

OPŠTI USLOVI ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

OSNOVNE ODREDBE

Opšti uslovi elektronskog bankarstva Prve banke Crne Gore AD-osnovana 1901.godine (u daljem tekstu: Opšti uslovi, Banka) uređuju odnose Banke i Korisnika Banke koji koriste usluge elektronskog bankarstva.

Elektronsko bankarstvo - predstavlja proces obavljanja bankarskih transakcija podsredstvom telekomunikacionih mreža. Ovaj termin se koristi kao skup usluga Banke koju čine usluga internet bankarstva - e-banking, usluga mobilnog bankarstva - m-banking i usluga SMS i e-mail servisa.

ZNAČENJE IZRAZA

Korisnik - pravno ili fizičko lice koje ima otvoren račun u Banci i koji koristi jednu ili više usluga elektronskog bankarstva.

E-banking - servis (aplikacija) internet bankarstva koji putem web aplikacije omogućava korišćenje usluga nacionalnog platnog prometa, mjenjačke poslove, uvid u proizvode i usluge koje Korisnici imaju kod Banke, kao i ostale informacije vezano za usluge Banke.

M-banking - servis (aplikacija) elektronskog bankarstva koji je prilagođen radu sa mobilnim uređajima i koji omogućava korišćenje usluga nacionalnog platnog prometa, uvid u proizvode i usluge koje Korisnici imaju kod Banke kao i ostale informacije vezano za usluge Banke.

SMS i e-mail servis - servis koji Korisniku omogućava obavještenja o promjenama na transakcionom računu putem SMS i/ili e-mail kanala.

Pristupnica - zahtjev na propisanom obrascu za aktivaciju e-banking, m-banking i usluga SMS i email servisa.

FX Client - specijalizovana Windows aplikacija koja je instalirana na računaru Korisnika usluge elektronskog bankarstva i omogućava pristup računu i vršenje transakcija. Aplikacija je namijenjena pravnim licima.

Digitalni certifikat - elektronska identifikacija učesnika u mreži.

PIN mailer za pravna lica - podaci kojima se aktivira korišćenje e-banking usluga za pravna lica. Sastoji se iz dvije koverta, u jednoj koverti nalazi se PIN i PUK kod, dok se u drugoj nalazi aktivacioni kod.

PIN mailer za fizička lica - podaci kojima se aktivira korišćenje e-banking usluga za fizička lica. Sastoji se iz jedne koverta, u kojoj se nalaze korisnički ID i aktivacioni kod.

OTP kod - kod (6-cifreni broj) koji Korisnik dobija putem kanala komunikacije, a koji je vremenski ograničen sa trajanjem od 10 minuta, nakon čega postaje nevažeći.

Pored ovih Opštih uslova, Banka na odnose sa Korisnicima primjenjuje svoje interne akte kojima se, u skladu sa pozitivnim propisima, detaljnije reguliše poslovanje i politika Banke, a koja su u funkciji sprovođenja Opštih uslova.

U slučaju međusobne neusklađenosti odredbi zaključenog ugovora, Opštih uslova i akata Banke, obavezujuće su prvo odredbe ugovora, zatim odredbe Opštih uslova, te odredbe utvrđene drugim aktima Banke kojima se bliže definiše ova oblast poslovanja.

Opšte uslove Banka ističe na vidnom mjestu u filijalama i šalterima Banke i na internet stranici Banke odmah nakon usvajanja. Isticanjem Opštih uslova na navedeni način, smatra se da su isti Korisniku dostupni i da je sa njima upoznat.

Na zahtjev Korisnika, Banka je dužna da dodatno upozna Korisnika sa Opštim uslovima na način što će mu pružiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu Opštih uslova.

Banka, na osnovu ocjene nadležnih službi i odluka njenih organa, odlučuje o izboru Korisnika sa kojim će stupiti u poslovni odnos, što podrazumijeva diskreciono pravo Banke da odbije zaključenje ugovora, odnosno pružanje usluge Korisniku.

Svi pojedinačni ugovori koji se zaključuju između Korisnika i Banke obavezno sadrže klauzulu da je Korisnik upoznat i da prihvata Opšte uslove.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Opštih uslova u skladu sa njenom poslovnom politikom i zakonskim propisima.

Osnovni podaci o Banci

Naziv	Prva banka Crne Gore AD Podgorica - osnovana 1901. godine
Sjedište	Podgorica, Bulevar Svetog Petra Cetinjskog broj 141
Matični broj	02096099
Registracioni broj CRPS	4-0000732
Kontakt telefon	+382 020 409 101 ; 19891
Internet adresa	www.prvabankacg.com
Dozvola za rad	Rješenje Centralne banke Crne Gore broj 36 od 25.03.2002.godine

KORISNICI USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

Korisnik može aplicirati za korišćenje usluga elektronskog bankarstva samo ako ima otvoren transakcioni račun u Banci uz ispunjenje tehničko-tehnoloških uslova.

