

Addiko Bank AD Podgorica

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA USLUGA DIGITALNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA

Verzija 10.00

Ovaj dokument je klasifikovan kao/This document is classified as: JAVNO/PUBLIC

Na osnovu čl. 51 i 55 Zakona o kreditnim institucijama ("Službeni list Crne Gore", br. 072/19, 082/20, 08/21, 024/25 i 014/26) i čl. 44 tačka 9 Statuta Addiko Bank AD Podgorica, Upravni odbor Addiko Bank AD Podgorica na sjednici održanoj dana 17.06.2026 godine, donosi sljedeće:

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA USLUGA DIGITALNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA

1. POJMOVNIK

- 1) **Digitalno bankarstvo** - platna usluga sa korišćenjem sredstava za komunikaciju na daljinu (u daljem tekstu: *Digitalno bankarstvo*) je usluga internetskog i mobilnog bankarstva koja omogućava podnošenje naloga za plaćanje platnih transakcija kao i preduzimanje ostalih usluga i aktivnosti vezanih za račune i ostale proizvode klijenata upotrebom telekomunikacionog sredstva, digitalnog ili informaciono-tehnološkog ili mobilnog uređaja.
- 2) **DNS (Deferred Net Settlement)** je platni sistem u kojem se platne transakcije grupišu i obračunavaju po neto osnovi, dok se konačno poravnanje vrši u unaprijed definisanim vremenskim ciklusima;
- 3) **Usluga digitalnog bankarstva** - Skup usluga Banke, koji čine usluga internet bankarstva i usluga mobilnog bankarstva.
- 4) **Račun** - transakcioni račun koji Banka, na osnovu Ugovora i Opštih uslova računa, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija. Transakcioni račun u smislu ovih Opštih uslova je račun za obavljanje transakcija u nacionalnom ili međunarodnom platnom prometu;
- 5) **Opšti uslovi računa** - Opšti uslovi vođenja transakcionih računa, računa štednje i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica;
- 6) **Mobilna aplikacija** - programsko rješenje koje omogućava ugovaranje i korišćenje mBanking usluge putem mobilnih uređaja (pametnih telefona) koji podržavaju njeno instaliranje i rad;
- 7) **mToken** - funkcionalnost Mobilne aplikacije koja se koristi za prijavu na usluge digitalnog bankarstva i za autorizaciju transakcija;
- 8) **M-banking** - servis (aplikacija) digitalnog bankarstva koji je prilagođen radu sa mobilnim telefonima i koji omogućava korišćenje usluga nacionalnog platnog prometa, uvid u proizvode i usluge koje Banka nudi Klijentima kao i ostale informacije vezano za usluge Banke;
- 9) **E-banking** - servis (aplikacija) digitalnog bankarstva koji putem web aplikacije omogućava korišćenje usluga nacionalnog platnog prometa, uvid u proizvode i usluge koje Banka nudi Klijentima, kao i ostale informacije vezano za usluge Banke;
- 10) **Kanali komunikacije** - mail, SMS, Viber, push notifikacije i ostali digitalni kanali komunikacije preko kojih korisnika informišemo o proizvodima, uslugama, stanju po računu, i drugim obavještenjima i informacijama u skladu sa zakonom i propisima i u skladu sa kontaktima i instrukcijama koje je Korisnik dostavio banci;
- 11) **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 elektronsko bankarstvo, aplikaciju mobilnog bankarstva, bankomat ili na bilo koji drugi način u prostorijama pružaoca platnih usluga;
- 12) **Korisnik** - klijent kojem je Banka odobrila korišćenje usluge digitalnog bankarstva;
- 13) **Međunarodna platna transakcija** - 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. Međunarodne platne transakcije mogu se izvršavati putem standardnih platnih šema (SEPA - standardizovano EUR plaćanje unutar jedinstvenog evropskog područja, SWIFT - globalni sistem za međunarodna plaćanja i razmjenu poruka);
- 14) **Nacionalna platna transakcija** - 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. Nacionalne platne transakcije mogu se izvršavati putem standardnih platnih kanala - RTGS, DNS i TIPS Clone;
- 15) **Obavještenje u mobilnoj banci (push notifikacije)** - pop up poruke koje se šalju na uređaje korisnika čak i onda kada aplikacija ili web stranica nije otvorena. Ove notifikacije su osmišljene tako da privlače pažnju korisnika, a mogu se koristiti kao obavještenje za novosti, obavještenje za transakcije, događaje ili u marketinške svrhe;
- 16) **Platilac** - fizičko lice koje ima račun za plaćanje i daje nalog ili saglasnost za plaćanje sa tog računi;

