

**OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA USLUGA
ELEKTRONSKOG BANKARSTVA
PRVE BANKE CG AD - OSNOVANA 1901. GODINE**

Avgust 2025.

Na osnovu člana , člana 206 Zakona o kreditnim institucijama, člana 2 Zakona o platnom prometu i člana 43 Statuta Prve banke CG AD – osnovana 1901.godine ("Banka"), Upravni odbor Banke je na 192 sjednici održanoj dana 05.08.2025. godine donio

OPŠTE USLOVE KORIŠĆENJA USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA PRVE BANKE CG AD - OSNOVANA 1901. GODINE

I OPŠTE I OSNOVNE ODREDBE

Izdavalac ovih Opštih uslova korišćenja usluga elektronskog bankarstva je Prva banka CG AD – osnovana 1901.godine, sa sjedištem u Podgorici, na adresi Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br.141, registrovana pred CRPS pod brojem 4-0000732, matični broj 02096099, žiro-račun br.535-1-76, web sajt www.prvabankacg.com, info telefon 19891, e-mail adresa info@prvabankacg.com.

Opšti uslovi korišćenja usluga elektronskog bankarstva Prve banke CG AD - osnovana 1901.godine (u daljem tekstu: Opšti uslovi elektronskog bankarstva) uređuju međusobna prava, obaveze i odgovornosti Klijenta usluga elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: Klijent) i Prve banke CG AD - osnovana 1901.godine (u daljem tekstu: Banka) pri korišćenju usluga elektronskog bankarstva (E-banking, M-banking, SMS i/ili e-mail servis) za koje se Klijent opredijelio potpisivanjem odgovarajuće dokumentacije.

Opšti uslovi elektronskog bankarstva smatraju se sastavnim dijelom svih Ugovora o korišćenju usluga elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: Ugovor) i zajedno sa ostalim Opštim uslovima poslovanja u Banci čine jednu cjelinu za pružanje usluga elektronskog bankarstva u Banci.

II ZNAČENJE IZRAZA

Klijent - je zajednički naziv za fizičko ili pravno lice koje koristi usluge Banke ili bilo koje lice koje uspostavlja poslovni odnos sa Bankom. Klijenti Banke su fizička lica, preduzetnici, pravna lica i ostali subjekti registrovani i osnovani u skladu sa zakonom, rezident ili nerezident koji je vlasnik transakcionog računa kod Banke i koji koristi usluge elektronskog bankarstva-elektronski platni promet;

E-banking – servis (aplikacija) internet bankarstva koji putem web aplikacije omogućava korišćenje usluga nacionalnog platnog prometa, mjenjačke poslove, uvid u proizvode i usluge koje Banka nudi Klijentima, kao i ostale informacije vezano za usluge Banke;

M-banking – servis (aplikacija) elektronskog 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;

SMS obavještenje – predstavlja uslugu Banke kojom se Klijentu, putem SMS poruka, dostavljaju informacije o transakcionom računu, uključujući prilive i odlive sredstava te stanje na računu, kredencijale za logovanje, aktivacione kodove i druge tehničke ili sigurnosne podatke u skladu sa internim procedurama i Pravilnikom Banke, kao i informativna obavještenja o promjenama tarifa i naknada, uslovima korišćenja, bezbjednosnim upozorenjima i drugim važnim informacijama.

E-mail obavještenje - predstavlja uslugu Banke kojom se Klijentu, putem mail-a, dostavljaju informacije o promjenama na transakcionom računu, uključujući prilive i odlive sredstava te stanje na računu, kredencijale za logovanje, aktivacione kodove i druge tehničke ili sigurnosne podatke u skladu sa internim procedurama i Pravilnikom Banke, kao i informativna obavještenja o promjenama tarifa i naknada, uslovima korišćenja, bezbjednosnim upozorenjima i drugim važnim informacijama. **Pristupnica** – zahtjev u formi obrasca koji Klijent popunjava kako bi zatražio pristup uslugama elektronskog bankarstva.

Ugovor o korišćenju usluga elektronskog bankarstva- ugovor kojim se uređuju međusobna prava, obaveze, uslovi i odgovornosti između ugovornih strana po osnovu korišćenja informativnih usluga elektronskog bankarstva SMS i/ili Email obavještenja.

Ugovor o prihvatanju plaćanja instrumentom udaljenog pristupa – ugovor kojim se uređuju međusobna prava, obaveze i odgovornosti između ugovornih strana po osnovu korišćenja transakcionih usluga elektronskog bankarstva: plaćanja, pristup računima i saldima, pregled detaljnih informacija o računu, pregled prošlih i budućih transakcija, kao i detaljan pregled i izmjena novih plaćanja.

Office Banking – specijalizovana Windows aplikacija koja je instalirana na računaru Klijenta usluge elektronskog bankarstva i omogućava pristup računu i vršenje transakcija. Aplikacija je namijenjena pravnim licima;

Digitalni certifikat – elektronska identifikacija učesnika u mreži. Digitalni sertifikat nosi zapis koji sadrži informacije o vlasniku, njihovom javnom ključu, informacije o izdavaču digitalnog sertifikata i periodu njegovog važenja. Može biti u formi USB tokena;

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. Isti je hermetički zatvoren i nečitljiv do njegovog otvaranja;

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

Prva Token - je personalizovani sigurnosni alat (softverski token) – samostalna aplikacija namijenjena za siguran pristup elektronskom i mobilnom bankarstvu, autorizaciju transakcija, uključujući internet plaćanja karticama, te potvrdu naloga putem PIN-a ili biometrije (otisak prsta, Face ID).

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. Ovaj termin se koristi kao skup usluga Banke koju čine usluga internet bankarstva – e-banking, usluga mobilnog bankarstva – m-banking, usluga SMS i/ili e-mail servisa. Korisnik platnih usluga koji ima račun za plaćanje dostupan uz online povezivanje ima pravo da koristi: 1) uslugu iniciranja plaćanja koju pruža pružalac usluge iniciranja plaćanja i 2) uslugu informacija o računu koju pruža pružalac usluga informacija o računu. Online povezivanje je povezivanje putem javno dostupne komunikacione mreže (npr. interneta) pružaoca i korisnika određene usluge;

SEPA plaćanja - su sve vrste kreditnih transfera i direktnih zaduženja koje se realizuju u jedinstvenom području plaćanja u eurima (SEPA) kroz SEPA platne šeme.

