

# Opšti uslovi korišćenja Erste NetBanking usluge za fizička lica

## 1. Uvodne odredbe

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima, imaju sljedeće značenje:

1.1. **Banka** – izdavalac Opštih uslova je Erste Bank AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka), ul. Studentska bb, MB 02351242, račun broj 907-54001-10, SWIFT kod OPPOMEPG, internet stranica Banke [www.erstebank.me](http://www.erstebank.me), info telefon: 020/ 440-440, e-mail: [info@erstebank.me](mailto:info@erstebank.me). Organ ovlašćen za nadzor nad poslovanjem Banke kao pružaoca platnih usluga je Centralna banka Crne Gore.

1.2. **Akti Banke** – u smislu odredbi ovih Opštih uslova, svi dokumenti i odluke koje po propisanoj proceduri donose ovlašćena tijela Banke i koja su Klijentu dostupna putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze Klijenta i svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze prema Banci, kao i Banke same (na primjer: Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica, Odluka o naknadama za usluge platnog prometa za fizička lica i sl.). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos sa Bankom.

1.3. **Klijent** – Klijentom se za potrebe Opštih uslova smatra fizičko lice - potrošač koji je sa Bankom zaključio Okvirni ugovor o platnim uslugama u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju.

1.4. **Račun** – transakcioni račun koji Banka, na osnovu Ugovora i Opštih uslova računa, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija. Transakcioni račun u smislu ovih Opštih uslova je račun za obavljanje transakcija u nacionalnom i međunarodnom platnom prometu.

1.5. **Opšti uslovi računa** – Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica.

1.6. **Usluga elektronskog bankarstva** - Erste NetBanking usluga, tj. usluga internet bankarstva koja omogućava korišćenje gotovo svih usluga nacionalnog platnog prometa kao i usluge međunarodnog platnog prometa.

1.7. **Pristupnica** – predstavlja Zahtjev za korišćenje, izmjenu ili otkaz Erste Netbanking usluge za fizička lica (u zavisnosti od toga koju opciju Klijent izabere na formularu).

1.8. **Podnosilac pristupnice** – Klijent koji predajom potpisane Pristupnice od Banke traži mogućnost korišćenja Usluge elektronskog bankarstva. Podnosilac pristupnice može biti samo vlasnik Računa za koji se vrši ugovaranje usluge elektronskog bankarstva.

1.9. **Ugovor** – ovi Opšti uslovi zajedno sa potpisanom i odobrenom Pristupnicom čine Ugovor korišćenju Usluge elektronskog bankarstva koji Korisnik sklapa sa Bankom.

1.10. **Korisnik** – klijent kojem je Banka odobrila korišćenje Usluge elektronskog bankarstva. Korisnik može postati Klijent koji u Banci ima otvoren Račun.

1.11. **Poslovni subjekt** – je pravno lice, organ državne vlasti, organ državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruženje i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno, NVO i drugi) i preduzetnik odnosno fizičko lice koje se bavi privrednom djelatnošću radi sticanja dobiti, a tu djelatnost ne obavlja za račun drugoga kao i fizička lica koja obavljaju djelatnost nezavisne profesije uređene posebnim propisima ako tim propisima nije drugačije uređeno, te ostali nepotrošači koji mogu imati status rezidenta ili nerezidenta.

1.12. **Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju** – podaci i postupci za identifikaciju Korisnika neophodni za pristup elektronskom bankarstvu i za autorizaciju transakcija. U ovu svrhu koriste se: korisničko ime, lozinka, Erste Display kartica, jednokratna lozinka (OTP - One Time Password).

1.13. **Erste Display kartica** – kartica koja se izdaje korisnicima elektronskog bankarstva, a koristi se za prijavu na Netbanking aplikaciju i autorizaciju Transakcije.

1.14. **Korisničko ime** – niz od 11 brojeva koji Korisnik dobija od Banke prilikom ugovaranja Usluge elektronskog bankarstva i koji služi za identifikaciju i autorizaciju.

1.15. **Lozinka** – niz od 4 broja koji Korisnik dobija od Banke prilikom ugovaranja Usluge elektronskog bankarstva i koji služi za generisanje jednokratne lozinke na Erste Display kartici. Prilikom prve prijave na Net Banking aplikaciju lozinku je potrebno izmijeniti. Niz karaktera ne smije sadržati specijalne znakove.