- 17) **Platna kartica** je platni instrument koji omogućava njenom imaoocu plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućava isplatu gotovog novca, odnosno korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju;
- 18) **Platna transakcija** - prenos novčanih sredstava koje je Korisnik inicirao on-line bankarstvom uključujući i online transakcije nastale Platnom karticom
- 19) **Potpisivanje transakcija** - podrazumijeva autorizaciju platnih naloga za izvršenje. Transakcije se potpisuju onim sredstvom autentifikacije kojim se korisnik prijavio na uslugu digitalnog bankarstva u okviru koje želi potpisati svoje transakcije.
- 20) **RTGS (Real-Time Gross Settlement)** je platni sistem u kojem se platne transakcije izvršavaju pojedinačno i u realnom vremenu, uz istovremeno konačno i nepovratno poravnanje između učesnika;
- 21) **Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju** - podaci i postupci za identifikaciju Korisnika neophodni za pristup Uslugama digitalnog bankarstva i za autorizaciju transakcija;
- 22) **TIPS Clone** je sistem za izvršenje instant platnih transakcija u realnom vremenu unutar nacionalnog platnog prometa, koji omogućava prenos novčanih sredstava između računa učesnika gotovo trenutno, 24/7, uz pojedinačno poravnanje transakcije i uz limite koje definišu Banka ili platni sistem;
- 23) **Terminski plan** - poseban Akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija.

Ovim Opštim uslovima se definišu način uspostavljanja, korišćenja i gašenja usluga Digitalnog bankarstva Addiko Bank AD Podgorica, sa adresom: Bulevar Džordža Vašingtona br. 98, 81000 Podgorica, registrovana kod Centralnog registra privrednih subjekata, pod brojem 4-0215615, sa matičnim brojem 02454190 (u daljem tekstu: Banka) od strane korisnika usluga.

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

2. UGOVARANJE I AKTIVIRANJE USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA

Korisnik može aktivirati usluge digitalnog bankarstva (elektronskog / mobilnog bankarstva) na sledeće 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 nalaze pored vrste usluge na početku Ugovora (označavanjem odgovarajućeg check-box-a);
2. Potpisivanjem pristupnice i Ugovora o aktiviranju usluge digitalnog bankarstva.

Aktiviranjem usluge digitalnog bankarstva Korisniku se omogućava korišćenje:

- **E bankinga** - kojom se omogućava klijentu razmjena poruka i poziva putem internet mreže upotrebom telekomunikacionog sredstva, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja,

- **M bankinga** - putem aplikacije za pametne telefone kojom se omogućava trenutna razmjena poruka i poziva putem internet mreže.

Nakon ispunjenja gore navedenih uslova, Banka Korisniku dostavlja korisničko ime i lozinku za korišćenje usluge na definisani način: aktivacioni kod e-mail-om, a potom lozinku (password) SMS-om i/ili viberom.

Banka zadržava diskreciono pravo da odbije zahtjev Korisnika za aktiviranje usluge digitalnog bankarstva bez obrazlaganja svoje odluke Korisniku, a saglasno poslovnoj politici Banke.

Uslugom korišćenja digitalnog bankarstva Korisniku će biti dostupni svi aktivni računi koje Korisnik posjeduje u Banci.

Banka može od Korisnika da zatraži dodatne podatke i dokumentaciju koju ne vraća, te da izvrši provjeru podataka. Banka se obavezuje da će sve podatke u vezi s Korisnikom kartice smatrati tajnim i povjerljivim u skladu sa zakonskim propisima.

Korisnik je dužan da prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom, kao i na zahtjev Banke tokom trajanja poslovnog odnosa, dostavi izjavu o poreskoj rezidentnosti, u skladu sa važećim propisima Crne Gore i međunarodnim standardima razmjene poreskih informacija (uključujući, ali ne ograničavajući se na Fatca standarde i standarde zemalja CRSa).

Korisnik snosi punu krivičnu i materijalnu odgovornost za tačnost, potpunost i blagovremenost dostavljenih podataka. U slučaju promjene bilo kojih podataka koji utiču na poresku rezidentnost, korisnik je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 7 dana od dana nastale promjene obavijesti Banku i dostavi novu izjavu o poreskoj rezidentnosti.

Ukoliko Korisnik ne dostavi tražene informacije ili dokumentaciju, Banka zadržava pravo da odbije uspostavljanje poslovnog odnosa, ograniči pružanje usluga ili raskine poslovni odnos, u skladu sa važećim zakonom i internim aktima Banke ili poslovnom odlukom Banke.

