

## Opšti uslovi korišćenja usluga elektronskog bankarstva 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. Arsenija Boljevića 2A, 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 nijesu 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 ili 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** - Skup usluga Banke, koji čine usluga internet bankarstva – Erste NetBanking i usluga mobilnog bankarstva – Erste mBanking.

**1.7. Erste NetBanking** – usluga internet bankarstva koja omogućava korišćenje gotovo svih usluga nacionalnog platnog prometa, kao i međunarodnog platnog prometa.

**1.8. Erste mBanking usluga** – usluga mobilnog bankarstva koja omogućava korišćenje gotovo svih usluga nacionalnog platnog prometa, kao i međunarodnog platnog prometa.

**1.9. Mobilna aplikacija** – programsko rješenje koje omogućava ugovaranje i korišćenje Erste mBanking usluge putem mobilnih uređaja (pametnih telefona) koji podržavaju njeno instaliranje i rad shodno Minimalnim tehničkim zahtjevima usluge elektronskog bankarstva za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva dostupnim na stranici [www.erstebank.me](http://www.erstebank.me).

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

- 1.11. 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.
- 1.12. Ugovor** – ovi Opšti uslovi zajedno sa potpisanom i odobrenom Pristupnicom čine Ugovor o korišćenju Usluge elektronskog bankarstva koji Korisnik sklapa sa Bankom.
- 1.13. Korisnik** – klijent kojem je Banka odobrila korišćenje Usluge elektronskog bankarstva. Korisnik može postati isključivo Klijent koji u Banci ima otvoren Račun.
- 1.14. 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.
- 1.15. Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju** – podaci i postupci za identifikaciju Korisnika neophodni za pristup Uslugama elektronskog bankarstva i autorizaciju transakcija (korisničko ime, serijski broj mTokena, serijski broj Tokena, PIN, mPIN, Otisak prsta, Sken lica, Erste Display kartica, Erste Token, mToken).
- 1.16. Erste Display kartica** – kartica koja se izdaje Korisnicima elektronskog bankarstva, a koristi se za prijavu na usluge elektronskog bankarstva i za autorizaciju Transakcija.
- 1.17. Erste Token** – poseban uređaj koja se izdaje Korisnicima elektronskog bankarstva, a koristi se za prijavu na usluge elektronskog bankarstva i za autorizaciju Transakcija.
- 1.18. mToken** – funkcionalnost Mobilne aplikacije koja se koristi za prijavu na Usluge elektronskog bankarstva i za autorizaciju Transakcija.
- 1.19. Otisak prsta** – biometrijska karakteristika Korisnika koja se može koristiti u kombinaciji sa mTokenom za pristup Erste mBanking usluzi i za autorizaciju Transakcija, a čuva se u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju u Korisnikovom mobilnom uređaju.
- 1.20. Prijava otiskom prsta** – način identifikacije Korisnika za prijavu na Erste mBanking uslugu pomoću mTokena, koji Korisnik pokreće očitavanjem Otiska prsta.
- 1.21. Autorizacija Transakcije otiskom prsta** – način autorizacije Transakcije, gdje Korisnik potvrđuje transakciju očitavanjem Otiska prsta.
- 1.22. Sken lica** – biometrijska karakteristika Korisnika koja se može koristiti u kombinaciji sa mTokenom za pristup Erste mBanking usluzi i za autorizaciju Transakcija, a čuva se u aplikaciji za očitavanje skena lica u Korisnikovom mobilnom uređaju.
- 1.23. Prijava skenom lica** – način identifikacije Korisnika za prijavu na Erste mBanking uslugu pomoću mTokena, koji Korisnik pokreće očitavanjem Skena lica.
- 1.24. Autorizacija Transakcije skenom lica** – način autorizacije Transakcije, gdje Korisnik potvrđuje transakciju očitavanjem Skena lica.
- 1.25. Platna kartica** je platni instrument koji omogućava njenom imaoocu plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućava isplatu gotovog novca, odnosno korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju
- 1.26. Platna transakcija** – prijenos novčanih sredstava koji je Korisnik inicirao on-line bankarstvom uključujući i online transakcije nastale Platnom karticom (u daljem tekstu: Transakcija).

**1.27. Potpisivanje transakcija** – podrazumijeva autorizaciju platnih naloga za izvršenje. Transakcije se potpisuju onim sredstvom autentifikacije kojim se korisnik prijavio na uslugu elektronskog bankarstva u okviru koje želi potpisati svoje transakcije.

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

**1.29. Uputstvo za usluge elektronskog bankarstva** – uputstvo za korišćenje Usluga elektronskog bankarstva koje je Banka, putem NetBanking aplikacije i svoje internet stranice, odnosno putem mBanking aplikacije, stavila Korisniku na raspolaganje.

**1.30. Osjetljivi podaci o plaćanju** su podaci koji se mogu koristiti za izvršenje prevare, uključujući podatke neophodne za pristup Uslugama elektronskog bankarstva i za autorizaciju transakcija, s tim da, za aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osjetljive podatke o plaćanju.