Pored ovih Opštih uslova elektronskog bankarstva, Banka na odnose sa Korisnicima primjenjuje Opšte ulove poslovanja Banke, Opšte uslove pružanja usluga platnog prometa za potrošače, Opšte uslove pružanja usluga platnog prometa za nepotrošače (Opšti uslovi poslovanja Banke, Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa za potrošače, Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa za nepotrošače u daljem tekstu zajednički naziv: ostali/drugi Opšti uslovi Banke) svoje interne akte kojima se, u skladu sa pozitivnim propisima, detaljnije reguliše poslovanje i politika Banke, a koja su u funkciji sprovođenja Opštih uslova elektronskog bankarstva.

U slučaju međusobne neusklađenosti odredbi zaključenog ugovora, Opštih uslova elektronskog bankarstva i akata Banke, obavezujuće su prvo odredbe ugovora, zatim odredbe Opštih uslova elektronskog bankarstva, te odredbe utvrđene ostalim Opštim uslovima poslovanja Banke i internim aktima Banke kojima se detaljnije uređuje ova oblast poslovanja.

Opšte uslove elektronskog bankarstva Banka se obavezuje da učini dostupnim Klijentu na pogodan način, dostavljanjem Klijentu neposredno prilikom zaključivanja ugovornog odnosa, elektronskim putem, isticanjem u svojim poslovnim prostorijama, kao i objavljivanjem na svojoj zvaničnoj Internet stranici Banke.

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

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

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

Osnovni podaci o Banci

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

III KORISNICI USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

Klijenti korisnici usluga elektronskog bankarstva mogu biti domaća i strana fizička lica, kao i, domaća i strana pravna lica koja u Banci imaju otvoren transakcioni račun za nacionalni platni promet ili međunarodni platni promet ukoliko je to primjenljivo.

Klijent može aplicirati za korišćenje usluga elektronskog bankarstva uz ispunjenje tehničko-tehnoloških uslova.

Za korišćenje usluga elektronskog bankarstva potrebno je da:

- Klijent posjeduje aktivnu email adresu;
- da ima mogućnost pristupa internetu;
- da ima adekvatan mobilni telefon, koji je u mogućnosti da podržava M-token aplikaciju;
- -da posjeduje računar administratorskih privilegija.

Usluge elektronskog bankarstva Banka pruža na osnovu zahtjeva, pristupnice i Ugovora zaključenog sa Klijentom usluge.

Klijent može specijalnim punomoćjem ovlastiti treće lica da u njegovo ime podnese zahtjev, pristupnicu i zaključi ugovor. Sadržina specijalnog punomoćja, mora biti precizna i jasna sa tačno definisanim radnjama koje punomoćnik može da preduzme u ime Vlastodavca. Punomoćje je prihvatljivo za Banku ukoliko je ovjereno od strane notara, a sve u skladu sa pozitivnim propisima.

Ugovori mogu biti zaključeni na neodređeno vrijeme.

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

Elektronsko bankarstvo Banke, Klijentu omogućava sljedeće:

- nacionalni ili međunarodni platni promet (ukoliko je to primjenljivo) putem e-Banking, m-banking i Office Desktop aplikacije;
- pregled stanja i prometa po računima putem e-Banking, m-banking i Office Desktop aplikacije;
- informacija putem SMS-a i/ili e-mail-a;
- uslugu iniciranja plaćanja koju pruža pružalac usluge iniciranja plaćanja;
- uslugu informacija o računu koju pruža pružalac usluga informacija o računu;

Klijent 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, zaključenim ugovorom, ovim Opštim uslovima elektronskog bankarstva, ostalim Opštim uslovima u Banci i važećim internim aktima Banke.

IV USLUGE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

Usluge za fizička lica

Banka fizičkim licima nudi uslugu obavještanja putem SMS-a i/ili e-maila, u okviru koje Klijent može primati:

- SMS i/ili email obavještenja koji se odnose na transakcioni račun, uključujući prilive i/ili odlive sredstava, kao i obavještenja o stanju na računu;
- Kredencijale za logovanje, aktivacione kodove i druge tehničke ili sigurnosne podatke, u skladu sa internim procedurama i Pravilnikom Banke.
- Informativna SMS i/ili email obavještenja koje Banka dostavlja Klijentu, kao što su obavještenja o promjenama u tarifama i naknadama, izmjenama uslova korišćenja, bezbjednosna upozorenja i druge važne informacije;

Putem Web aplikacije, Banka Klijentima e-banking servisa omogućava sljedeće funkcionalnosti:

- Pregled stanja i prometa po računima (transakcioni računi, platne kartice, krediti, računi štednje i dr.);
- Prenos sredstava između računa u Banci;
- Izmirivanje obaveza po osnovu kreditnih kartica i/ili kredita;
- Plaćanje na predefinisane račune;
- Plaćanje i/ili 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.

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

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

Klijent 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 Klijent od Banke dobija putem PIN mailer-a (korisnički ID);
- PINa (šifre) koji Klijent kreira prilikom prve prijave na Web aplikaciju, nakon unosa aktivacionog koda koji dobija od Banke putem PIN mailer-a;
- Prva Token aplikacije putem koje Klijent kreira PIN, nakon unosa aktivacionih kodova koje Klijent dobija od Banke putem SMS-a, a pomoću koje vrši generisanje jednokratnih kodova za autorizaciju transakcija.

M-banking servis – Banka nudi Klijentu ovog servisa sljedeće usluge putem mobilne aplikacije:

- Pregled stanja i prometa po računima (transakcioni računi, platne kartice, krediti, računi štednje i dr.);
- Prenos sredstava između računa u Banci;
- Izmirivanje obaveza po osnovu kreditnih kartica i/ili kredita;
- Plaćanje na predefinisane račune;
- Plaćanje i/ili prenos sredstava na račune svih banaka u zemlji;

Klijent 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 (šifre) koji Klijent kreira prilikom prve prijave na mobilnu aplikaciju, nakon unosa aktivacionih kodova koje Klijent dobija od Banke putem SMS-a.
- Prva Token aplikacije putem koje Klijent kreira PIN, nakon unosa aktivacionih kodova koje Klijent dobija od Banke putem SMS-a, a pomoću koje vrši generisanje jednokratnih kodova za autorizaciju transakcija.

Klijent može nakon prvog pristupa nalogu promijeniti PIN kojim će ubuduće pristupati aplikaciji. Jezik aplikacije je automatski podešen na crnogorski, sa mogućnošću promjene na engleski jezik.

Banka je definisala i parametrizovala limite za korišćenje usluga elektronskog bankarstva za sva fizička lica Klijente 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 Klijenta.

