

OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA USLUGE INTERNET PLAĆANJA

I UVODNE ODREDBE

U odnosu na Opšte uslove poslovanja za transakcione račune korisnika platnih usluga Banke, ovi Opšti uslovi smatraju se Posebnim, a uređuju prava i obaveze korisnika platnih usluga prilikom korišćenja usluge internet plaćanja kao i prava i obaveze Ziraat Bank Montenegro AD (u daljem tekstu: Banka) u pružanju usluge internet plaćanja.

Ovi Opšti uslovi, zajedno sa Ugovorom o pružanju usluge internet plaćanja čine Ugovor, a Ugovor, Opšti uslovi poslovanja za transakcione račune korisnika platnih usluga 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.godine i "Sl. list Crne Gore" br. 6/14 od 04.02.2014.godine) pružaoč usluga platnog prometa za šta ima odobrenje za obavljanje djelatnosti izdato od strane Centralne banke Crne Gore shodno Rješenju Centralne banke Crne Gore O.br. 0101-4014/71-2 od 06.04.2015. godine.

Adresa Banke: ul.Slobode br. 84, 81 000 Podgorica

Registarski broj: 40009452

Matični broj: 03048136

Broj poslovnog računa: 575-1-22

SWIFT: TCZBMEPG

Broj telefona: +382 20 442 200

Fax: 382 20 442 200

E- mail adresa: 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 korisnika platnih usluga.

Značenje izraza

Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovim Opštim uslovima imaju sljedeća značenja:

- 1) **Akti Banke** u smislu odredbi Opštih uslova su svi dokumenti i odluke koje u propisanoj proceduri donose nadležni organi Banke i koji su korisniku platnih usluga dostupni putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze korisnika platnih usluga i svih ostalih lica koja 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 platalac ili primalac plaćanja, bez obzira na obaveze između platioca i primaoca plaćanja;
- 3) **Korisnik platnih usluga** je fizičko lice, pravno lice ili preduzetnik, koji je sa Bankom zaključio Okvirni ugovor (u daljem tekstu: "**Korisnik platnih usluga**" ili "**Korisnik**");
- 4) **Ugovor** je ugovor o korištenju usluge internet plaćanja koji Korisnik sklapa s Bankom;
- 5) **Internet plaćanje** je servis koji Korisniku 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 arhive izvršenih naloga za plaćanje i dr.

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

- 6) **E-mon OfficeBanking** je softverska aplikacija za internet plaćanje proizvođača ASSECO SEE, namijenjena je za procesiranje usluge internet plaćanja Korisnicima koji spadaju u pravna lica i preduzetnike;
- 7) **E-mon Web servis** je web aplikacija za internet plaćanja proizvođača ASSECO SEE, namijenjena je za procesiranje usluge internet plaćanja Korisnicima – fizičkim licima;
- 8) **Kvalifikovana lična digitalna potvrda** predstavlja serijski broj sertifikata;
- 9) **Sredstva identifikacije su:**
 - **Token** je ručni prenosivi USB uređaj koji služi za identifikaciju korisnika platnih usluga i autorizaciju plaćanja;
 - **Korisnično ime 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 Korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog Korisnika na teritoriji treće države.
- 14) **Posebni opšti uslovi** su uslovi propisani od strane Banke za određeni proizvod ili uslugu (npr. opšti uslovi korištenja usluge internet plaćanja i sl.);

II POSTUPAK UGOVARANJA USLUGE INTERNET PLAĆANJA

Prethodni uslovi

Da bi Korisnik mogao da koristi uslugu internet plaćanja neophodan uslov je da isti ima otvoren transakcioni račun u Banci kao i da posjeduje adekvatnu računarsku opremu i internet vezu.

Minimalni tehnički uslovi i mjere za sigurno korišćenje

Da bi koristio uslugu internet plaćanja Korisnik mora ispuniti minimalne tehničke uslove i da njegov računar ima minimalnu preporučenu konfiguraciju.

Minimalni tehnički uslovi:

- Operativni sistem Windows 10 (32/64 bit), Windows 11 (32/64 bit)
- Rezolucija 1024 x 768
- USB-A port
- Pretraživač Microsoft Edgesa poslednjom nadogradnjom, Mozilla Firefox poslednjom nadogradnjom, Google Chrome poslednjom nadogradnjom;
- 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 Rezolucija 1024 x 768
- ;
- Slobodan prostor na tvrdom disku 10 GB.

Mjere koje Korisnici treba da preduzmu za sigurnije korišćenje usluga internet plaćanja:

- Po završetku rada sa E-mon OfficeBanking servisom, obavezno vađenje USB token iz USB priključka.
- Za Korisnike - fizička lica je potrebno da se izloguju sa web servisa.
- Održavanje, ažuriranje operativnog sistema i aplikacije računara sa najnovijim zakrpama proizvođača;
- Zaštita računara sa end point protection softverom (antivirus i antimalware) i redovno osvježavanje antivirusne definicije, kao i pokretanje redovnog skiniranja sistema sa end point protection programom;

- Zaštita pristupa računaru lozinkom;
- Nezapisivanje niti otkrivanje drugima, ličnih podatke za pristup usluzi internet plaćanja;
- Zaštita računara od krađe, gubitka i neovlašćenog pristupa podacima;
- Korišćenje stabilne verzije internetskog pretraživača pomoću kog se pristupa E-mon Web servisu i vođenje 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;
- Pristupanje E-mon Web servisu isključivo preko zvaničnog sajta Ziraat Bank Montenegro AD (<http://www.ziraatbank.me>);

Potrebna dokumentacija

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

E-mon OfficeBanking Servis za pravna lica i preduzetnike

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

Korisnik ovlašćuje jedno ili više fizičkih lica za upotrebu aplikacije internet plaćanja 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 Korisnik ne mora da zahtijeva od Banke izdavanje novog jer se postojeći sertifikat može iskoristiti za korišćenje usluge internet plaćanja Banke.