Za korišćenje usluga elektronskog bankarstva potrebno je da:

- Korisnik posjeduje aktivnu email adresu;
- da ima mogućnost pristupa internetu;
- da ima adekvatan mobilni uređaj, koji je u mogućnosti da podržava M-banking aplikaciju.

Usluge elektronskog bankarstva Banka pruža na osnovu zahtjeva, pristupnice i ugovora zaključenog sa Korisnikom usluge.

Korisniku bilo koje od pojedinačnih usluga elektronskog bankarstva dostupna su Korisnička uputstva - dokumenti sa tehničkim objašnjenjima za korišćenje svake pojedinačne usluge.

Elektronsko bankarstvo Banke, Korisniku omogućava sljedeće:

- nacionalni platni promet putem Web i mobilne aplikacije;
- pregled stanja i prometa po računima putem Web i mobilne aplikacije;
- informacija putem SMS-a i/ili e-mail-a.

Korisnik usluga elektronskog bankarstva ovlašćuje Banku da zadužuje sve njegove račune u Banci za sva plaćanja nastala korišćenjem ove usluge, kao i za iznos naknada i troškova po istim, bez ispostavljanja pojedinačnih naloga a sve u skladu sa Zakonom.

USLUGE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

Usluge za fizička lica

SMS i e-mail servis – Korisniku ovog servisa Banka nudi sljedeće vrste usluga:

- sve vrste obavještenja o promjenama na računu (prilivi i odlivi po računu);
- Provjeru stanja računa slanjem SMS poruke "SALDO" na broj telefona 14747.

E-banking servis - Banka pruža korisniku ovog servisa sljedeće usluge putem Web aplikacije:

- Pregled stanja i prometa po računima (transakcioni računi, platne kartice, krediti, računi štednje);
- Prenos sredstava između računa u Banci, izmirivanje obaveza po kreditnim karticama i kreditima;
- Plaćanje na predefinisane račune;
- Plaćanje i prenos sredstava na račune svih banaka u zemlji;
- Usluge obavljanja mjenjačkih poslova;
- Postavljanje trajnih naloga za plaćanje.

E-banking servis ima mogućnost izbora Web info usluge (uvid u račune) i usluge Web plaćanja (mogućnost vršenja transfera sa računa).

Korisnik može dopuniti postojeće e-banking usluge potpisivanjem pristupnice za dopunu za dodatni račun.

M-banking servis – Banka nudi Korisniku ovog servisa sledeće usluge putem mobilne aplikacije:

- Pregled stanja i prometa po računima (transakcioni računi, platne kartice, krediti, računi štednje);
- Prenos sredstava između računa u Banci, izmirivanje obaveza po kreditnim karticama i kreditima;
- Plaćanje i prenos sredstava na račune svih banaka u zemlji.

Usluge elektronskog bankarstva Banka pruža na osnovu kopije identifikacionog dokumenta, pristupnice i ugovora zaključenog sa Korisnikom.

Korisnik servisa e-banking, potpisivanjem Pristupnice i ugovora neopozivo i apsolutno prihvata da se njegov identitet potvrđuje i izvršena transakcija smatra autorizovanom isključivo uz kumulativno korišćenje sljedećih autorizacionih elemenata:

- Korisničkog imena koje Korisnik od Banke dobija putem PIN mailer-a (korisnički ID);
- PINa (šifre) koji Korisnik kreira prilikom prve prijave na Web aplikaciju, nakon unosa aktivacionog koda koji dobija od Banke putem PIN mailer-a;

- OTP kod-a koji dobija putem SMS-a ili e-mail-a.

Korisnik servisa m-banking, potpisivanjem Pristupnice i ugovora neopozivo prihvata da se njegov identitet potvrđuje i izvršena transakcija smatra autorizovanom isključivo uz korišćenje sljedećeg autorizacionog elementa:

- PIN-a (sifre) koji Korisnik kreira prilikom prve prijave na mobilnu aplikaciju, nakon unosa aktivacionih kodova koje Korisnik dobija od Banke putem SMS-a.

Banka je definisala i parametrizovala limite za korišćenje usluga elektronskog bankarstva za sva fizička lica korisnike usluga elektronskog bankarstva. Dnevni limit iznosi 1.000,00 EUR a mjesečni limit 4.000,00 EUR. Banka zadržava pravo da odobri limit veći od propisanog na obrazloženi zahtjev korisnika.

Usluge za pravna lica

SMS i e-mail servis – Korisniku ovog servisa Banka nudi sljedeće vrste usluga:

- sve vrste SMS i/ili e-mail obavještenja o stanju i promjenama na transakcionom računu (prilivi i odlivi po računu) kao i obavještenje o izvodima na kraju svakog radnog dana.