Banka ne preuzima odgovornost za potencijalnu štetu koja može nastati u slučaju:

- Promjene vlasnika broja telefona koji je Klijent naveo u Pristupnici, a na koji Banka šalje sve relevantne podatke u vezi korišćenja usluge elektronskog bankarstva;
- Gubitka ili krađe telefona ili digitalnog sertifikata, sa telefonskim brojem na koji je podešen prijem SMS obavještenja;
- Korišćenja telefona ili digitalnog sertifikata, sa telefonskim brojem na koji je podešen prijem SMS obavještenja; od strane drugog lica, sa ili bez Klijentovog znanja;

U svim navedenim slučajevima, Klijent je obavezan da bez odlaganja obavijesti Banku da se telefon i/ili digitalnog sertifikata sa telefonskim brojem za prijem SMS obavještenja više ne nalazi kod njega po bilo kom osnovu.

Potpisivanjem Ugovora, Klijent prihvata primjenu Opštih uslova elektronskog bankarstva, ostalih Opštih uslova Banke koji mu se dostavljaju/čine dostupnim i važećih internih akata Banke.

Opšti uslovi elektronskog bankarstva zajedno sa ostalim Opštim uslovima Banke sastavni su dio Ugovora.

Usluge za pravna lica

Usluge elektronskog bankarstva za pravna lica Banka pruža na osnovu potpisane kopije identifikacionog dokumenta Klijenta (odgovornog lica u pravnom licu, izvršnog direktora-zakonskog zastupnika ili ovlašćenog lica), pristupnice za organizacije i ovjerenog ugovora od strane Klijenta (odgovornog lica u pravnom licu, izvršnog direktora-zakonskog zastupnika ili ovlašćenog lica). Klijent/Pravno lice može ugovoriti više korisničkih naloga za fizička lica koja će imati pravo pristupa i privilegije vezane za kreiranje i potpisivanje naloga. Klijent – pravno lice, u svakom trenutku može povući saglasnost za kreiranje naloga u ime i za račun pravnog lica, nakon čega se dodijeljene privilegije gase. Klijent/pravno lice u svakom momentu može povući ili mijenjati ovlašćenja odnosno korisničke naloge za fizička lica u tom pravnom licu.

Pravno lice je dužno da vodi računa o tome kojem fizičkom licu će predati na korišćenje e-Banking nalog, te da traži promjenu pristupnih podataka, ukidanje privilegija ili gašenje naloga, onda kada je to potrebno (npr. prestanak radnog odnosa sa Klijentom naloga, prestanak ugovornog odnosa sa Klijentom naloga, sumnja na zloupotrebu ili iz drugih razloga na strani Klijenta/pravnog lica).

Klijent/Pravno lice je odgovorno da na zahtjev suda ili nadležnog organa dostavi sve neophodne informacije u vezi sa krajnjim korisnicima kreiranog naloga.

Potpisivanjem Ugovora, Klijent prihvata primjenu Opštih uslova elektronskog bankarstva, ostalih Opštih uslova Banke koji mu se dostavljaju/čine dostupnim i važećih internih akata Banke.

Opšti uslovi elektronskog bankarstva zajedno sa ostalim Opštim uslovima Banke sastavni su dio Ugovora.

Banka se obavezuje da će preduzeti sve potrebne mjere svakog vida zaštite ličnih podataka koje je ovlašćeno lice/zastupnik Klijenta dao u cilju preduzimanja radnji po Pristupnici, koje prethode zaključenju Ugovora i radnji u postupku ispunjenja ugovornih obaveza, te da će iste obrađivati isključivo za svrhu za koju su lični podaci dati, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

- Banka pravnim licima nudi uslugu obavještanja putem SMS-a i/ili e-maila, u okviru koje Klijent može primati: SMS i/ili email obavještenja koji se odnose na transakcioni račun, uključujući prilive i/ili odlive sredstava, kao i obavještenja o stanju na računu;
- Kredencijale za logovanje, aktivacione kodove i druge tehničke ili sigurnosne podatke, u skladu sa internim procedurama i Pravilnikom Banke.
- Informativna SMS i/ili email obavještenja koje Banka dostavlja Klijentu, kao što su obavještenja o promjenama u tarifama i naknadama, izmjenama uslova korišćenja, bezbjednosna upozorenja i druge važne informacije;

Office banking 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 Office Banking aplikacije omogućava sljedeće vrste usluga:

- Informacije o računima u nacionalnom i međunarodnom platnom prometu (raspoloživo stanje, stanje na posljednjem izvodu, rezervisana sredstva);
- Vršenje transakcija na računima u okviru banke ili transakcionim računima drugih banaka;
- Uvid u devizne prilive;
- Definisanje šablona za naloge;

Banka je Korisnicima omogućila dvije verzije Office Banking aplikacije u zavisnosti od konkretnih potreba poslovanja i specifičnosti informacionog sistema Klijenta:

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

Za uslugu Office Banking Klijent dodatno podnosi Banci zahtjev za izdavanje digitalnog sertifikata.

Klijent servisa Office Banking, 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 sertifikata koji služi kao elektronska identifikacija i obnavlja se na svake dvije godine;
- PIN mailer-a koji sadrži PIN i PUK kod.

V NALOZI ZA PLAĆANJE

Korišćenjem elektronskog bankarstva, Klijent potvrđuje da je upoznat i da prihvata odredbe Opštih uslova poslovanja Banke, ovih Opštih uslova, a naročito ovog člana, kojim su detaljno uređeni uslovi i pravila izvršavanja platnih transakcija.

Ovim članom su, između ostalog, definisani:

- preduslovi za izvršavanje naloga za plaćanje,
- plaćanja prema inostranstvu i prilivi iz inostranstva,
- SEPA plaćanja,
- vrijeme prijema naloga,
- obavezni sadržaj naloga za plaćanje,
- saglasnost za izvršenje platne transakcije (autorizacija) i opoziv iste,
- rokovi izvršenja naloga,
- valuta plaćanja i primjena kurseva,
- dostava informacija o platnim transakcijama,
- odgovornost i isključenje odgovornosti Banke.

Svi nalozi dati putem elektronskog bankarstva smatraju se važećim i pravilno autorizovanim u skladu sa navedenim odredbama, pod uslovom da ispunjavaju sve tehničke i pravne zahtjeve propisane pozitivnim zakonskim propisima Opštih uslovima poslovanja Banke i drugim internim aktima Banke koji uređuju ovu materiju. Banka zadržava pravo da odbije izvršenje naloga koji ne ispunjava propisane uslove, o čemu će Klijent biti blagovremeno obaviješten putem elektronskog kanala koji koristi.