U navedenom slučaju Korisniku 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 Korisnik posjeduje računarsku opremu koja ispunjava minimum tehničkih zahtjeva i preporučenu konfiguraciju računara, potpisuje se Ugovor o pružanju usluge internet plaćanja.

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

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

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

Banka nije u obavezi da objasni razloge odbijanja zahtjeva za pružanje usluge internet plaćanja.

III ISPORUKA E-MON PAKETA

E-mon OfficeBanking Servis za pravna lica i preduzetnike

Nakon zaključenja ugovora Korisnik se obavještava o roku u kojem će mu se isporučiti softverski paket i prateća dokumentacija sljedeće sadržine:

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

E-mon Web Servis za fizička lica

Korisnik se obavještava o roku u kojem će mu se isporučiti kovertirani podaci za pristup web servisu usluge internet plaćanja, kojoj se pristupa preko sajta Banke.

IV DODATNE USLUGE

Za dodatne usluge naplaćuje se naknada u skladu sa Tarifama naknada za uslugu internet plaćanja.

Dodatna pametna kartica

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

Reizdavanje kartice

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

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

REGISTRACIJA NOVOG OVLAŠĆENJA

Ukoliko Korisnik želi da promjeni ovlašćenje za korišćenje usluge internet plaćanja ili postojećem doda novo, neophodno je da Banci dostavi pristupnicu sa potpunom novog ovlašćenja.

V OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

Korisnik 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 neovlašćenoj upotrebi korisničke identifikacije kao i o drugim oblicima zloupotrebe korisničke identifikacije ili usluge internet plaćanja, kao i o svakom korišćenju istih koje nije definisano ili nije u skladu s uputstvom za korišćenje usluge internet plaćanja;
- 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 korištenje usluge internet plaćanja podnošenjem potpisanog i ovjerenog Zahtjeva za promjenu podataka;
- Održava operativni sistem na svom računaru ažurnim i instalise 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;
- Korisnik je u obavezi da krađu ili gubitak sredstava identifikacije za korištenje usluge internet plaćanja (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, podrska@emon24.net ili IT službi Banke na support@ziraatbank.me (+382) 20 442 219. Banka neće biti odgovorna ukoliko se zbog zaraze računara Korisnika zlonamjernim kodom ili nekim drugim načinom napada na informatičku opremu Korisnika izvrše platne transakcije koje nije inicirao sam Korisnik.

Štetu nastalu zbog nepridržavanja odredbi ovih Opštih uslova od strane Korisnika snosi Korisnik.

VI ODGOVORNOSTI BANKE

Banka Korisniku uslugom internet plaćanja omogućava slobodno raspolaganje sredstvima na svim transakcionim računima do visine raspoloživih sredstava na transakcionom računu.

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

VII TEHNIČKA PODRŠKA

Tehničku podršku Korisnicima 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, 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 internet plaćanja u skladu sa Tarifama naknada za usluge internet plaćanja.

Način naplate naknade definisan je Opštim uslovima poslovanja za transakcione račune Korisnika. Važeće naknade Banke dostupne su u Poslovnica Banke kao i na Internet stranici Banke <http://www.ziraatbank.me>.

IX BLOKADA I DEBLOKADA KORIŠĆENJA SERVISA

Korisnik može u bilo kom trenutku blokirati korištenje usluge internet plaćanja:

- dostavljenjem pisanog zahtjeva o blokadi u bilo kojoj poslovnic Banke, ili skenirane kopije na e- mail: support@ziraatbank.me, odnosno Banka će uslugu internet plaćanja blokirati ukoliko:
- procijeni da je iz bilo kog razloga ugrožena sigurnost podataka i novčanih sredstava Korisnika;

- korišćenje usluge internet plaćanja od strane Korisnika, a po isključivoj procjeni Banke, predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke;
- Korisnik neuredno izmiruje svoje obveze;

U slučajevima navedenim stavom 1 i 2 deblokadu pristupa usluzi internet plaćanja Korisnik može izvršiti lično u poslovnici 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 Korisnika ne znači i promjenu ovlašćenja vezanih za korišćenje usluge internet plaćanja, pa je Korisnik dužan da samostalno vodi računa o ukidanju ili promjeni ovlašćenja za sva lica kojima je dozvolio korišćenje usluge internet plaćanja.

Ukoliko Korisnik želi otkazati korišćenje usluge internet plaćanja pojedinom ili svim licima koja je ovlastio dužan je da Banci podnese pisani Zahtjev za promjenu i/ili ukidanje ovlašćenja.

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

Banka može privremeno onemogućiti ili jednostrano otkazati bez otkaznog roka korišćenje usluge internet plaćanja jednom ili svim ovlašćenim licima Korisnika bez navođenja razloga.

XI ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA – BANKARSKA TAJNA

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

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

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.

Korisnik 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 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 internet plaćanja zaključuje se na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom, raskidom, zatvaranjem svih transakcionih računa Korisnika u Banci.

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

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

Korisnik sje 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 Korisnik zatvori sve račune u Banci, Banka će Korisniku automatski otkazati uslugu internet plaćanja.

XIV RJEŠAVANJE SPOROVA – PRAVNA ZAŠTITA

Ako Korisnik 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 obaveze 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 Korisnike platnih usluga u filijalama kao i na internet stranici Banke: <http://www.ziraatbank.me>.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu od dana objavljivanja na zvaničnoj web stranici Banke a primjenjuju se počev od 23.02.2023. godine.