**1.31. Drugi pružalac platnih usluga** – pružalac platnih usluga koji nije Banka koji Korisniku pruža Usluge iniciranja plaćanja na temelju odobrenja Centralne banke Crne Gore

**1.32. Usluga iniciranja plaćanja** je platna usluga iniciranja naloga za plaćanje na zahtjev Korisnika platnih usluga koji se odnosi na račun za plaćanje koji vodi drugi pružalac platnih usluga

**1.33. Usluga pružanja informacija o računu** je platna usluga koja se pruža uz online povezivanje, kojom se pružaju konsolidovane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga.

## 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 usluga elektronskog bankarstva, a

- i. Ugovor o korišćenju usluga elektronskog bankarstva;
- 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 usluga elektronskog bankarstva i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora o korišćenju usluga elektronskog bankarstva, 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 lično 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.** Pod uslovom da je Banka prihvatila podnijeti zahtjev (Pristupnicu), navedeni Korisnik za prijavu na usluge elektronskog bankarstva i autorizaciju transakcija, može odabrati Erste Token i/ili Erste mToken.

**3.5.** Podnosilac pristupnice može u Pristupnici zatražiti dodjelu novog Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju, ili zadržati Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju već ranije dodijeljeno za pristup uslugama elektronskog bankarstva u ime drugog klijenta koji je Poslovni subjekt, i od strane kog je prethodno ovlašćen Podnosilac pristupnice.

Ukoliko Korisnik zatraži dodjelu novog Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju, Banka će prilikom sklapanja Ugovora o korišćenju usluga elektronskog bankarstva, zavisno od njegovog odabira, Korisniku uručiti odgovarajući sigurnosni komplet za autentifikaciju i autorizaciju:

- i. serijski broj Tokena i lozinku, zajedno sa Erste Tokenom;
- ii. dio aktivacijskog koda (drugi dio se klijentu šalje SMS-om na broj telefona koji je definisan u Pristupnici), u slučaju odabira Erste mTokena.

Za korišćenje Tokena neophodno je uključiti uređaj i unijeti četvorocifreni PIN dobijen od Banke. Ovaj PIN je neophodno promijeniti nakon prvog unosa.

Aktivacija mTokena je moguća unošenjem aktivacijskog koda dobijenog u filijali Banke, ili unosom serijskog broja i jednokratne lozinke generisane pomoću Erste Tokena. Korisnik može istovremeno imati maksimalno tri (3) aktivna Erste mTokena i jedan Erste Token. U slučaju da inicira ugovaranje još jednog (četvrtog) mTokena, putem mBanking aplikacije ili u filijali, neophodno je da odredi koji mToken želi blokirati da bi aktivirao novi.

**3.6.** 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 Usluge elektronskog bankarstva.

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

**3.8.** Usluga elektronskog bankarstva se ugovara na neodređeno vrijeme.

**3.9.** Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju je u vlasništvu Banke i Korisnik ga je dužan vratiti (fizički dio sigurnosnog kompleta) na zahtjev Banke.

**3.10.** Pored prethodno navedenog postupka ugovaranja, Banka Korisniku omogućava ugovaranje Erste mBanking usluge u okviru Erste NetBanking usluge i putem Mobilne aplikacije.

Prethodno navedeni način ugovaranja izjednačen je sa ugovaranjem u filijali Banke, dok se trenutkom sklapanja Ugovora smatra trenutak odobrenja Usluge elektronskog bankarstva od strane Banke, a nakon što je Korisnik unio sve potrebne podatke i potvrdio prihvatanje ovih Opštih uslova, dokaz o sklapanju Ugovora predstavlja elektronski zapis sačuvan u sistemu Banke.

**3.11.** Rok važenja Erste Display kartice je 2 godine i poslije tog perioda se može reizdati Erste Token o trošku klijenta.

**3.12.** Ukoliko Korisnik izgubi Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju ili iz bilo kog drugog razloga zatraži izdavanje novog, potrebno je da dođe u najbližu filijalu Banke i popuni Pristupnicu sa potvrđenom opcijom „Izmjena” i opcijom za izdavanje novog sredstva za autentifikaciju i autorizaciju.

#### **4. OPSEG I KORIŠĆENJE USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA**

**4.1.** Usluga elektronskog bankarstva Korisniku omogućava:

- a. uvid u stanje svih Korisnikovih depozitnih i kreditnih računa i računa za koji je opunomoćen u Banci;
- b. uvid u plaćanja koja su sprovedena Uslugama elektronskog bankarstva;
- c. sprovođenje platnih transakcija:
  - o prenos sredstava između računa Korisnika - fizičkih lica;
  - o prenos sredstava sa računa aktivne štednje;
  - o izvršenje naloga za plaćanja u nacionalnom platnom prometu;
  - o izvršenje naloga za međunarodna plaćanja, u domaćoj i stranoj valuti;
  - o kupoprodaju deviza;
- d. ugovaranje i sprovođenje e-Uplatnice;
- e. otvaranje/zatvaranje i pregled trajnih naloga i naloga direktnog zaduženja;
- f. narudžbu izvoda prometa po računu (opcija dostupna putem NetBanking-a);
- g. Ugovaranje mBanking usluge putem NetBanking usluge;
- h. Ugovaranje dodatnog mTokena (opcija dostupna u okviru mBanking aplikacije);
- i. Ugovaranje aktivne štednje;
- j. Druge mogućnosti u skladu sa uputstvom za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva.