Provjera autentičnosti

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 i ima za rezultat generisanje koda za provjeru autentičnosti.

Banka primjenjuje pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta kada platilac:

- pristupa svom računu za plaćanje uz online povezivanje (povezivanje putem javno dostupne komunikacione mreže (npr. interneta) pružaoca i korisnika određene usluge;
- inicira elektronsku platnu transakciju, ili;
- izvršava bilo koju radnju sa udaljenosti koja može značiti rizik u smislu prevara povezanih sa plaćanjem ili drugih oblika zloupotrebe.
- U izuzetnim slučajevima, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima, dozvoljeni su izuzeci od primjene zahtjeva za pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta, što ne utiče na validnost izvršene autorizacije transakcije.

Kada se radi o elektronskoj platnoj transakciji na daljinu, Banka primjenjuje pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta sa elementima koji transakciju na dinamičan način povezuju sa određenim iznosom i određenim primaoцем plaćanja.

Banka obezbjeđuje odgovarajuće sigurnosne mjere za zaštitu povjerljivosti i integriteta personalizovanih sigurnosnih podataka korisnika platnih usluga. Banka je dužna da omogući pružiocima usluge iniciranja plaćanja i pružiocima usluge informacija o računu da se pouzdaju u postupke provjere autentičnosti.

Pružalac platnih usluga prihvata kod za provjeru autentičnosti samo jednom, kada platilac koristi taj kod kako bi pristupio svom računu za plaćanje uz online povezivanje, inicirao elektronsku platnu transakciju ili izvršio bilo koju radnju sa udaljenosti koja može značiti rizik u smislu prevara povezanih sa plaćanjem ili drugih oblika zloupotrebe.

Izuzetno, Banka nije dužna da primijeni pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta u slučajevima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima

Pružalac platnih usluga dužan je da obezbijedi povjerljivost i integritet personalizovanih sigurnosnih podataka korisnika platnih usluga, uključujući kodove za provjeru autentičnosti, tokom svih faza te provjere.

Pružalac platnih usluga dužan je da obezbijedi da se dostavljanje personalizovanih sigurnosnih podataka, uređaja i softvera za provjeru autentičnosti korisniku platnih usluga obavlja na siguran način, kojim se vodi računa o rizicima povezanim sa neovlašćenom upotrebom u slučaju njihovog gubitka, krađe ili kopiranja.

VI BEZBJEDNOSNE PREPORUKE

Radi očuvanja integriteta, povjerljivosti i bezbjednosti podataka, kao i zaštite od neovlašćenog pristupa i moguće zloupotrebe usluga elektronskog bankarstva, Klijent je dužan da se pridržava sljedećih bezbjednosnih mjera i preporuka:

1. Čuvanje pristupnih podataka

Klijent je u obavezi da sve pristupne elemente – uključujući korisničko ime, lozinke, PIN, mToken, jednokratne kodove i druge bezbjednosne parametre – čuva strogo povjerljivo. Ovi podaci su isključivo lični i ne smiju se dijeliti, ustupati ili učiniti dostupnim trećim licima, uključujući članove porodice, prijatelje ili zaposlene.

3. Redovno ažuriranje softvera

Klijent je dužan da vodi računa o redovnom ažuriranju operativnog sistema, antivirusnog softvera i aplikacije za m-banking. Upotreba zastarjele ili neproverjene verzije softvera može kompromitovati bezbjednost i izložiti sistem riziku od virusa, malvera ili hakerskih napada.

4. Brisanje podataka prilikom promjene uređaja

U slučaju prodaje, servisa, zamjene ili poklanjanja mobilnog telefona, tableta, računara ili bilo kog drugog uređaja na kojem je instalirana aplikacija elektronskog bankarstva, Klijent je obavezan da prethodno obriše sve podatke povezane sa aplikacijom i izvrši njenu potpunu deaktivaciju. Neovlašćeni pristup aplikaciji sa starog uređaja može dovesti do ozbiljne zloupotrebe.

5. Odgovorno korišćenje SMS i e-mail servisa

Klijent treba da redovno prati svaobaviještenja koje prima putem SMS-a i elektronske pošte, posebno one koje se odnose na izvršene transakcije i bezbjednosna upozorenja. U slučaju bilo kakve sumnje na neautorizovanu aktivnost, Klijent je dužan da odmah kontaktira Banku i zatraži blokadu usluga.

6. Zaštita od phishing napada i prevara

Klijent ne smije odgovarati na e-mail poruke, SMS-ove ili telefonske pozive koji od njega zahtijevaju unošenje ili potvrdu ličnih i bezbjednosnih podataka, bez obzira na to kako uvjerljivo izgledali. Banka nikada ne traži korisničke podatke na ovaj način. U slučaju sumnjivog kontakta, Klijent treba odmah obavijestiti Banku.

7. Postupanje u slučaju gubitka ili krađe uređaja

U slučaju gubitka, krađe ili bilo koje sumnje na neovlašćen pristup uređaju na kojem je instalirana aplikacija elektronskog bankarstva, Klijent je dužan da odmah i bez odlaganja obavijesti Banku kako bi se izvršila blokada aplikacije i spriječila eventualna zloupotreba.

8. Odgovornost Klijenta

Klijent snosi punu odgovornost za posljedice koje mogu nastati usljed nepoštovanja ovih bezbjednosnih preporuka. Banka ne odgovara za štetu koja može proisteci iz nesavjesnog, nepažljivog ili neodgovornog ponašanja Klijenta prilikom korišćenja usluga elektronskog bankarstva.

VII PRAVA I OBAVEZE BANKE

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada Klijent 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 će Klijenta pisano obavjestiti, najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Pisano obavještenje može biti upućeno i izmjene učinjene dostupnim Klijentu u papirnoj formi, sms-om, e-mail-om ili putem elektronske aplikacije (objavljivanjem na svojoj zvaničnoj Internet stranici Banke) ili drugom trajnom mediju.

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 Klijent usluge ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Opštih uslova elektronskog bankarstva ili ostalih Opštih uslova. Banka može raskinuti ugovor i bez poštovanja otkaznog roka u slučaju insolventnosti Klijenta. 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.