Opšti uslovi korišćenja usluga digitalnog bankarstva su sastavni dio ugovora navedenih u stavu 1 tačka 1 i 2 ovog člana Opštih uslova i uručuju se Korisniku prilikom zaključivanja ugovora u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju i/ili po zahtjevu.

Potpisom prednje navedenih ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat s odredbama ovih Opštih uslova i da je pristao na njihovu primjenu, kao i na primjenu Tarifnika Banke za Digitalnog bankarstvo, Tarifnika Banke za usluge platnog prometa za fizička lica kao i ostale Opšte akte Banke.

3. NAKNADE

Naknade/provizije za korišćenje usluga digitalnog bankarstva za fizička lica su propisane Tarifnikom za fizička lica i važećim Katalogom proizvoda.

Korisnik plaća mjesečnu naknadu za korišćenje usluge i saglasan je da Banka naknadu naplati terećenjem transakcionog računa Korisnika digitalnog bankarstva na kraju mjeseca. Korisnik digitalnog bankarstva je dužan da na svom računu obezbijedi raspoloživa sredstva za pokriće obaveza po ugovoru o aktiviranju usluge digitalnog bankarstva. Korisnik potpisom ugovora potvrđuje da je upoznat s Opštim uslovima korišćenja Digitalnog bankarstva za fizička lica i ovlašćuje Banku da, u skladu sa važećim tarifama Banke i Katalogom proizvoda, zadužuje račune klijenta za sve usluge nastale korišćenjem platforme digitalnog plaćanja i za iznos provizije po istim, bez ispostavljanja pojedinačnih naloga.

Važeće Tarife za Digitalno bankarstvo se objavljuju na zvaničnom sajtu Banke i dostupne su na vidnom, za to predviđenom mjestu uslužne zone za klijente u poslovnicama Banke, pri čemu Banka izmjene i dopune navedenih akata vrši u skladu sa zakonom.

4. 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 korišćenje usluge digitalnog 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.

Prilikom popunjavanja platnog naloga, Korisnik je obavezan da u polju “Svrha plaćanja” navede vrstu, broj i datum dokumenta koji je osnov transakcije. Banka je obavezna da raspolaze preciznim podatkom o svrsi transakcije, u skladu sa relevantnim propisima, a za potrebe procesuiranja platnih naloga Korisnika u propisanim rokovima. Banka zadržava pravo da odbije/zaustavi procesuiranje naloga u slučaju da Korisnik nije adekvatno popunio polje “Svrha plaćanja” u platnom nalogu.

Banka će sprovoditi isključivo autorizovane naloge za plaćanje Korisnika koji se odnose na njegov račun otvoren prema Ugovoru, isključivo u okviru 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.

Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost usluge digitalnog 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, kao i za sve druge slične razloge na koje Banka ne može uticati.

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 odredbi Ugovora kojim je ugovoreno korišćenje usluge digitalnog

bankarstva, Opštih uslova i ostalih akata Banke. Korisnik može da zatraži privremenu obustavu obavljanja pojedinih usluga udaljenog pristupa računima Banke predajom pisanog 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.

Nalozi za plaćanje koji se iniciraju putem **TIPS Clone sistema plaćanja** obrađuju se u realnom vremenu i izvršavaju se u roku od najviše deset sekundi od trenutka prijema naloga.

Korisnik je dužan da obezbijedi tačnost podataka unesenih u nalog, imajući u vidu da se transakcije izvršavaju bez mogućnosti opoziva ili naknadne korekcije. Banka ne snosi odgovornost za greške ili štetu nastalu zbog netačnih ili nepotpunih podataka koje je korisnik dostavio.

Nalog za plaćanje koji je elektronski poslat i primljen od strane servisa digitalnog 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.

5. ODGOVORNOST KORISNIKA

Korisnik je dužan da čuva svoju lozinku (password) za pristup korisnikčkom nalogu digitalnog bankarstva (elektronskog i/ili mobilnog bankarstva), 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/mobilnog bankarstva posjeduje licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem i softver, kao i program za antivirusnu zaštitu sa podešenim redovnim ažuriranjem.

Na uređajima sa kojih će se koristiti usluge elektronskog/mobilnog bankarstva ne smiju se onemogućiti bezbjedonosne mjere koje je ugradio proizvođač (kao što je postupak "jail break-a" ili "root"-ovanje).

Banka ne snosi odgovornost za neizvršavanje naloga usljed nelicenciranog i nepravilno konfigurisanog operativnog sistema i nepravilnog korišćenja elektronskog/mobilnog bankarstva.

