

## OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

### I. UVODNE ODREDBE

U odnosu na Opšte uslove poslovanja za transakcione račune klijenata Banke ovi Opšti uslovi smatraju se Posebnim, a uređuju prava i obaveze Klijenta u korištenju usluga elektronskog bankarstva kao i prava i obaveze Ziraat Bank Montenegro AD (u daljem tekstu: Banka) u pružanju usluga elektronskog bankarstva.

Ovi Opšti uslovi, zajedno sa Ugovorom o pružanju usluga elektronskog bankarstva čine Ugovor, a Ugovor, Opšti uslovi poslovanja za transakcione račune klijenata Banke, Ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa, Terminski plan izvršenja platnih transakcija, Tarifa naknada Banke i Kursna lista Banke koja važi na dan primjene, čine Okvirni ugovor.

Navedena dokumenta dostupna su u štampanom obliku u organizacionim djelovima Banke kao i na internet stranici Banke: <http://www.ziraatbank.me>.

### Pružaoč platnih usluga

Ziraat bank Montenegro AD je u smislu Zakona o platnom prometu ("Sl. list Crne Gore", br. 62/13 od 31.12.2013. i "Sl. list Crne Gore", br. 6/14 od 04.02.2014.) pružaoč usluga platnog prometa za što ima odobrenje za obavljanje djelatnosti izdato od strane Centralne banke Crne Gore prema Rješenju CBCG od O.br. 0101-4014/71-2 od 06.04.2015.

Adresa Banke: Slobode br. 84

Registarski broj : 40009452

Matični broj: 03048136

Broj poslovnog racuna: 575-1-22

SWIFT: TCZBMEPG

Telefonski broj: +382 20 442 200

Fax: 382 20 442 200

E- mail adresa: [office@ziraatbank.me](mailto:office@ziraatbank.me)

Web stranica: <http://www.ziraatbank.me/>

Kontrolni organ: Centralna banka Crne Gore

### Područje primjene

Opšti uslovi odnose se na nacionalne i međunarodne platne transakcije Klijenata Banke.

### Značenje izraza

Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovim Opštim uslovima imaju sljedeća značenja:

- 1) **Akti Banke** – u smislu odredbi Opštih uslova jesu svi dokumenti i odluke što ih u propisanoj proceduri donose nadležni organi Banke i koji su Klijentu dostupni putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlaštenja i obaveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obaveze prema Banci kao i Banke same (npr: Posebni opšti uslovi, Odluka o tarifama naknada i sl.);
- 2) **Platna transakcija** je uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja, bez obzira na obaveze između platioca i primaoca plaćanja;
- 3) **Klijent** je korisnik platnih usluga – fizičko lice, pravno lice ili preduzetnik, koji je sa Bankom zaključio Okvirni ugovor;
- 4) **Ugovor** je ugovor o korištenju jedne ili više usluga elektronskog bankarstva kojeg Klijent sklapa s Bankom;
- 5) **Elektronsko bankarstvo** je servis koji Klijentu omogućava udaljeni pristup njegovom transakcionom računu elektronskim putem sa sljedećim osnovnim funkcionalnostima: priprema i izvršavanje naloga za plaćanje; pregled stanja, prometa i izvoda u vezi sa izvršenim platnim transakcijama; pregled archive izvršenih naloga za plaćanje i dr.

Za sigurnu razmjenu podataka između Klijenta i Banke koristi se digitalni certifikat zapisan na Pametnoj kartici ili Tokenu.

- 6) **E-mon FX Servis** je softverska aplikacija za elektronsko bankarstvo proizvođača ASSECO SEE, namijenjena je za procesiranje usluga elektronskog bankarstva Klijentima koji spadaju u pravna lica i preduzetnike;
- 7) **E-mon Web servis** je web aplikacija za elektronsko bankarstvo proizvođača ASSECO SEE, namijenjena je za procesiranje usluga elektronskog bankarstva Klijentima koji spadaju u fizička lica;
- 8) **Kvalifikovana lična digitalna potvrda** predstavlja serijski broj sertifikata;
- 9) **Sredstva identifikacije su:**
  - **Token** je ručni prenosivi USB uređaj koji služi za identifikaciju korisnika i autorizaciju plaćanja;
  - **User name i jaka lozinka.**
- 10) **Novčana sredstva** su gotov novac (novčanice i kovani novac), sredstva na računu i elektronski novac;
- 11) **Nalog za plaćanje** je instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi Banci kojom se traži izvršavanje platne transakcije;
- 12) **Nacionalna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju pružalac platnih usluga platioca i/ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji platne usluge pružaju na teritoriji Crne Gore;
- 13) **Međunarodna platna transakcija** je platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Crne Gore, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji treće države, kao i platna transakcija kod koje isti pružalac platnih usluga platnu uslugu za jednog Klijenta platnih usluga pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog Klijenta platnih usluga na teritoriji treće države.
- 14) **Posebni opšti uslovi** su uslovi propisani od strane Banke za određeni proizvod ili uslugu (npr. opšti uslovi korištenja elektronskog bankarstva i sl.);