Banka može izvršiti kratkotrajni prekid usluga u slučaju neophodnog unaprjeđenja sistema, popravki ili održavanja instalacija Banke, o čemu će obavijestiti Korisnika elektronskog bankarstva najmanje 2 dana unaprijed, osim u urgentnim slučajevima ili kada razlozi bezbjednosti to ne dozvoljavaju.

Odgovornost Banke u vezi sa pružanjem usluga elektronskog bankarstva se isključuje u slučaju više sile, vanrednih i nepredviđenih situacija, na koje Banka nije mogla uticati ili su van kontrole Banke, a čije posljedice nije mogla izbjeći, kao i u slučajevima u kojima je Banka postupala u skladu sa pozitivnim propisima, ovim Opštim uslovima elektronskog bankarstva, ostalim Opštim uslovima Banke i internim aktima.

VIII PRAVA I OBAVEZE KLIJENTA

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

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

Klijent usluge je dužan da čuva tajnost svih lozinki koje koristi i ne dozvoli zoupotrebu istih a eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Klijent.

U slučaju gubitka ili zloupotrebe kredencijala, Klijent je u obavezi da odmah obavijesti Banku putem email adrese ebanking@prvabankacg.com, putem telefona na broj +382 20 409 115 (radnim danima od 08h do 16h), ili lično u bilo kojoj filijali Banke, kako bi se spriječila svaka dalja zloupotreba. Za sva oštećenja, neovlašćeno korišćenje PIN mailera – korisničkog imena i lozinke ili njegov gubitak, odgovoran je Klijent.

Banka prati realizaciju svih transakcija u svom platnom sistemu i prikuplja svu potrebnu dokumentaciju o porijeklu sredstava, cilju i prirodi poslovnog odnosa i svrsi transakcije na način i u mjeri propisanoj navedenim zakonom. Klijent je dužan da dostavi dokumentaciju o porijeklu sredstava, cilju i prirodi poslovnog odnosa i svrsi transakcije prije realizacije svake pojedinačne transakcije, tj.:

- jedna ili više povezanih transakcija u vrijednosti od 15.000,00 eura ili više;
- prilikom svake povremene transakcije koja predstavlja prenos novčanih sredstava u vrijednosti od 1.000 eura ili više;
- kada postoji sumnja u tačnost ili vjerodostojnost pribavljenih podataka o identitetu klijenta i stvarnom vlasniku klijenta;
- kada u vezi transakcije, Klijenta, sredstava ili imovine postoji osnov sumnje da se radi o pranju novca i finansiranju terorizma;

Kao obveznik Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma Banka analizom rizika utvrđuje i procjenjuje rizičnosti pojedinog Klijenta, grupe klijenata, države ili geografskog područja, poslovnog odnosa ili transakcije u vezi moguće zloupotrebe bankarskih resursa u svrhu pranja novca ili finansiranja terorizma. Banka je u obavezi da prati poslovanja klijenta koje naročito uključuje: provjeru usaglašenosti poslovanja klijenta sa prirodom i namjenom poslovnog odnosa; kontrolu transakcija u skladu sa klijentovim profilom rizika od pranja novca i finansiranja terorizma; praćenje i provjeru usaglašenosti poslovanja klijenta sa njegovim uobičajenim obimom poslovanja; provjeravanje izvora sredstava kojima klijent posluje; praćenje i uredno, ažuriranje isprava i podataka o klijentu.

Klijent je odgovoran za tačnost i vjerodostojnost podataka unijetih u platnom nalogu, za sve podatke koji su pogrešno unijeti, kao i u slučaju izvršenja nepravilno ispunjenog naloga, isključivo je odgovoran Klijent.

Nalog za plaćanje (uplata/isplata/prenos) u polju za opis transakcije mora da sadrži puni naziv i broj dokumenta koji se dostavlja kao dokaz o svrsi plaćanja.

Banka zadržava pravo da ne realizuje transakciju, odnosno odbije realizaciju transakcije, kada joj se dostavi nepotpuna dokumentacija iz koje se ne može utvrditi porijeklo sredstava, namjena i pretpostavljena priroda poslovnog odnosa i transakcije, kao i kada postoji osnov sumnje na pranje novca i finansiranja terorizma.

U cilju adekvatnog upravljanja rizikom od pranja novca i finansiranja terorizma Banka može da odbije realizaciju transakcije ili raskine poslovni odnos sa klijentom kada utvrdi da u vezi sa klijentom i/ili transakcijom postoji sumnja na pranje novca i finansiranja terorizma.

U rješavanju svih pitanja i definisanju postupanja, radnji i mjera koje se odnose na sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma primjenjuju se Zakon o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, ovi Opšti uslovi elektronskog bankarstva, ostali Opšti uslovi Banke i interna akta Banke koja uređuju ovu materiju.

Klijent 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.

Klijent usluge - pravno lice može zahtijevati ukidanje ovlašćenja za jednog ili više Klijenta, blokiranje jednog ili više računa za rad ili potpuni prekid korišćenja usluga elektronskog bankarstva.

IX ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA KLIJENATA

U cilju uspostavljanja i održavanja poslovnog odnosa sa Klijentom, u svojstvu rukovoca zbirke podataka o ličnosti, a u skladu sa odredbama važećeg zakona iz oblasti zaštite ličnih podataka, Banka ima potrebu da u svojoj bazi podataka posjeduje i obrađuje određene podatke koji se odnose na Klijenta, a koji se u skladu sa važećim zakonom smatraju ličnim podacima. Podaci o klijentima se čuvaju u elektronskim i drugim bazama podataka Banke i koriste ih zaposleni u Banci koji su za to ovlašćeni, u skladu sa važećim propisima iz oblasti zaštite ličnih podataka i internim aktima Banke.

Klijent daje saglasnost Banci da vrši obradu njegovih ličnih podataka, potpisivanjem Pristupnice za korišćenje usluga elektronskog bankarstva, a u cilju identifikacije, zaštite imovinskih interesa Klijenata, kao i u druge svrhe vezane za sklapanje ugovora o korišćenju proizvoda i usluga Banke, što uključuje i prosljeđivanje ovih podataka trećim licima, u skladu sa važećim propisima kao i korišćenje u evidencijama Banke, u zemlji i inostranstvu i to samo za vrijeme koje je potrebno za namjenu za koju se lični podaci obrađuju, ukoliko drugačije nije određeno važećim propisima primjenjujući sve mjere zaštite i obezbjeđenja ličnih podataka. Klijent može tražiti od Banke na uvid određene podatke, kao i kopiju podataka iz poslovnog odnosa sa Bankom, u skladu sa odredbama važećeg zakona iz oblasti zaštite ličnih podataka.