1.16. **Jednokratna lozinka** – predstavlja niz od 6 brojeva koji Korisnik generiše na Erste Display kartici, a koji, uz korisničko ime, služi za korisničku identifikaciju i autorizaciju.

1.17. **Transakcija** – platni nalog zadat Uslugom elektronskog bankarstva. Sve transakcije zadate Uslugom elektronskog bankarstva izjednačene su papirnim nalogima svojeručno potpisanim.

1.18. **Terminski plan** – poseban Akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija.

1.19. **Uputstvo za Erste NetBanking** – uputstvo za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva koje je Banka, putem NetBanking aplikacije i svoje internet stranice, stavila Korisniku na raspolaganje.

## 2. Opšte odredbe

2.1. U odnosu na Opšte uslove računa, ovi Opšti uslovi smatraju se posebnim, a regulišu prava i obaveze Korisnika u korišćenju Usluge elektronskog bankarstva, te prava i obaveze Banke u pružanju Usluge elektronskog bankarstva. Potpisom Pristupnice, Podnosilac pristupnice izjavljuje da je pročitao ove Opšte uslove, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvata sva prava i obaveze koje iz istih proizlaze.

2.2. Ovi Opšti uslovi zajedno, sa potpisanom i odobrenom Pristupnicom čine Ugovor o korišćenju Erste NetBanking usluge, a

i. Ugovor o korišćenju Erste NetBanking usluge;

ii. Opšti uslovi računa;

iii. Ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa kojeg je Korisnik prethodno sklopio sa Bankom;

iv. Odluka o naknadama za usluge platnog prometa za fizička lica; i

v. Terminski plan;

sastavni su djelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama (dalje u tekstu: Okvirni ugovor).

2.3. U slučaju kolizije Ugovora o korišćenju Erste NetBanking usluge i drugih Akata Banke, u pogledu elemenata usluge Erste NetBanking-a, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora o korišćenju Erste NetBanking usluge, zatim Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa, pa Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa, te na kraju ostali Akti Banke, osim ako nije ugovoreno drugačije.

## 3. Postupak ugovaranja Usluge elektronskog bankarstva

3.1. Podnosilac pristupnice ugovara korišćenje Usluge elektronskog bankarstva predajom potpisane Pristupnice u filijali Banke.

3.2. Podnosilac pristupnice svojim potpisom potvrđuje tačnost podataka navedenih na Pristupnici. Podnosilac pristupnice ovlašćuje Banku da provjeri sve podatke navedene na Pristupnici, kao i da prikupi dodatne informacije.

3.3. Banka, u skladu sa uslovima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Pristupnicu, odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja Usluge elektronskog bankarstva. U slučaju da Banka odbije da pruži Uslugu elektronskog bankarstva, o tome će obavijestiti podnosioca pod uslovom da se time na krše pozitivnopravni propisi.

3.4. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Pristupnice od strane Banke. Ovi Opšti uslovi, kao i Pristupnica, uz uslov da je potpisana od strane Podnosioca pristupnice, te odobrena od strane Banke, čine sadržaj Ugovora o korišćenju Erste NetBanking usluge.

3.5. Obavještenje sa korisničkim imenom i lozinkom Banka dostavlja Korisniku u filijali Banke prilikom sklapanja Ugovora o korišćenju Usluge elektronskog bankarstva.

3.6. Podnosilac pristupnice može u Pristupnici zatražiti dodjelu novog Sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili zadržati Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju već ranije dodijeljeno za pristup uslugama elektronskog

bankarstva u ime drugog klijenta koji je Poslovni subjekt, a od strane kojeg Poslovnog subjekta je prethodno ovlašten Podnosilac pristupnice. Ukoliko zatraži dodjelu novog Sredstva za identifikaciju i autorizaciju, Banka će po sklapanju Ugovora o korišćenju Erste NetBanking usluge, Korisniku uručiti korisničko ime, lozinku i Erste Display karticu ili drugi sigurnosni uređaj za identifikaciju.

3.7. U slučaju da se nad bilo kojim računom klijenta sprovodi prinudna naplata, Banka zadržava pravo da Klijentu ne izda Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju.

