

Addiko Bank

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA USLUGA ELEKTRONSKOG
BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA v.6.00

Podgorica, novembar 2020.godine

Klasifikacija/Classification: **INTERNO/Internal**

Addiko Bank

SADRŽAJ

1. POJMOVNIK	3
2. UGOVARANJE I AKTIVIRANJE USLUGE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA.....	3
3. NAKNADE	4
4. NALOZI ZA PLAĆANJE	4
5. ODGOVORNOST KORISNIKA	5
6. OBAVJEŠTAVANJE	5
7. GARANCIJE I REKLAMACIJE.....	5
8. OGRANIČENJA	6
9. OTKAZ USLUGE	6
10. ZAVRŠNE ODREDBE	6

Klasifikacija/Classification: **INTERNO/Internal**

Addiko Bank

1. POJMOVNIK

Elektronsko bankarstvo - platna usluga sa korišćenjem sredstava za komunikaciju na daljinu (u daljem tekstu Elektronsko bankarstvo) je usluga internetskog bankarstva koja omogućava

podnošenje naloga za plaćanje nacionalnih 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 Addiko Bank AD Podgorica 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 elektronskog bankarstva.

2. UGOVARANJE I AKTIVIRANJE USLUGE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

Korisnik može aktivirati usluge elektronskog / mobilnog bankarstva na sledeće načine:

1. Potpisivanje 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, check box
2. Potpisivanjem pristupnice i Ugovora o aktiviranju usluge elektronskog bankarstva

Aktiviranjem usluge elektronskog bankarstva Korisniku se omogućava korišćenje:

- Web banking - 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.

- Addiko Chat Banking - Usluga elektronskog bankarstva koja se koristi putem Vibera odnosno putem javnog naloga Addiko Banke koji je otvoren na Viber aplikaciji. Pristup opciji Addiko Chat Banking imaju samo klijenti Banke koji su korisnici Addiko EBank usluge i koji su se za istu registrovali putem EBank aplikacije. Addiko Chat Banking omogućava: pregled stanja i prometa po računima, prenos između sopstvenih računa, plaćanje putem uzoraka koje je korisnik kreirao na Ebank aplikaciji, kao i plaćanje na broj telefona Viber kontakta opcijom "Pošaljite novac". Da bi sredstva prosljeđena opcijom "Pošaljite novac" bila prosljeđena primaocu, primalac mora prethodno imati registrovan račun za ovu opciju plaćanja u sistemu elektronske banke. Registracija računa vrši se preko Javnog Vibera naloga Addiko banke Crna Gora. Plaćanja putem Addiko Chat Bankinga je ograničeno sa limitom u iznosu od 400 EUR dnevno za plaćanja iz uzorka. Plaćanja opcijom "Pošaljite novac" su dodatno ograničena limitom po transakciji u iznosu od 70.00 €.

Svi ostali uslovi korišćenja Addiko EBank usluge odnose se i na Addiko Chat Banking.

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 pravo da, po sopstvenoj diskrecionoj ocjeni, odbije zahtjev bez obrazloženja.

Klasifikacija/Classification: **INTERNO/Internal**

Addiko Bank

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

Opšti uslovi korišćenja usluga elektronskog bankarstva su sastavni Ugovora navedenih u tački 1 i 2 i Potpisom Ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima te da prihvata ove Opšte uslove kao i Opšte uslove poslovanja Banke, Tarifnik Banke za Elektronsko bankarstvo, Tarifnik Banke za usluge platnog prometa za fizička lica kao i ostale Opšte akte Banke.

3. NAKNADE

Naknade/provizije za korišćenje usluga Elektronskog bankarstva za fizička lica su propisane Tarifama za Elektronsko bankarstvo za fizička lica i važećim Katalogom proizvoda.

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 po Ugovoru o aktiviranju usluge elektronskog bankarstva.

Korisnik potpisom Ugovora potvrđuje da je upoznat s Opštim uslovima korišćenja Elektronskog 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 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 poslovnicama Banke.

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 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.

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 članova ovog 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.

Klasifikacija/Classification: **INTERNO/Internal**

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.

5. 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 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 Elektronskog bankarstva, Banka naplaćuje proviziju shodno Tarifama banke i/ili odredbama vazećeg Kataloga proizvoda.

Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik.

6. OBAVJEŠTAVANJE

Banka će Korisnika informisati o uslovima usluga Elektronskog bankarstva na svojoj službenoj internetskoj stranici www.addiko.me ili u poslovnicama 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 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.

7. GARANCIJE I REKLAMACIJE

Banka garantuje Korisniku usluge Elektronskog bankarstva slobodno raspolaganje sredstvima na svim računima, u skladu sa članom 5. Opštih uslova korišćenja Elektronskog bankarstva za fizička lica, 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

Klasifikacija/Classification: **INTERNO/Internal**

Addiko Bank

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: e-banking.me@addiko.com
3. pošalje pismenim putem direktno na adresu banke.

8. OGRANIČENJA

Ukoliko Korisnik ne plati dospjele obaveze nastale p osnovu ugovora 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.

9. 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.

10. 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) 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 za fizička lica stupaju na snagu danom usvajanja od strane nadležnog organa Banke.

Zamjenik predsjednika Odbora direktora

g. Henning Giesecke



U Podgorici, 26.11.2020. godine

Klasifikacija/Classification: **INTERNO/Internal**