X POVJERLJIVOST- BANKARSKA TAJNA

Članovi organa Banke, akcionari Banke, zaposleni u Banci, spoljni revizori i druga lica koja zbog prirode poslova koje obavljaju sa Bankom ili za Banku imaju pristup povjerljivim podacima, dužni su da čuvaju podatke i informacije koji predstavljaju bankarsku tajnu i ne smiju ih učiniti dostupnim trećim licima, iskoristiti protiv interesa Banke i njenih klijenata, ili omogućiti trećim licima da ih iskoriste.

Obaveza čuvanja bankarske tajne postoji za lica iz stava 1 ovog člana i nakon prestanka njihovog rada u Banci, odnosno nakon prestanka svojstva akcionara ili članstva u organima kreditne institucije, kao i nakon prestanka ugovornog odnosa o obavljanju poslova za Banku.

Sve obavljanje transakcije i svi podaci Klijenta memorišu se u bazi podataka Banke i čuvaju na siguran način u skladu sa važećim propisima. Podaci se mogu reprodukovati na papiru kao dokaz da je transakcija izvršena i da je sadržina vjerodostojna.

Podaci o poslovanju preko e-banking/m-banking servisa predstavljaju bankarsku tajnu iBanka se obavezuje da će obezbijediti tajnost podataka o Klijentu, kao i da će spriječiti zloupotrebu istih.

Banka se obavezuje da će preduzeti sve potrebne mjere svakog vida zaštite ličnih podataka koje je dao Klijent u cilju preduzimanja radnji po Pristupnici, koje prethode zaključenju Ugovora i radnji u postupku ispunjenja ugovornih obaveza, te da će iste obrađivati isključivu za svrhu za koju su lični podaci dati.

Banka će u svim ugovorima sa trećim licima koji pružaju uslugu Banci u cilju izvršenja Ugovora ili pružanja drugih finansijskih usluga u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama, Zakonom o platnom prometu, ovim Opštim uslovima elektronskog bankarstva, ostalim Opštim uslovima Banke ili drugim pozitivnim propisima ili internim aktima Banke, ugovoriti zaštitu ličnih podataka za Klijente/Korisnike elektronskog bankarstva u skladu sa zakonom koji uređuje zaštitu podataka o ličnosti.

Banka se obavezuje da će u postupku ispunjenja i izvršavanja ugovornih obaveza sa Klijentom postupati u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama, Zakonom o platnom prometu, ovim Opštim uslovima elektronskog bankarstva, ostalim Opštim uslovima ili drugim pozitivnim propisima ili internim aktima Banke, ugovoriti zaštitu ličnih podataka za Klijenta u skladu sa zakonom koji uređuje zaštitu podataka o ličnosti.

XI BLOKADA

Banka ima pravo da, u slučaju dobijanja naloga od nadležne institucije ili sumnje da postoji zloupotreba ili drugo ugrožavanje interesa Klijenta ili Banke, Klijentu privremeno blokira pružanje e-banking/ m-banking/ office banking usluga i o tome ga obavijesti.

Banka ima pravo da obustavi pružanje svih usluga elektronskog bankarstva Klijentu, ukoliko se Klijent ne pridržava pozitivnih propisa, ovih Opštih uslova elektronskog bankarstva, Procedure elektronskog bankarstva ili odredbi zaključenog ugovora.

Klijent može zatražiti privremenu obustavu obavljanja pojedinih usluga elektronskog bankarstva, predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj filijali Banke.

XII OGRANIČENJA KORIŠĆENJA PLATNIH INSTRUMENTATA I PRISTUPA RAČUNIMA ZA PLAĆANJE PRUŽAOCIMA PLATNIH USLUGA

- (1) Klijent i Banka mogu ugovoriti limite potrošnje za platne transakcije koje se izvršavaju platnim instrumentom.
- (2) Ugovorom o korišćenju usluga elektronskog bankarstva može se ugovoriti pravo Banke da blokira platni instrument iz objektivno opravdanih razloga vezanih za:
 - sigurnost platnog instrumenta;
 - sumnju za neovlašćeno korišćenje ili korišćenje platnog instrumenta sa namjerom prevare, ili
 - u slučaju platnog instrumenta sa kreditnom linijom, zbog značajnog povećanja rizika da platilac neće biti u mogućnosti da ispuni obavezu plaćanja.
- (3) Banka je dužna da, na način predviđen ugovorom, prije blokiranja platnog instrumenta, obavijesti Klijenta o namjeri i o razlozima za blokiranje platnog instrumenta.
- (4) Ako Banka nije u mogućnosti da obavijesti Klijenta u skladu sa stavom 3 dužan je da to učini odmah nakon blokiranja platnog instrumenta.
- (5) Odredbe stavova 3 i 4 ne primjenjuju se ako je davanje obavještenja u suprotnosti sa objektivno opravdanim razlozima sigurnosti ili nije u skladu sa zakonom.
- (6) Banka je dužna da deblokira platni instrument ili blokirani platni instrument zamijeni novim kada prestanu razlozi za blokadu tog platnog instrumenta.
- (7) Banka 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.
- (8) U slučajevima iz stava 7 Banka je dužna da, u dogovorenom obliku, na pogodan način obavijesti Klijenta o uskraćivanju pristupa računu za plaćanje i razlozima uskraćivanja pristupa, s tim da se, ako je moguće, te informacije Klijentu pruži 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.
- (9) Banka je dužna da omogući pristup računu za plaćanje odmah nakon što prestanu razlozi za uskraćivanje pristupa iz stava 7.
- (10) U slučajevima iz stava 7, Banka je dužna da, bez odlaganja, obavijesti Centralnu banku o incidentu koji se odnosi na pružaoca usluge informacija o računu ili na pružaoca usluge iniciranja plaćanja, uz navođenje relevantnih podataka o nastalom slučaju i razlozima za uskraćivanje pristupa računu za plaćanje.
- (11) Na osnovu obavještenja iz stava 10 ovog člana, Centralna banka postupa u skladu sa ovlašćenjima propisanim zakonima kojima se uređuje poslovanje pojedinih pružalaca platnih usluga.

U slučaju značajnog operativnog ili sigurnosnog incidenta Banka je dužna da, bez odlaganja, o tom incidentu obavijeste Centralnu banku.