3.8. Usluga elektronskog bankarstva se ugovara na neodređeno vrijeme.

3.9. Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju je u vlasništvu Banke i Korisnik ga je dužan vratiti na zahtjev Banke.

3.10. Rok važenja Erste Display kartice je 6 godina, posle kog perioda se može reizdati Erste Display kartica. Naknada za inicijalno izdavanje ili reizdavanje Erste Display kartice se obračunava u skladu sa važećim tarifama Banke.

#### **4. Opseg i korišćenje Usluga elektronskog bankarstva**

4.1. Usluga elektronskog bankarstva Korisniku omogućava:

- uvid u stanje svih Korisnikovih depozitnih i kreditnih računa i računa za koji je opunomoćjen u Banci;
- uvid u plaćanja koja su sprovedena Uslugama elektronskog bankarstva;
- sprovođenje platnih transakcija;
- prenos sredstava između računa Korisnika;
- izvršenje naloga za plaćanja u nacionalnom platnom prometu;
- izvršenje naloga za međunarodna plaćanja, u domaćoj i stranoj valuti;
- kupoprodaju deviza;
- oročavanje štednje;
- narudžbu izvoda prometa po računu;
- otvaranje i pregled trajnih naloga i naloga direktnog zaduženja;
- ugovaranje drugih usluga u skladu sa uputstvom za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva.

4.2. Za upotrebu Usluge elektronskog bankarstva, Korisnik mora obezbijediti internet konekciju i odgovarajuću računarsku opremu koja je navedena u Tehničkim zahtjevima za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva dostupnim na stranici [www.erstebank.me](http://www.erstebank.me). Banka ima pravo jednostrane izmjene Tehničkih zahtjeva za korišćenje usluga elektronskog bankarstva, o čemu će obavijestiti Korisnika putem Usluge elektronskog bankarstva i svoje internet stranice. Korisnik je saglasan sa navedenim načinom promjene Tehničkih zahtjeva za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva i načina informisanja o promjeni istih.

4.3. Banka ima pravo da naknadno promijeni ugovoreni obim i sadržaj Usluge elektronskog bankarstva, na način opisan u tački 11.2, 11.3. i 11.4., o čemu će Korisnika obavijestiti putem svoje internet stranice.

#### **5. Zaštita ličnih podataka i povjerljivih informacija**

5.1. Podaci Korisnika vezani za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva (na primjer: lični podaci Korisnika, finansijski podaci i sl.) su tajni i Banka će tako prikupljene podatke koristiti u skladu sa važećim propisima.

5.2. Banka koristi lične podatke Korisnika prikupljene u skladu sa Ugovorom isključivo u svrhu pružanja Usluge elektronskog bankarstva.

5.3. Banka i Korisnik se obavezuju da će preduzeti visoki stepen sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, mijenjanja i gubitka podataka.

5.4. Korisnik je saglasan da njegove lične podatke i druge podatke koji predstavljaju bankarsku tajnu, Banka može učiniti dostupnim članicama Grupe ili trećim licima, u skladu sa važećim propisima, a u svrhu zaštite imovinskih interesa Korisnika.