Korisnik je saglasan da za usluge i transakcije procesuirane putem digitalnog 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.

6. OBAVJEŠTAVANJE

Banka će Korisnika informisati o uslovima usluga digitalnog bankarstva na zvaničnom sajtu Banke www.addiko.me ili u poslovnica Banke, isticanjem na vidnom, za to predviđenom mjestu.

O izvršenim prenosima sredstava, plaćanjima te drugim transakcijama na teret transakcionog računa kao i o stanju na istom, Banka obavještava Korisnika putem izvoda po računu o izvršenim prenosima sredstava. Potpisivanjem ugovora, korisnik Digitalnog bankarstva se saglasio i sa primanjem dodatnih poruka informativnog i drugog karaktera od strane Banke.

Korisnik se saglašava da informacije i obavještenja o proizvodima, uslugama i sl. prima posredstvom kanala komunikacije/trajnog medija, i isti se mogu tarifirati u skladu sa važećim Tarifnikom banke, ukoliko prevazilaze obim informisanja koji je propisan zakonom.

7. GARANCIJE BANKE, POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA I VANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

Banka garantuje Korisniku usluge digitalnog bankarstva 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 digitalnog 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.

Ukoliko Korisnik smatra da je Banka postupila suprotno odredbama Ugovora, Opštih uslova i/ili Zakona o platnom prometu i drugim podzakonskim aktima, te da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo, ovlašćen/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana (osim ako izričito nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor lično, na e-mail adresu Banke prigovori.klijenata.me@addiko.com kojoj se može pristupiti i sa zvaničnog site-a Banke ili poštom na adresu Banke.

Prigovor mora da sadrži detaljan opis događaja/situacije kao i dokaz iz kojeg je vidljivo da je Korisnikov prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni.

Propuštanje roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Korisnik nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizilaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Korisnika da u tom smislu dopuni svoj prigovor te ukoliko Korisnik to ne učini u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice prouzrokovane zakašnjenjem Korisnika sa prigovorom ili sa dopunom prigovora.

Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje preduzima obavijestiti Korisnika u pisanoj formi i to na papiru ili na drugom trajnom mediju, u roku od 15 (petnaest) radnih dana od dana prijema prigovora u pogledu primjedbi koje se odnose na okvirni ugovor i Zakon o platnom prometu, dok je u pogledu primjedbi koje se odnose na Zakon o potrošačkim kreditima, rok za odgovor Korisniku/Potrošaču 8 (osam) dana od dana prijema prigovora. Ako Banka ne dostavi odgovor na prigovor Korisniku u roku iz prethodnog stava iz razloga na koje ne može da utiče Banka, dužna je da Korisniku dostavi obavještenje sa obrazloženjem razloga za kašnjenje odgovora na prigovor i rokom za dostavljanje traženog odgovora, koji ne smije biti duži od 35 radnih dana od dana prijema prigovora.

Korisnik može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore. Organ ovlašten za nadzor poslovanja Banke je Centralna banka Crne Gore, sa sjedištem u Podgorici, na adresi: Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 6, Podgorica.

Korisnik može pokrenuti i postupak alternativnog rješavanja spora u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža. Banka je dužna da učestvuje u postupku alternativnog rješavanja spora koji je korisnik pokrenuo. Nadležno tijelo za fizička lica za postupke alternativnog rješavanja sporova je Centar za alternativno rješavanje sporova na adresi Serdara Jola Piletića (TC Palada) i internet stranici www.centarzaars.me.

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

OBAVEZE U SKLADU SA ZAKONOM O SPREČAVANJU PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA

Banka u svom poslovanju obrađuje podatke o ličnosti korisnika koje pribavlja prilikom sprovođenja mjera poznavanja i praćenja poslovanja korisnika. Podaci koje Banka prikuplja imaju za svrhu upoznavanje korisnika, pribavljanje neophodnih podataka u cilju pravilne identifikacije i praćenja poslovanja korisnika, što je obaveza propisana važećim Zakonom i propisima iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, države Crne Gore, kao i internim aktima banke i aktima Addiko Grupe.