## II. POSTUPAK UGOVARANJA USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

### Prethodni uslovi

Da bi Klijent mogao da koristi usluge elektronskog bankarstva neophodan uslov je da isti ima otvoren transakcioni račun u Banci kao i da posjeduje adekvatnu računarsku opremu i internet konekciju.

### Minimalni tehnički uslovi i mjere za sigurno korišćenje

Da bi koristio usluge elektronskog bankarstva Klijent mora ispuniti minimalne tehničke uslove, preporučenu konfiguraciju računara

#### Minimalni tehnički uslovi:

- Operativni sistem Windows XP/7/8 ili noviji, arhitektura 32bit ili 64bit;
- Pretraživač Internet Explorer 8 ili noviji, Mozilla Firefox 21.0 ili noviji, Google Chrome 4.9.385 ili noviji;
- Brzina internet veze 512Kbps, preporučena 2Mbps i više;
- Zaštita računara: aktiviran neki vid firewall zaštite i end point protection zaštita (antivirus, antimalware);
- Hardver je određen operativnim sistemom i izabranim pretraživačem.

#### Minimalna preporučena konfiguracija računara:

- Procesor Intel Pentium Core 2 Duo 1.86GHz ili ekvivalentan AMD procesor;
- Radna memorija 2GB;
- Grafička kartica s podržanom 2D akceleracijom i 256MB DRAM- a;
- Slobodan prostor na tvrdom disku 10 GB.

#### Mjere koje Klijenti treba da preduzmu za sigurnije korišćenje elektronskog bankarstva:

- Po završetku rada sa E-mon FX servisom, obavezno izvaditi USB token iz USB priključka.
- Korisnici fizička lica je potrebno da se izloguju sa web servisa.
- Održavati, ažurirati operativni sistem i aplikacije računara sa najnovijim zakrpa proizvođača;
- Zaštititi računar sa end point protection softverom (antivirus i antimalware) i redovno osvježavati antivirusne definicije, kao i pokrećati redovna skeniranja sistema sa end point protection programom;
- Zaštititi pristup računaru lozinkom;
- Ne zapisivati niti otkrivati drugima, svoje podatke za pristup elektronskom bankarstvu;
- Zaštititi računar od krađe, gubitka i neovlaštenog pristupa podacima;

- Koristiti stabilnu verziju internetskog pretraživača pomoću kojeg se pristupa E-mon Web servisu i voditi računa o stranicama koje se posjećuju sa uređaja kojima se pristupa E-mon servisima, jer neke neprimjerene stranice povećavaju rizik od zaraze računara malicioznim programima;
- E-mon Web servisu isključivo pristupati preko zvaničnog sajta Ziraat Bank Montenegro (<http://www.ziraatbank.me>);

### **Potrebna dokumentacija**

Prije zaključivanja ugovora Klijentu se uručuje dokumentacija koju je potrebno popuniti.

#### **E-mon FX Servis za pravna lica i preduzetnike**

- Pristupnica za pravna lica;
- Podaci o ovlašćenom Klijentu;
- Zahtjev za izdavanje digitalnog sertifikata.

Klijent ovlašćuje jedno ili više fizičkih lica za upotrebu aplikacije elektronskog bankarstva i istovremeno određuje nivo njihovih ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na računima i izvršavanje platnih transakcija.

Ukoliko već posjeduje digitalni sertifikat, koji mu je izdala druga crnogorska banka Klijent ne mora da zahtijeva od Banke izdavanje novog jer se postojeći sertifikat može iskoristiti za korišćenje servisa elektronskog bankarstva Banke.

U navedenom slučaju Klijentu se ne naplaćuje digitalni sertifikat na dvije godine i sigurnosna smart kartica (token) sa personalizacijom.