Ako incident iz prethodnog stava, utiče ili bi mogao uticati na finansijske interese Klijenta, Banka je dužna da, bez odlaganja, obavijesti Klijenta o incidentu i o svim raspoloživim mjerama koje Klijenti mogu preduzeti radi ublažavanja štetnih efekata incidenta.

Banka dostavlja Centralnoj banci, najmanje jednom godišnje, statističke podatke o prevarama u vezi sa različitim sredstvima plaćanja.

XIII OTKAZ USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA I RASKID UGOVORA

Klijent može otkazati usluge elektronskog bankarstva Banke potpisivanjem obrasca Zahtjeva za deaktivaciju servisa / blokadu ovlaštenog korisnika organizacije, dostavljanjem u bilo kojoj poslovnici Banke uz otkazni rok koji ne može biti kraći od mjesec dana.

Uslov za raskid Ugovora je prethodno izmirenje svih obaveza nastalih korišćenjem svih usluga iz ovog ugovora.

Klijent usluga elektronskog bankarstva i Banka mogu sporazumno raskinuti ugovor i prije isteka roka na koji je zaključen na osnovu pisanog zahtjeva, uz poštovanje otkaznog raskidnog roka koji dogovore Klijent i Banka, ali isključivo pod uslovom da je Klijent izmirio sve obaveze prema Banci.

Banka može otkazati usluge elektronskog bankarstva i bez poštovanja otkaznog roka ukoliko Klijent ne poštuje odredbe Ugovora, usled nemogućnosti Klijenta da izmiruje obaveze i u slučaju likvidacije računa, kao i u slučaju kada prema procjeni Banke korišćenje usluga od strane Klijenta predstavlja sigurnosnu prijetnju, ugrožava poslovanje Banke, ukoliko Klijent ne poštuje odredbe Zakona o platnom prometu, Opštih uslova elektronskog bankarstva, drugih pozitivnih propisa ili internih akata Banke, ili ne vrši plaćanje naknade za pruženu uslugu, kao i u drugim slučajevima utvrđenim pozitivnim propisima.

Banka može otkazati pružanje usluga elektronskog bankarstva i raskinuti ugovor bez otkaznog roka, ukoliko Banka nije u mogućnosti naplatiti naknadu za pružene usluge elektronskog bankarstva u periodu od 120 dana od dospelosti naknade za plaćanje.

Banka je ovlašćena da otkáže dalje pružanje usluga bez otkaznog roka u slučaju saznanja za smrt Klijenta ili da je proglašen za umrlog (fizičko lice), odnosno u slučaju insolventnosti, stečaja ili likvidacije-prestanka Klijenta (pravno lice).

XIV NAKNADE

Naknadu za korišćenje usluga elektronskog bankarstva Banka naplaćuje zaduživanjem transakcionog računa Klijenta prema važećoj Politici naknada Banke, a u skladu sa zakonom koji uređuje platni promet, ovim Opštim uslovima elektronskog bankarstva, ostalim Opštim uslovima.

Potpisivanjem dokumentacije, Vlasnik računa- Klijent usluga elektronskog bankarstva potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima elektronskog bankarstva, ostalim Opštim uslovima i naknadama Banke i daje ovlašćenje Banci da u njegovu ime i za njegov račun, vrši mjesečni obračun i naplatu naknada nastalih po ovom osnovu.

Banka zadržava pravo promjene cijena usluga i naknada shodno izmjenama Politike naknada Banke, o kojima će obavijestiti Klijenta na pogodan način(, pisanim putem, sms porukom, email, objavljivanjem na internet stranici Banke, isticanjem u poslovnim prostorijama i sl) u skladu sa pozitivnim propisima.

Klijent je saglasan da Banka izmijenjene naknade primijeni na usluge elektronskog bankarstva Klijentu danom stupanja na snagu Politike naknada Banke kojom su utvrđene izmijenjene naknade, ukoliko od dana predlaganja izmijenjenih naknada do dana stupanja na snagu(dva mjeseca) Klijent ne otkáže pružanje usluga elektronskog bankarstva.

XV PRIGOVOR

Klijent koji smatra da se kreditna institucija ne pridržava obaveza iz zaključenog ugovora ili nije zadovoljan aktom, radnjom ili nepostupanjem kreditne institucije, može da podnese prigovor nadležnoj organizacionoj jedinici ili organu kreditne institucije nadležnom za odlučivanje po prigovorima klijenata.

Klijent podnosi prigovor:

- u poslovnim prostorijama Banke,
- poštom,
- elektronskom poštom
- putem društvenih mreža (facebook, instagram, linkedin, youtube i sl.)

Ukoliko Klijent usmeno prigovori i ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom, zaposleni u Banci kome se Klijent obratio je dužan da poduči Klijenta o zaštiti prava odnosno pravu podnošenja pisanog prigovora, ukazujući mu na obaveznu sadržinu prigovora i pravima i obavezama Klijenta u skladu sa Procedurom rješavanja prigovora klijenata.

Anonimni prigovori ili prigovori koji ne sadrže minimum podataka, tj. koji nijesu formalno ispravni se ne obrađuju, u cilju zaštite porošača i zaštite podataka o ličnosti, o čemu se stara Odgovorno lice i informiše nadležne službe.

Kada Klijent podnosi pisani prigovor u poslovnim prostorijama Banke, isti se predaje ovlašćenom licu/zaposlenom u nadležnoj organizacionoj jedinici.

U svim slučajevima kada Klijent dostavi pisani prigovor nadležnoj organizacionoj jedinici (na obrascu za prigovore ili drugi način), rukovodilac te organizacione jedinice ili zaposleni kojeg on ovlasti, dostavlja prigovor elektronskom poštom odmah na prigovori@prvabankacg.com i na mejl adresu rukovodioca Službe kontakt centra odnosno Odgovornom licu. Original se dostavlja Odgovornom licu internom poštom.

Klijent pisani prigovor dostavlja elektronskom poštom na adrese: prigovori@prvabankacg.com, info@prvabankacg.com ili drugu zvaničnu emejl adresu Banke.

Svi primljeni prigovori, odgovori na prigovore i napomene se moraju evidentirati od strane Odgovornog lica kroz Glavnu Knjigu Prigovora (GKP) odnosno arhivsku knjigu organizacione jedinice Banke.