FX Client aplikacija omogućava:

- rad u offline režimu tj. korišćenje aplikacije bez stalne internet veze. Svi podaci se snimaju u lokalnu bazu podataka aplikacije, a po potrebi se, putem interneta, uspostavlja veza sa Bankom kako bi se izvršila sinhronizacija podataka. Sinhronizacijom se nalozi šalju u Banku, vrši se preuzimanje izvoda i podataka o stanju i dnevnim promjenama na računima. Preuzeti podaci se smještaju u lokalnu bazu i mogu dalje da se koriste u offline režimu;
- integraciju sa poslovnim informacionim sistemom - uvoz podataka (naloga) u aplikaciju i izvoz podataka (naloga i izvoda) iz aplikacije;
- rad u online režimu - zahtijeva stalan pristup internetu.

Banka Korisnicima FX Client aplikacije omogućava sljedeće vrste usluga:

- Informacije o računima u domaćem i ino platnom prometu (raspoloživo stanje, stanje na posljednjem izvodu, rezervisana sredstva);
- Vršenje transakcija na računima u okviru banke ili računima drugih banaka;
- Uvid u devizne prilive;
- Definisane šablone za naloge.

Banka je Korisnicima omogućila dvije verzije FX Client aplikacije u zavisnosti od konkretnih potreba poslovanja i specifičnosti informacionog sistema korisnika:

- FX Client Desktop – instalacija je moguća na jednom računaru korisnika. Koristi se za Korisnike koji nemaju više zaposlenih koji se bave elektronskim plaćanjima;
- FX Client Enterprise – instalacija i rad na više od jednog računara, mogućnost da više korisnika koristi aplikaciju. Koristi se za Korisnike koji imaju veći obim plaćanja i zahtjev za višestrukim potpisivanjem naloga za plaćanje.

Usluge elektronskog bankarstva za pravna lica Banka pruža na osnovu potpisane kopije identifikacionog dokumenta odgovornog lica firme, pristupnice za organizacije i ovjerenog ugovora od strane odgovornog lica firme (izvršnog direktora). Za uslugu FX Client Korisnik dodatno podnosi Banci zahtjev za izdavanje digitalnog certifikata.

Korisnik servisa FX Client, potpisivanjem Pristupnice i ugovora neopozivo i apsolutno prihvata da se njegov identitet potvrđuje i izvršena transakcija smatra autorizovanom isključivo uz korišćenje sljedećeg autorizacionog elementa:

- Digitalnog certifikata koji služi kao elektronska identifikacija;
- PIN mailer-a koji sadrži PIN i PUK kod.

OBAVEZE BANKE

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada Korisnik usluge ne može koristiti uslugu zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima kao i zbog drugih okolnosti koje su izvan kontrole Banke.

Banka zadržava pravo izmjene obima i sadržaja pojedine usluge elektronskog bankarstva, o čemu Korisnika obavještava putem internet stranice Banke.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju da je nalog odbijen u sistemu platnog prometa.

Banka ima pravo da uskrati mogućnost korišćenja usluga, djelimično ili u cjelosti, ako se Korisnik usluge ne pridržava ugovornih odredbi.

Banka može raskinuti ugovor i bez poštovanja otkaznog roka u slučaju insolventnosti, blokade računa Korisnika usluge kao i u slučaju da Korisnik ne poštuje odredbe ugovora i Opštih uslova.

Banka može odbiti izvršenje platne transakcije ili raskinuti ugovor na osnovu odluke nadležnog organa, na osnovu propisa o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorizma ili drugim posebnim propisima.

OBAVEZE KORISNIKA USLUGE

Korisnik usluge je dužan da prati ishod finansijske transakcije obavljene putem neke od usluga elektronskog bankarstva.

Radi obavljanja transakcija Korisnik usluge mora da obezbijedi odgovarajuću tehničko-tehnološku opremu, da je koristi na način propisan korisničkim uputstvima i da je čuva od neovlašćenog korišćenja.

Korisnik usluge je dužan da čuva tajnost svih lozinki koje koristi i ne dozvoli zloupotrebu i

stih a eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik.

Ukoliko Korisnik usluge izgubi certifikat ili medij za arhiviranje podataka gdje se certifikat nalazi ili ako certifikat nije moguće koristiti zbog tehničkih razloga, Korisnik je obavezan da odmah obavijesti Banku lično i zahtijeva ukidanje pristupa.

Korisnik usluge je obavezan da instalira na svom računaru najnoviju verziju operativnog sistema, ažuriranu verziju programa anti-virusne zaštite kao i sigurnosnog programa za zaštitu podataka i računara, kompatibilnog sa sistemom Banke.