#### **E-mon WEB Servis za fizička lica**

- Pristupnica za fizička lica;

### **Zaključenje ugovora**

Nakon što je utvrđeno da je dostavljena dokumentacija ispravna, da Klijent, posjeduje računarsku opremu koja ispunjava minimum tehničkih zahtjeva i preporučenu konfiguraciju računara potpisuje se Ugovor o pružanju usluga elektronskog bankarstva.

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a potpisuju ga ovlašćena lica Banke i Klijent ili lica ovlašćena za zastupanje Klijenta.

Banka zadržava pravo da zahtijeva i eventualnu dodatnu dokumentaciju od Klijenta.

Banka će u najkraćem mogućem roku od dana prijema Zahtjeva i kompletne potrebne dokumentacije odobriti ili odbiti Zahtjev osim u slučaju zahtjeva za dodatnu dokumentaciju, u kom slučaju ovaj rok može biti produžen.

Banka nije u obavezi da objasni razloge odbijanja zahtjeva za pružanje usluga elektronskog bankarstva.

## **III. ISPORUKA E-MON PAKETA**

#### **E-mon FX Servis za pravna lica i preduzetnike**

Nakon zaključenja ugovora Klijent, se obavještava o roku u kojem će mu se isporučiti softverski paket i prateća dokumentacija slijedeće sadržine:

- Potvrda o prijemu;
- Instalacioni CD;
- Kartice sa Pin kodom – Token;

#### **E-mon Web Servis za fizička lica**

Klijent se obavještava o roku u kojem će mu se isporučiti kovertirani podaci za pristup web servisu elektronske banke, kojoj se pristupa preko sajta Banke:

## **IV. DODATNE USLUGE**

Za dodatne usluge naplaćuje se naknada u skladu sa Tarifama naknada za usluge elektronskog bankarstva.

#### **Dodatna pametna kartica**

Ukoliko Klijent koji već koristi uslugu elektronskog bankarstva naknadno zahtijeva izdavanje više pametnih kartica (u daljem tekstu: Kartica) potrebno je da preda poseban zahtjev.

#### **Reizdavanje kartice**

**E-mon FX Servis** kartice se izdaju sa sertifikatom koji je validan **dvije** godine od datuma izdavanja.

Po isteku sertifikata Klijent se izdaje nova kartica za koju se popunjava odgovarajuća dokumentacija.

## REGISTRACIJA NOVOG OVLAŠĆENJA

Ukoliko Klijent želi da promjeni ovlašćenje za korišćenje e-banke ili postojećem pridoda novo, neophodno je da Banci dostavi pristupnicu sa potpunom novog ovlašćenja.

## V. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA

Klijent se obavezuje da:

- Čuva parametre pozivnog pristupa, isporučeni softverski paket, i sredstva identifikacije i da ih ne daje trećim neovlašćenim licima;
- Redovno prati svoje poslovanje na računima;
- Odmah i bez izuzetka obavijesti Banku o gubitku ili neovlašćenju upotrebi korisničke identifikacije kao i o drugim oblicima zloupotrebe korisničke identifikacije ili usluge elektronskog bankarstva, kao i o svakom korišćenju istih koje nije definisano ili nije u skladu s uputstvom za korišćenje pojedine usluge elektronskog bankarstva;
- Nalog za plaćanje sadrži sve potrebne elemente, kao i da su obezbijeđeni svi drugi preduslovi potrebni za izvršenje platne transakcije u skladu sa Opštim uslovima poslovanja za transakcione račune pravnih lica i preduzetnika;
- Prijavi promjenu svih podataka neophodnih za korišćenje usluga elektronskog bankarstva podnošenjem potpisanog i ovjerenog Zahtjeva za promjenu podataka;
- Održava operativni sistem na svom računaru ažurnim i instalira najnovije softverske zakrpe proizvođača;
- Zaštiti računar antivirusnim programom i redovno dnevno osvježava antivirusne definicije i sprovodi redovna skeniranja sistema antivirusnim programom ;
- Zaštiti pristup računaru lozinkom;
- Klijent je u obavezi da krađu ili gubitak sredstava identifikacije za korišćenje elektronskog bankarstva (pametnu karticu/token) odmah prijavi Tehničkoj podršci E-mon D.O.O. na e mail: (+382) 20 408 801, Fax: (+382) 20 241 310, e-mail: [support@emon24.net](mailto:support@emon24.net), [podrska@emon24.net](mailto:podrska@emon24.net) ili IT službi Banke na [support@ziraatbank.me](mailto:support@ziraatbank.me) (+382) 20 442 219. Banka neće biti odgovorna ukoliko se zbog zaraze računara Klijenta zlonamjernim kodom ili nekim drugim načinom napada na informatičku opremu Klijenta izvrše platne transakcije koje nije inicirao sam Klijent.