## 6. Obaveze i odgovornosti Korisnika

### 6.1. Korisnik se obavezuje:

- Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koristiti na način da očuva njegovu tajnost, odnosno ne zapisivati ga i ne otkrivati ili činiti dostupnim drugim licima, te prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale njegovim korišćenjem;
- Lozinku za pristup elektronskom bankarstvu promijeniti nakon prvog logovanja u Erste NetBanking aplikaciju, na način kako je objašnjeno u Uputstvu za Erste NetBanking;
- Mijenjati lozinku za pristup elektronskom bankarstvu makar jednom nedeljno;
- Ponašati se odgovorno i razumno na Internetu u smislu da neće otvarati mailove sa nepoznatim linkovima ili zlonamjernim programima i dopustiti da se uređaj sa kojih pristupa Uslugama elektronskog bankarstva zarazi zlonamjernim programom koji može prouzrokovati finansijsku štetu korisniku;
- Redovno pratiti službenu Internet stranicu Banke, a posebno prije zadavanja transakcije, pratiti NetBanking obavještenja te bez odlaganja postupiti u skladu sa istim;
- Odmah i bez izuzetka obavijestiti Banku o gubitku ili neovlašćenoj upotrebi Sredstva za identifikaciju i autorizaciju, te o drugim oblicima zloupotrebe Sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili Usluge elektronskog bankarstva, kao i o svakom korišćenju istih koje nije definisano ili u skladu sa Opštim uslovima i Uputstvom za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva;
- Unositi tačne podatke prilikom zadavanja Transakcija Uslugom elektronskog bankarstva, te snosi rizik unosa netačnih podataka i zloupotrebe Usluge elektronskog bankarstva u sopstvenom okruženju;
- Prijaviti promjenu svih ličnih podataka neophodnih za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva podnošenjem potpisane Pristupnice sa potvrđenom opcijom "Izmjena" u bilo kojoj filijali Banke;
- Sve Transakcije zadati u skladu sa Okvirnim ugovorom o platnim uslugama, te zakonskim i podzakonskim propisima;
- Osigurati kontrolu pristupa uređajima sa kojih koristi Uslugu elektronskog bankarstva i sprovoditi sigurnosne mjere zaštite uređaja koje uključuju instaliranje najnovijih verzija softvera za zaštitu od malicioznih programa (na primjer: antivirusni programi, sigurnosne zakrpe operativnog sistema/internet explorera);
- U slučaju promjene ličnih podataka i/ili gubitka Sredstva za identifikaciju i autorizaciju Korisnik je dužan predati potpisanu Pristupnicu sa potvrđenom opcijom "Izmjena" i naznakom da želi ponovno izdavanje Sredstva za identifikaciju i autorizaciju;
- U slučaju predaje formulara sa potvrđenom opcijom "Otkaz" i potpisivanjem zahtjeva za otkaz usluge, Korisnik podnosi zahtjev za otkaz Usluge elektronskog bankarstva, i u tom slučaju dužan je da prekontroliše da li su svi nalozi izvršeni i da li postoje nalozi zadati sa datumom valute unaprijed i da u slučaju bilo kakvih spornih situacija s tim u vezi pismeno obavijesti Banku.

6.2. Svaku štetu nastalu Korisnikovim nepridržavanjem odredbi Opštih uslova snosi Korisnik.

## 7. Odgovornosti Banke

7.1. Banka putem Usluge elektronskog bankarstva Korisniku omogućuje slobodno raspolaganje sredstvima na svim Računima ili Računima po kojima je Korisnik opunomoćen do visine raspoloživih sredstava na Računu.

7.2. Banka se obavezuje da najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od prijema validnog Zahtjeva sa opcijom otkaz usluge Erste NetBanking postupi po zahtjevu i otkáže istu. Sva dugovanja po osnovu Erste NetBanking usluge moraju biti izmirena, u suprotnom, smatraće se da zahtjev nije validan.

7.3. Banka ne snosi odgovornost:

- u slučaju nemogućnosti izvršenja Transakcija usljed greške Korisnika;
- za nedostupnost Usluga elektronskog bankarstva nastalih kao posljedica tehničkih problema na računarskoj opremi Banke i/ili Korisnika, ispada ili smetnji u telekomunikacionim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema ili kao posljedica više sile;
- za računarsku i komunikacionu opremu koju Korisnik koristi za pristup elektronskom bankarstvu;
- u ostalim slučajevima predviđenim Opštim uslovima računa u poglavlju „Odgovornosti Banke i povraćaj iznosa platne transakcije“.

## 8. Naknade

8.1. Naknade za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva i za izvršenje Transakcija naplaćuju se sa Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate, u skladu sa Odlukom o naknadama za usluge platnog prometa za fizička lica, a bez dodatne saglasnosti od strane Korisnika.

8.2. Naknade su objavljene na internet stranici Banke i u filijalama Banke.

## 9. Blokada/deblokada korišćenja i otkaz Usluge elektronskog bankarstva

9.1. Korisnik može blokirati korišćenje Usluge elektronskog bankarstva:

- pozivom na broj telefona 020 440 440 (iz inostranstva +382 20 440 440), radnim danima od 8:00h-16:00h;
- u bilo kojoj filijali Banke, radnim danima od 8:00h-16:00h;
- u bilo kojem trenutku u okviru Erste NetBanking aplikacije.

