na snagu pisanim putem i/ili putem nekog od info kanala (sms, e-mail) i 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.

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.

Ovi Opšti uslovi korišćenja usluga Elektronskog bankarstva odnose se na pravna i fizička lica i stupaju na snagu 08.04.2024. godine.

U Podgorici 31.01.2024.

**PREDSJEDNIK UPRAVNOG ODBORA BANKE**

**Enesa Bekteši**