



**PRVA BANKA CG**

OSNOVANA 1901.

ISKUSTVO ZA NOVO VRIJEME

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

*februar 2024*

## 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, transakcioni račun br. 535-1-76, web sajt [www.prvabankacg.com](http://www.prvabankacg.com), info telefon 19891, e-mail adresa [info@prvabankacg.com](mailto: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 elektronsko bankarstvo-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 i e-mail servis** – servis koji Klijentu 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, usluga SMS i/ili email servisa;

**Ugovor o korišćenju usluga elektronskog bankarstva - ugovor** kojim se definišu međusobna prava, obaveze i odgovornosti između ugovornih strana po osnovu korišćenja usluga elektronskog bankarstva, vršenje platnih transakcija u nacionalnom platnom prometu;

**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;

**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;

**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;

**M-Token** - za fizička i pravna lica – je softverska aplikacija koju je moguće instalirati na mobilnom telefonu ili drugom uređaju, a služi za generisanje jednokratne lozinke za identifikovanje Klijenta platnih usluga elektronskog bankarstva. Prilikom korišćenja od Klijenta platnih usluga elektronskog bankarstva će se tražiti lična identifikacija unošenjem prethodno definisanog PIN-a ili biometrije koja ima funkcionalnost da otključava mobilni token umjesto PIN-a. Funkcionalnost je podržana od strane samih platformi (IOS-a i Androida). Na ovaj način, aplikacija omogućava korišćenje mobilnog telefona ili drugog uređaja umjesto tokena;

**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;

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 ulovi 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 Cetinjskog broj 141
Matični broj	02096099
Registracioni broj CRPS	4-0000732
Kontakt telefon	+382 020 409 101 ; 19891
Internet adresa	<a href="http://www.prvabankacg.com">www.prvabankacg.com</a>
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;

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

Klijent može specijalnim punomoćjem ovlastiti treće lice 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 WEB Banking, m-banking i Office Desktop aplikacije;
- pregled stanja i prometa po računima putem WEB 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**

SMS i/ili e-mail servis – Klijentu ovog servisa Banka nudi sljedeće vrste usluga:

- sve vrste obavještenja o promjenama na transakcionom računu (prilivi i/ili odlivi po računu).

E-banking servis - Banka pruža Klijentu ovog servisa sljedeće usluge putem Web 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 kreditnim karticama i/ili kreditima;
- 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 – m-token (mogućnost vršenja transfera sa računa).

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;
- M-token jednokratna lozinka;

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);
- Prenos sredstava između računa u Banci, izmirivanje obaveza po kreditnim karticama i/ili kreditima;
- 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.

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 kartice, sa telefonskim brojem na koji je podešen prijem SMS obavještenja; Korišćenja telefona ili kartice, 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 kartica 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 straneKlijenta (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 kreirani nalog u ime i za račun pravnog lica, nakon čega se dodijeljene privilegije gase. Klijent/pravno lice u svakom momentu može povući ili mijenjati ovlaštenja 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 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 isključivu za svrhu za koju su lični podaci dati, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

SMS i E-mail servis – Klijentu 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.

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;
- Definisane šablone 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 certifikata.

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 certifikata koji služi kao elektronska identifikacija i obnavlja se na svake dvije godine;
- PIN mailer-a koji sadrži PIN i PUK kod.

## V POTVRĐIVANJE RASPOLOŽIVOSTI SREDSTAVA

Banka kao Pružalac platnih usluga koji vodi račun, na zahtjev pružaoca platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice, bez odlaganja potvrđuje da je iznos sredstava potreban za izvršavanje platne transakcije na osnovu platne kartice raspoloživ na računu za plaćanje platioca, ako je:

- 1) račun za plaćanje platioca dostupan uz online povezivanje u trenutku prijema zahtjeva;
- 2) platilac pružaocu platnih usluga koji vodi račun dao izričitu saglasnost da odgovori na zahtjev pružaoca platnih usluga koji je izdao platni instrument na osnovu platne kartice za potvrđivanje da je iznos koji odgovara određenoj platnoj transakciji na osnovu platne kartice raspoloživ na računu za plaćanje platioca;
- 3) saglasnost je data prije nego što je podnesen prvi zahtjev za potvrđivanje;

Pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice može od Banke zatražiti potvrđivanje raspoloživosti iznosa potrebnog za izvršenje platne transakcije na osnovu kartice ili platnog instrumenta na temelju kartice, ako je Klijent dao izričitu saglasnost za postavljanje upita o raspoloživosti ili ako je Klijent inicirao platnu transakciju karticom ili platnim instrumentom na osnovu kartice u iznosu za koji se traži odgovor o raspoloživosti. Banka je dužna bez odlaganja dati jednostavni odgovor u obliku "da" ili "ne", koji ne smije sadržavati informaciju o stanju sredstava na računu.

Pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice ne smije potvrđivanje čuvati, niti koristiti u druge svrhe osim za izvršavanje platne transakcije na osnovu platne kartice. Potvrđivanjem raspoloživosti sredstava Banka koja vodi račun ne smije onemogućiti raspolaganje sredstvima na računu za plaćanje platioca.

Klijent može od Banke zatražiti identifikovanje pružaoca platnih usluga koji je tražio potvrđivanje i dati odgovor.

## VI 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 sprečavanju 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.

## **VII 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](mailto: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 zahtjevati ukidanje ovlašćenja za jednog ili više Klijenta, blokiranje jednog ili više računa za rad ili potpuni prekid korišćenja usluga elektronskog bankarstva.

## **VIII 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, ostalim Opštim uslovima Banke i internim aktima Banke koji uređuju platni promet.

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

## **IX POVJERLJIVOST- BANKARSKA TAJNA**

Sve obavljenje 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 i Banka 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.

## **X 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 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.

## **XI OGRANIČENJA KORIŠĆENJA PLATNIH INSTRUMENATA 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.

## **XII OTKAZ USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA I RASKID UGOVORA**

Klijent može otkazati usluge elektronskog bankarstva Banke podnošenjem pisanog zahtjeva za raskid ugovora 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).

### **XIII 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 njegovo 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.

### **XIV PRIGOVOR**

Klijent može uputiti pisani prigovor Banci ako smatra da mu je potpuno ili djelimično povrijeđeno neko pravo iz odnosa sa Bankom, odnosno ukoliko smatra da se Banka u poslovnim odnosima sa Klijentom ne pridržava odredbi Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o platnom prometu, Opštih uslovi elektronskog bankarstva, ostalih Opštih uslova Banke, ugovora između Klijenta i Banke ili drugih pozitivnih propisa i internih akata Banke učinjenih dostupnim Klijentu.

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.

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

U svim slučajevima kada Klijent preda pisani prigovor nadležnoj organizacionoj jedinici, rukovodilac te organizacione jedinice ili zaposleni kojeg on ovlasti, dostavlja prigovor elektronskom poštom odmah na [prigovori@prvabankacg.com](mailto: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](mailto:prigovori@prvabankacg.com), [info@prvabankacg.com](mailto: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, koji je primio prigovor vrši provjeru formalne i materijalne (pravne) ispravnosti primljenog prigovora.

Banka je u obavezi da u roku od 15 dana od dana prijema prigovora dostavi odgovor na prigovor. U slučaju da Banka na uredno podnijeti prigovor ne može dostaviti odgovor iz razloga na koji ne može uticati, poslaće Klijentu Obavještenje sa obrazloženjem tog razloga. U obavještenju Banka će navesti rok u kojem će dostaviti odgovor, koji ne smije biti duži od 30 dana od dana kada je Banka primila prigovor.

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: [zaštita.potrošača@cbcrg.me](mailto:zaštita.potrošača@cbcrg.me);
- preko aplikacije: Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača.

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

## **XV 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 dikreciono pravo da pokrene odgovarajući pravni postupak protiv Klijenta i pred bilo kojim drugim nadležnim sudom ukoliko to okolnosti spora zahtijevaju.

## **XVI 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 uslovima 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 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 usluga 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.

Ovi Opšti uslovi elektronskog bankarstva stupaju na snagu danom usvajanja, a primjenjuju se od 30.04.2024. godine.

Danom primjene ovih Opštih uslova elektronskog bankarstva, prestaju da važe Opšti uslovi elektronskog bankarstva Prve banke CG AD – osnovana 1901. godine broj 04/5468.7 od 18.03.2020. godine.

**PRVA BANKA CG AD - osnovana 1901. godine**