Korisnik usluge - pravno lice može zahtjevati ukidanje ovlašćenja za jednog ili više korisnika, blokiranje jednog ili više računa za rad ili potpuni prekid korišćenja usluga elektronskog bankarstva.

NALOZI ZA PLAĆANJE

U e-banking i m-banking sistemu omogućena je usluga elektronskog bankarstva, pri čemu se nalozi realizuju na način propisan pozitivnim propisima i aktima Banke koji regulišu platni promet u trenutku vršenja plaćanja.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je nalog odbijen u sistemu platnog prometa zbog greške Korisnika usluge, niti odgovara za izvršenje nepravilno ispunjenih naloga. S obzirom na automatsko izvršavanje autorizovanih naloga, Korisnik snosi svu odgovornost u vezi sa elektronski potpisanim nalogima.

OTKAZ USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

Korisnik usluge može raskinuti ugovor i prije isteka roka na koji je zaključen na osnovu pisanog zahtjeva, uz poštovanje otkaznog roka i pod uslovom da je izmirio sve obaveze prema Banci.

Korisnik usluge je dužan blagovremeno obavijestiti Banku podnošenjem pismenog zahtjeva za otkazivanje usluga elektronskog bankarstva.

Banka može otkazati usluge elektronskog bankarstva i bez poštovanja otkaznog roka kad Korisnik ne poštuje odredbe Ugovora, usled nemogućnosti korisnika da izmiruje obaveze i u slučaju likvidacije računa, kao i u slučaju kada prema procjeni Banke korišćenje usluga od strane Korisnika predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

NAKNADE

Sve naknade za korišćenje usluga elektronskog bankarstva naplaćuju se u skladu sa Politikom naknada Banke.

Banka zadržava pravo promjene cijena usluga i naknada shodno izmjenama politike naknada Banke, o kojima će obavijestiti Korisnika.

REKLAMACIJE

Korisnik može Banci uputiti prigovor u vezi sa pružanjem usluge elektronskog bankarstva, odnosno izvršenje naloga za plaćanje, odmah po saznanju, pisanim putem, lično, putem pošte na adresu Banke ili na elektronsku adresu ebanking@prvabankacg.com najkasnije u roku od 15 dana od dana davanja saglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje.

RJEŠAVANJE SPOROVA I MJERODAVNO PRAVO/JURISDIKCIJA

Banka i Korisnik će svaki spor koji nastane povodom zaključenog ugovora, odnosno poslovnog odnosa najprije pokušati da riješe mirnim putem i sporazumom.

Smatra se da spor postoji kada jedna strana obavijesti drugu pisanim putem o tome da spor postoji i ukaže na sporne činjenice ili okolnosti.

Strane u sporu će pristupiti rješavanju spora u roku od osam (8) dana od dana prijema obavještenja o tome da spor postoji, a ukoliko ne postignu sporazumno rješenje u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema takvog obavještenja, za rješavanje spora nadležan je sud.

Ukoliko nije drugačije izričito ugovoreno u pisanoj formi, zakoni države Crne Gore su mjerodavni za regulisanje odnosa između Banke i Korisnika.

Poslovne prostorije Banke u kojima se vode računi Korisnika smatraju se mjestom izvršenja ugovornih obaveza.

Međunarodna pravila i običaji su takođe mjerodavni za uređenje poslovnog odnosa između Banke i Korisnika i to do obima do kojeg su takva pravila i običaji obavezujući za Banku ili opšte prihvaćeni od strane međunarodne poslovne zajednice.

Ukoliko nije drugačije izričito ugovoreno u pisanoj formi, bilo koji spor nastao u vezi sa poslovnim odnosom između Banke i Korisnika biće rješavan pred nadležnim sudom u Crnoj Gori ili drugim nadležnim organom.

Banka, međutim, zadržava diskreciono pravo da pokrene odgovarajući pravni postupak protiv Korisnika i pred bilo kojim drugim nadležnim sudom.

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Bilo kakav izuzetak od primjene odredbi ovih Opštih uslova može biti primijenjen jedino ukoliko je odgovarajuća izmjena prethodno sporazumno dogovorena između Banke i Korisnika u pisanoj formi.

Ukoliko bilo koji uslov ili odredba ovih Opštih uslova postanu pravno ništave ili neprimjenljive, ostali uslovi i odredbe ostaju na snazi, a prava i obaveze Korisnika i Banke će se tumačiti kao da ovi Opšti uslovi ne sadrže pravno ništavu ili neprimjenljivu odredbu ili uslov.

Stupanjem na snagu ovih Uslova, prestaju da važe Opšti uslovi elektronskog bankarstva broj 04/1522.13.1 od 30.01.2017. godine.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu i primjenjuju se danom donošenja.

Broj: 04/5468.7

Podgorica, 18.03.2020.god.

ODBOR DIREKTORA

Predsjednik

Mr Milan Perović