Štetu nastalu zbog nepridržavanja odredbi ovih Opštih uslova od strane Klijenta snosi Klijent.

## VI. ODGOVORNOSTI BANKE

Banka Klijentu uslugom elektronskog bankarstva omogućava slobodno raspolaganje sredstvima na svim računima do visine raspoloživih sredstava na računima.

Banka ne snosi odgovornost za nedostupnost usluge elektronskog bankarstva koja je nastala kao posljedica tehničkih problema na računarskoj opremi Banke i/ili Klijenta, kao i u slučajevima predviđenim Opštim uslovima poslovanja za transakcione račune pravnih lica i preduzetnika.

## VII. TEHNIČKA PODRŠKA

Tehničku podršku klijentima pruža Servisni centar za elektronsko poslovanje E-mon D.O.O. Bul. Sv Petra Cetinjskog br. 3 81000 Podgorica, Crna Gora.

Help desk kanali: (+382) 20 408 801, Fax: (+382) 20 241 310, E-mail: [support@emon24.net](mailto:support@emon24.net), [podrska@emon24.net](mailto:podrska@emon24.net). Tehnička podrška za pomoć korisnicima je na raspolaganju radnim danima od 8:00h do 19:00h, subotom od 8:00h do 13:00h.

## VIII. NAKNADE

Banka obračunava naknadu za obavljene usluge elektronskog bankarstva u skladu sa Tarifama naknada za usluge elektronskog bankarstva.

Način naplate naknade definisan je Opštim uslovima poslovanja za transakcione račune klijenate Banke.

Važeće naknade Banke dostupne su u Poslovnicama Banke kao i na Internet stranici Banke <http://www.ziraatbank.me>.

## IX. BLOKADA I DEBLOKADA KORIŠĆENJA SERVISA

Klijent može u bilo kom trenutku blokirati korišćenje usluge elektronskog bankarstva:

- dostavljenjem pisanog zahtjeva o blokadi u bilo kojoj poslovnicu Banke, ili skenirane kopije na e mail: [support@ziraatbank.me](mailto:support@ziraatbank.me), odnosno

Banka će uslugu elektronskog bankarstva blokirati ukoliko:

- procijeni da je iz bilo kog razloga ugrožena sigurnost podataka i novčanih sredstava Klijenta;
- Korišćenje usluge od strane Klijenta, a po isključivoj procjeni Banke, predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke;
- Klijent neuredno izmiruje svoje obveze;

U slučajevima navedenim stavom 1 i 2 deblokadu pristupa uslugama elektronskog bankarstva Klijent može izvršiti lično u poslovnicu Banke podnošenjem pisanog zahtjeva.

Zahtjev će biti prihvaćen ukoliko po isključivoj procjeni Banke više ne postoji sigurnosna prijetnja kao i ukoliko ne postoji opasnost od ponavljanja sigurnosne prijetnje ili ugrožavanja poslovanja Banke.

## **X. PROMJENA I UKIDANJE OVLAŠĆENJA**

Promjena ovlašćenog lica Klijenta ne znači i promjenu ovlašćenja u vezanih za korišćenje usluge Elektronskog bankarstva pa je Klijent dužan da samostalno vodi računa o ukidanju ili promjeni ovlašćenja za sva lica kojima je dozvolio korišćenje usluga elektronskog bankarstva.

Ukoliko Klijent želi otkazati korišćenje jedne ili više Usluga elektronskog bankarstva pojedinom ili svim licima koja je ovlastio dužan je da Banci podnese pisani Zahtjev za promjenu i/ili ukidanje ovlašćenja.

U slučaju ukidanja ovlašćenja Klijent je u obavezi da vrati dodijeljene digitalne certifikate lica za koja koja otkazuje korišćenje usluge.

Banka može privremeno onemogućiti ili jednostrano otkazati bez otkaznog roka korišćenje usluga elektronskog bankarstva jednom ili svim korisnicima Klijenta bez navođenja razloga.

## **XI. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA – BANKARSKA TAJNA**

Sve informacije i podaci prikupljeni tokom zasnivanja poslovnog odnosa sa Klijentom kao i Podaci o stanju i prometu sredstava na računu smatraju se bankarskom tajnom.