Ovlašćena lica za prijem prigovora odgovorna su za:

- arhivski prijem svakog pisanog prigovora i podučavanje klijenta o pravima i obavezama po ovom Uputstvu,
- procesuiranje svakog uredno podnijetog pisanog prigovora Odgovornom licu,
- obavezno izdavanje primjerka podneska sa arhivskim štambiljem,
- komunikaciju sa klijentom u postupku rješavanja prigovora, u saglasju sa neposrednim rukovodiocem i Odgovornim licem. Odgovorno lice ovlašćeno lice, rukovodilac organizacione jedinice, koja je primila prigovor vrši provjeru formalne i materijalne (pravne) ispravnosti primljenog prigovora.

U slučaju da Klijent lično dostavi pisani prigovor u prostorijama Banke, a u koliko je isti nejasan i nepotpun, Klijent se neposredno obavještava da isti dopuni potrebnim podacima. Ukoliko je prigovor dostavljen Banci na drugi način, ali ne sadrži propisane elemente, Klijent se pisanim putem obavještava odmah a najkasnije u roku od 3 radna dana od dana prijama prigovora, da u roku od 5 dana od prijema obavještenja, dopuni prigovor, jer će se u suprotnom smatrati da je odustao od prigovora.

Banka je u obavezi da u roku od 15 radnih dana od dana prijama prigovora dostavi odgovor na prigovor. U slučaju da Banka na uredno podnijeti prigovor ne može dostaviti odgovor iz razloga na koji ne može uticati, Banka će u roku od 15 radnih dana od dana prijama prigovora poslati Klijentu Obavještenje sa obrazloženjem tog razloga. U

obavještenju Banka će navesti rok u kojem će dostaviti odgovor, koji ne smije biti duži od 35 radnih dana od dana kada je Banka primila prigovor.

Odgovor Klijentu se dostavlja preporučenom poštom sa povratnicom ili lično uz svojeručnu potvrdu prijema od strane Klijenta.

Klijent koji nije zadovoljan odgovorom na prigovor, radnjom ili nepostupanjem Kreditora, odnosno pružaoca platnih usluga može podnijeti prigovor Centralnoj banci kao organu nadležnom za nadzor Banke, čije je sjedište u Podgorici, Bulevar sv. Petra Cetinjskog br.6,

Prigovor Centralnoj banci Klijent može uputiti:

- u pisanoj formi na naprijed navedenu adresu sjedišta Centralne Banke Crne Gore;
- Putem e-maila: zastita.potrošaca@cbcg.me ;
- Preko aplikacije: Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača

Klijent može podnijeti predlog za pokretanje postupka medijacije Centru za alternativno rješavanje sporova <https://centarzaars.me> . Ovaj predlog možete podnijeti poštom na adresu ul. Srdara Jola Piletića bb, Podgorica.

XVI RJEŠAVANJE SPOROVA I MJERODAVNO PRAVO/JURISDIKCIJA

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

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

U slučaju obavještenja o postojanju spora, strane u sporu će odmah pristupiti rješavanju spora, a Banka će se pisanim putem odrediti najkasnije u roku od 30 (tndeset) dana od dana prijema takvog obavještenja.

Zakoni države Crne Gore su mjerodavni za regulisanje odnosa između Banke i Klijenta.

Poslovne prostorije Banke u kojima se vode računi Klijenta smatraju se mjestom izvršenja ugovornih obaveza. Međunarodna pravila i običaji su takođe mjerodavni za uređenje poslovnog odnosa između Banke i Klijenta i to do obima do kojeg su takva pravila i običaji obavezujući za Banku odnosno u skladu sa zakonima Crne Gore ili opšte prihvaćeni od strane međunarodne poslovne zajednice i potvrđeni od nadležnog organa Crne Gore.

Banka, zadržava diskreciono pravo da pokrene odgovarajući pravni postupak protiv Klijenta i pred bilo kojim drugim nadležnim sudom ukoliko to okolnosti spora zahtijevaju.

XVII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Banka zadržava pravo da mijenja Opšte uslove elektronskog bankarstva. U slučaju izmjene, Banka će Opšte uslove elektronskog bankarstva objaviti na svojoj internet stranici i u poslovnim prostorijama, i na pogodan obavijestiti ili učiniti dostupnim Klijentu izvršene izmjene. Izmijenjene Opšte uslove elektronskog bankarstva Banka primjenjuje u roku i na način definisan ovim Opštim uslovima elektronskog bankarstva i Zakona o platnom prometu. Ukoliko nakon izmjena Opštih uslova elektronskog bankarstva, Klijent i dalje pristupa uslugama elektronskog bankarstva, odnosno ne otkáže usluge, smatra se da je Klijent prihvatio sve izmjene i da je sa njima saglasan.

Sastavni dio ovih Opštih uslova elektronskog bankarstva čine važeće tarife, kursne liste i satnice.

Na sva pitanja koja nisu regulisana ovim Opštim uslovima elektronskog bankarstva primjenjivaće se ostali Opšti uslovi Banke, pozitivni propisi i ostali interni akti Banke.

Danom stupanja na snagu ovih Opštih uslova elektronskog bankarstva isti će se primjenjivati i na već postojeće ugovore o korišćenju usluga elektronskog bankarstva.

Za prihvatanje i odbijanje prihvatanja ovih Opštih uslova elektronskog bankarstva važe pravila o odbijanju/prihvatanju izmjena i dopuna definisana u ovim Opštim uslova elektronskog bankarstva. Neprihvatanjem smatraće se da je važeći Ugovor (zaključen do dana stupanja na snagu ovih Opštih uslova) jednostrano raskinut od strane Klijenta na način i pod uslovima iz ovih Opštih uslova k elektronskog bankarstva i ostalih Opštih uslova Banke.

Za svaku komunikaciju između Banke i Klijenta, povezano sa pravima i obavezama iz Ugovora o korišćenju usluga elektronskog bankarstva ili ovih Opštih uslova elektronskog bankarstva koristi se crnogorski jezik kao jezik u službenoj upotrebi u Crnoj Gori.

Ukoliko bilo koji uslov ili odredba ovih Opštih uslova elektronskog bankarstva postanu pravno ništave ili neprimjenljive, ostali uslovi i odredbe ostaju na snazi, a prava i obaveze Klijenta i Banke će se tumačiti u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore koji regulišu ovu materiju.

Stupanjem na snagu ovih Uslova, prestaju da važe Opšti uslovi korišćenja usluga elektronskog bankarstva Prve banke CG AD – osnovana 1901.godine broj 02/3218.4.5 od 28.02.2024. godine.

Ovi Opšti uslovi korišćenja usluga elektronskog bankarstva stupaju na snagu i primjenjuju se danom donošenja.

PRVA BANKA CG AD - osnovana 1901. godine