9.2. Aplikacija će Korisniku automatski blokirati korišćenje Usluge elektronskog bankarstva ako prilikom prijave 3 (tri) puta unese netačne podatke iz Erste display kartice. Ukoliko se Usluga blokira na ovaj način, za deblokadu je potrebno reizdavanje lozinke, ili ukoliko Korisnik tako želi i korisničkog imena i lozinke, popunjavanjem Pristupnice sa potvrđenom opcijom "Izmjena".

9.3. Podnosilac pristupnice Uslugu elektronskog bankarstva može deblokirati lično u filijali Banke.

9.4. Banka će Uslugu elektronskog bankarstva blokirati i ukoliko:

- procijeni da je iz bilo kojeg razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka i sredstava;
- korišćenje usluga od strane Korisnika, a po isključivoj procjeni Banke predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke;
- Korisnik neuredno podmiruje svoje obaveze prema Banci po bilo kojoj osnovi.

Banka će, neposredno prije blokiranja Usluge elektronskog bankarstva iz razloga navedenih u ovom članu, ukoliko je to moguće, obavijestiti Korisnika o namjeri i o razlozima za blokiranje Usluge telefonski i to pozivom na posljednji broj i/ili obavještenjem na e-mail adresu koje je Korisnik dostavio Banci.

Korisnik Usluge elektronskog bankarstva je dužan pismenim putem obavijestiti Banku o eventualnoj promjeni kontakt adresa i/ili kontakt telefona.

Korisnik je lično odgovoran za sve nastale izmjene u adresi, kontakt telefonu (fiksni i mobilni), e-mail adresi koje su napravljene kroz NetBanking aplikaciju.

Banka će ukinuti blokadu korišćenja Usluge elektronskog bankarstva ukoliko, isključivo po procjeni Banke, više ne postoje razlozi koji su doveli do njenog uvođenja.

9.5. Korisnik ima pravo otkazati korišćenje Usluge elektronskog bankarstva predajom potpisanog zahtjeva za otkaz usluge u bilo kojoj filijali Banke, pri čemu se dan i vrijeme odobrenja zahtjeva od strane Banke ujedno smatra i trenutkom otkaza Usluge elektronskog bankarstva.

9.6. Korisnik je dužan da prilikom predaje zahtjeva za otkaz korišćenja Usluge elektronskog bankarstva vrati i Erste display karticu.

9.7. Sve Transakcije zadate unaprijed Uslugama elektronskog bankarstva, koje do trenutka otkaza Usluge elektronskog bankarstva nisu stornirane, biće izvršene ukoliko na računu postoji dovoljno sredstava za izvršenje.

9.8. Banka će Korisniku otkazati Uslugu elektronskog bankarstva u slučaju zatvaranja Korisnikovog Računa u Banci.

9.9. Banka može i jednostrano otkazati Ugovor uz otkazni rok od najmanje dva mjeseca, a u skladu sa Opštim uslovima vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica.

9.10. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka, ukoliko Korisnik krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

## 10. Podnošenje prigovora

10.1. Korisnik ima pravo podnijeti prigovor odnosno reklamirati funkcionalnost Usluge elektronskog bankarstva na način definisan u Opštim uslovima vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica u poglavlju „Postupak podnošenja prigovora“.

## 11. Završne odredbe

11.1. Opšti uslovi su objavljeni na internet stranici Banke i dostupni su u svim filijalama Banke.

11.2. Banka je dužna obavijestiti Klijenta pri svakoj izmjeni Opštih uslova i navesti da Klijent ima pravo otkazati Ugovor ili Okvirni ugovor bez ikakve naknade za izvršavanje otkaza do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatraće se da je Klijent prihvatio navedene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Opštih uslova pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvata.

11.3. Sve predložene izmjene Opštih uslova Banka objavljuje na internet stranici Banke, kao i u filijalama Banke.

Na zahtjev, Klijentu se mogu uručiti sve izmjene u papirnoj formi ili dostaviti u elektronskom obliku.

11.4. U slučaju da Klijent pisanim putem odbije predložene izmjene i pritom ne otkáže Ugovor, smatra se da je Banka otkazala Ugovor sa dvomjesečnim otkaznim rokom, koji počinje teći od dana slanja obavještenja o izmjeni ovih Opštih uslova.

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

11.6. Za sve što nije uređeno ovim Opštim uslovima primjenjuju se Opšti uslovi računa.

11.7. Odredbe ovih Opštih uslova stupaju na snagu 04. aprila 2016. godine.