Banka smije podatke koji se smatraju bankarskom tajnom dostaviti samo Klijentu, nadležnim organima i drugim institucijama, na pisani zahtjev, saglasno Zakonu o bankama ili uz izričitu pisanu saglasnost Klijenta.

Banka obezbjeđuje zaštitu ličnih podataka svakom licu bez obzira na državljanstvo, prebivalište, rasu, boju kože, pol, jezik, vjeru, političko i drugo uvjerenje, nacionalnost, socijalno porijeklo, imovno stanje, obrazovanje, društveni položaj ili drugo lično svojstvo.

Klijent je saglasan da Banka može preduzimati radnje koje prethode zaključenju ugovora i radnje u postupku ispunjenja ugovornih obaveza, kao i da može pojedine poslove u vezi sa obradom ličnih podataka iz svog djelokruga, povjeriti obrađivaču ličnih podataka, u zemlji i inostranstvu, ugovorom u pisanoj formi saglasno zakonu.

Banka obezbjeđuje potrebne tehničke, kadrovske i organizacione mjere zaštite ličnih podataka, radi zaštite od gubitka, uništenja, nedopuštenog pristupa, promjene, objavljivanja, kao i od zloupotrebe.

## **XII. ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE**

### **Reklamacije i odgovornost Banke za neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije**

Korisnik može Banci uputiti prigovor u vezi sa pružanjem ove platne usluge, odnosno izvršenje Naloga, odmah po saznanju, pisanim putem, lično ili putem pošte na adresu Ziraat bank Montenegro AD, Podgorica 81000, Ulica Slobode 84 ili na elektronsku adresu [reklamacije@ziraatbank.me](mailto:reklamacije@ziraatbank.me) a najkasnije u roku od 15 dana od dana davanja saglasnosti za izvršenje Naloga saglasno Opštim uslovima poslovanja za transakcione račune pravnih lica i preduzetnika.

## **XIII. TRAJANJE I RASKID UGOVORA**

Ugovor o pružanju usluge elektronskog bankarstva zaključuje se na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom, raskidom, zatvaranjem svih računa Klijenta u Banci.

Klijent može u svakom momentu da raskine Ugovor, dostavljanjem pisanog zahtjeva Banci.

Banka nije u obavezi udovoljiti zahtjevu Klijenta za otkaz Ugovora ako Klijent ima dospjelih neizmirenih obaveza prema Banci, a isti nije pravno prestao da postoji.

Klijent je saglasan da Banka može raskinuti ugovor, pisanim otkazom s trenutnim dejstvom koje nastaje danom predaje lično, u Poslovnicama Banke ili danom predaje preporučene pošiljke s otkazom pošti, u slučajevima predviđenim Opštim uslovima poslovanja za transakcione račune pravnih lica i preduzetnika.

U slučaju da Klijent zatvori sve račune u Banci Banka će Klijentu automatski otkazati usluge elektronskog bankarstva.

#### **XIV. RJEŠAVANJE SPOROVA – PRAVNA ZAŠTITA**

Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona kojim se reguliše platni promet, a koje se odnose na obaveze informisanja ili odredbe koje se odnose na prava i obveze u vezi sa pružanjem i korišćenjem platnih usluga, može uputiti prigovor Banci na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od 8 (osam) dana od dana prijema.

Radi rješavanja eventualnih sporova iz Ugovora koji nastanu u vezi sa primjenom važećeg zakona kojim se reguliše platni promet, može se podnijeti predlog za vansudsko poravnanje Komisiji za vansudsko poravnanje sporova u platnom prometu.

Vansudsko poravnanje se sprovodi saglasno Poslovniku o radu Komisije a nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo izvršne isprave.

#### **Sudska nadležnost i mjerodavno pravo**

Ukoliko se radi rješavanja eventualnih sporova koji mogu proizaći iz Ugovora, a koje ugovorne strane ne bi uspjele prethodno riješiti sporazumno, pokrene postupak pred sudom, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda prema sjedištu Banke.

U slučaju spora primjenjuje se crnogorsko pravo.

#### **XV. ZAVRŠNE ODREDBE**

O promjenama ovih uslova kao i o dostupnosti istih Banka obavještava Klijente u Poslovnicama kao i na internet stranici Banke: <http://www.ziraatbank.me>.

#### **Stupanje na snagu**

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu i primjenjuju se od 11.08.2016. godine.

U slučaju sukoba odredbi ovih Uslova poslovanja s važećim zakonskim i podzakonskim aktima, primjenjivaće se odredbe zakonskih odnosno podzakonskih akata sve do izmjene i dopune ovih Uslova.