

Addiko Bank AD Podgorica

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA USLUGA DIGITALNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA

Verzija 7.00

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 i 08/21) i čl. 44 tačka 9 Statuta Addiko Bank AD Podgorica, Upravni odbor Addiko Bank AD Podgorica na sjednici održanoj dana 04.08.2023. godine, donosi sljedeće:

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA USLUGA DIGITALNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA

1. POJMOVNIK

Digitalno bankarstvo - platna usluga sa korišćenjem sredstava za komunikaciju na daljinu (u daljem tekstu: *Digitalno bankarstvo*) je usluga internetskog 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 uređaja.

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 sredstava za korišćenjem komunikacija 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:

- **Web 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.

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.

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 raspolaže 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 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 digitalnog bankarstva ima pravnu snagu kao

Addiko Bank

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 korisničkom 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 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.

6. OBAVJEŠTAVANJE

Banka će Korisnika informisati o uslovima usluga digitalnog bankarstva na zvaničnom sajtu Banke www.addiko.me ili u poslovnicama 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.

Addiko Bank

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

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 relevantnim propisima, Korisnik može Banci podnijeti prigovor. Korisnik prigovor u vezi s obavljanjem usluga može Banci dostaviti 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 se dostavlja Banci u pisanom obliku, te treba da sadrži kratak zahtjev i sve činjenice na kojima Korisnik zasniva svoj prigovor. Banka je dužna da Korisniku dostavi odgovor na primjedbe navedene u dostavljenom prigovoru u što kraćem roku, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema prigovora, i to na papiru ili na drugom trajnom mediju.

Korisnik može podnijeti prigovor i Centralnoj banci Crne Gore.

Organ ovlašćen za nadzor poslovanja Banke je Centralna banka Crne Gore, sa sjedištem u Podgorici, na adresi: Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br. 6.

Korisnik može pokrenuti i postupak 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.

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

Banka je dužna da učestvuje u postupku alternativnog rješavanja spora koji je Korisnik pokrenuo.

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.

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 je obavezna da raspoláže važećim ličnim dokumentom klijenata, u skladu sa propisima. Korisnik je u obavezi da prije isteka ličnog dokumenta sa kojim raspoláže 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 raspoláže.

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

Addiko Bank

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 omogući 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 raskidu 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. Raskid ugovora proizvodi pravno dejstvo ukoliko Korisnik plati Banci naknadu za usluge koje su pružene do dana raskida ugovora.

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 Crne Gore.

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

U slučaju da ugovorne strane ne mogu riješiti spor sporazumno, ugovara se nadležnost suda u Podgorici.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu i primjenjuju se dva mjeseca od dana objavljivanja na oglasnoj tabli Banke i zvaničnom sajtu Banke, odnosno od dana 08.10.2023. godine.

Od dana primjene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi korišćenja usluga elektronskog bankarstva za fizička lica v. 6.00 .

U Podgorici, 04.08.2023. godine