Korisnik je u obavezi da na zahtjev Banke dostavi sve neophodne važeće podatke, informacije i dokumentaciju sa svrhom:

- utvrđivanja i provjere identiteta korisnika;
- pribavljanja i procjene informacija o svrsi, namjeni, cilju i prirodi poslovnog odnosa i transakcije i druge podatke u skladu sa ovim Zakonom;
- pribavljanja i procjene vjerodostojnosti informacija o porijeklu imovine koja je ili će biti predmet poslovnog odnosa, sve u cilju redovnog praćenja poslovnog odnosa i vršenja kontrole transakcija tokom poslovnog odnosa koje korisnik preduzima kod Banke, kako bi se omogućilo da su transakcije koje korisnik vrši u skladu sa saznanjima Banke o korisniku, poslovnim profilom i stepenom rizika od pranja novca i finansiranja terorizma tog korisnika, kao i da su podaci, informacije i dokumentacija o tom korisniku ažurirani.

Banka je obavezna da raspolaže važećim ličnim dokumentom korisnika, 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 istovremeno zadržava pravo odbiti uspostavljanje poslovne saradnje ili otkazati poslovnu saradnju u slučaju ako Korisnik odbije da pruži tražene podatke potrebne za uspostavljanje i/ili praćenje poslovnog odnosa na način kako je to propisano posebnim propisima i internim aktima banke o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, te drugim propisima ili internim aktima banke ili iz drugih razloga koje procijeni banka a koji mogu uticati na poslovnu odluku banke da odbije uspostavljanje ili prekine poslovnu saradnju. U slučaju prekida poslovne saradnje Banka će o prekidu poslovne saradnje bez odlaganja pisanim putem obavijestiti Korisnika, mailom, telefonom ili drugim dostupnim kanalima komunikacije, osim ako to nije zabranjeno imperativnim propisima ili pojedinačnom odlukom suda ili drugog nadležnog organa.

Banka zadržava pravo da bez posebnog obrazloženja u svim slučajevima kada postoje indicije ili sumnje da račun nije korišćen u skladu sa propisima, kao i u slučajevima kada poslovanje sa klijentom može dovesti do značajnog povećanja reputacionog, finansijskog ili drugog rizika po Banku, a koji se cijeni u skladu sa internim procedurama Banke, ograniči ili zabrani raspolaganje sredstvima na računu, putem:

- a) obustavljanja transakcije;
- b) blokiranjem računa;
- c) zamrzavanjem sredstava na računu,
- d) raskine poslovnog odnosa sa klijentom;

u skladu sa pravilima i propisima koji se tiču sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, platnih usluga, odnosno u skladu sa internim aktima donešenim na osnovu tih propisa, kao i u slučajevima restriktivnih mjera i različitih režima sankcija.

8. OGRANIČENJA

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

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

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 ispuni 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.

Pružalac platnih usluga 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 pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan 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.

Pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da omogućiti pristup računu za plaćanje odmah nakon što prestanu razlozi za uskraćivanje pristupa.

9. OTKAZ USLUGE

Korisnik može otkazati korišćenje usluge digitalnog bankarstva.

Otkaz stupa na snagu najkasnije prvog radnog dana nakon što Banka primi obavještenje/izjavu Korisnika o otkazu korišćenja usluge, predajom zahtjeva/izjave u poslovnici Banke.

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

10. ZAVRŠNE ODREDBE

Ova Opšti uslovi istaknuti su u svim organizacionim jedinicama Banke, kao i na zvaničnom sajtu Banke i uručuju se klijentu prilikom potpisivanja Ugovora u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju i/ili po zahtjevu.

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

U slučaju izmjene Opštih uslova Banka je dužna da izmjene predloži Korisniku dostavljanjem putem trajnog medija, na kontakte koje je Korisnik dostavio/prijavio Banci, najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene, a Korisnik može da izmjene prihvati ili odbije do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu.

Ako Korisnik nije saglasan sa izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati ugovor, odnosno korišćenje usluge digitalnog bankarstva. Izjavu o otkazivanju Ugovora Korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi u nekoj od poslovnica Banke ili na adresu Banke, najkasnije do predloženog datuma stupanja na snagu predloženih izmjena. Smatraće se da je korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Opštih pravila i uslova ne obavijesti Banku da ih ne prihvata.

Na odnose, međusobna prava i obaveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Države Crne Gore.

Korisnik i Banka će sve sporove koji mogu proisteci iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke pokušati da riješe sporazumno.

Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

Na sva pitanja koja nisu regulisana ovim Opštim uslovima digitalnog bankarstva primjenjivaće se Opšti uslovi vođenja transakcionih računa, računa štednje i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica, pozitivni propisi i ostali interni akti Banke.

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se od 20.07.2026 godine. Od dana primjene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi korišćenja usluga digitalnog bankarstva za fizička lica v. 9.00 .

U Podgorici, 17.06.2026 godine