**4.2.** Za upotrebu Usluga elektronskog bankarstva, Korisnik mora obezbijediti internet konekciju i odgovarajuću opremu, računar ili pametni telefon, koja je navedena u Minimalnim tehničkim zahtjevima usluge elektronskog bankarstva dostupnim na stranici [www.erstebank.me](http://www.erstebank.me). Banka ima pravo jednostrane izmjene Minimalnih 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 Minimalnih tehničkih zahtjeva za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva i načina informisanja o promjeni istih.

**4.3.** Prilikom pristupa uslugama elektronskog bankarstva Korisnik se identifikuje Sredstvom za autentifikaciju i autorizaciju na slijedeći način:

- i. Autentifikacija Erste Display karticom: unosom korisničkog imena i jednokratne lozinke. Jednokratna lozinka se generiše putem Erste Display kartice unosom Korisnikove lozinke (PIN), u skladu sa Uputstvom za korišćenje usluga elektronskog bankarstva.
- ii. Autentifikacija Erste Tokenom: unosom serijskog broja uredjaja i jednokratne lozinke. Jednokratna lozinka se generiše putem Erste Tokena unosom Korisnikovog PIN-a, u skladu sa Uputstvom za korišćenje usluga elektronskog bankarstva.
- iii. Autentifikacija mTokenom: Erste NetBanking uslugama pristupa se unosom serijskog broja mTokena i jednokratne lozinke koju generiše mToken na osnovu Korisnikovog mPIN-a, dok se Erste mBanking uslugama pristupa unosom mPIN-a.

**4.4.** Izuzetno od načina autentifikacije opisanih u članu 4.3. Korisnik za pristup Erste mBanking usluzi može koristiti Prijavu otiskom prsta / Prijavu skenom lica, odnosno može se identifikovati mTokenom koji se ne pokreće unosom mPINa, već očitavanjem Otiska prsta / skena lica pod sljedećim uslovima:

- i. na uređaju putem kojeg Korisnik pristupa Erste mBanking usluzi, treba postojati aplikacija za očitavanje otisaka prstiju odnosno skena lica, u kojoj je sačuvan jedan ili više isključivo Korisnikovih Otisaka prstiju / skenova lica;
- ii. na uređaju putem kojeg pristupa Erste mBanking usluzi, Korisnik treba imati aktivan mToken koji koristi kao Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju putem Erste mBanking usluge. Korisnik treba samostalno aktivirati Prijavu otiskom prsta / skenom lica na način da unese svoj mPIN čime daje saglasnost da se za prijavu na Erste mBanking uslugu identifikuje mTokenom koji pokreće Otiskom prsta / skenom lica.

Nakon aktivacije Prijave otiskom prsta / Prijave skenom lica, kod sljedećeg pristupa Erste mBanking usluzi, Korisnik se prijavljuje očitavanjem bilo kojeg od Otisaka prstiju / Skenova lica koji su prethodno bili sačuvani u aplikaciji za očitavanje u Korisnikovom mobilnom uređaju. U slučaju dodavanja novog Otiska prsta / Skena lica u aplikaciju za očitavanje biometrije, Prijava otiskom prsta / Prijava skenom lica će se deaktivirati i Korisnik je treba ponovno aktivirati nakon sljedeće prijave. Korisniku koji je aktivirao Prijavu otiskom prsta / Prijavu skenom lica, Erste mBanking usluga može povremeno tražiti prijavu mPIN-om. Mogućnost Prijave otiskom prsta / Prijave skenom lica. Korisnik može u bilo kojem trenutku deaktivirati u postavkama Erste mBanking usluge.

**4.5.** Transakcija se smatra autorizovanom ako je zadata od strane Korisnika, identifikovanog na način opisan u članu 4.3. ili 4.4. ovih Opštih uslova. Banka može u svakom trenutku od Korisnika tražiti i dodatnu autorizaciju pojedine Transakcije putem Sredstva za autorizaciju, istog kojim se Korisnik i prijavio (autentifikovao) u aplikaciju. Dodatna autorizacija se vrši na sljedeći način:

- i. dodatna autorizacija Erste Display karticom: Transakcija se autorizuje unosom i potvrdom odgovora kojeg generiše Erste Display kartica.
- ii. dodatna autorizacija Erste Tokenom: Transakcija se autorizuje unosom i potvrdom odgovora kojeg generiše Erste Token.
- iii. dodatna autorizacija mTokenom: Transakcija zadata Erste mBanking uslugom autorizuje se unosom i potvrdom mPIN-a ili očitavanjem otiska prsta / skena lica, a Transakcija zadata Erste NetBanking uslugom autorizuje se na način da nakon što se na uređaju primi notifikacija s detaljima Platne transakcije, Korisnik prijavi u Mobilnu aplikaciju (mToken sekciju) unosom mPIN-a ili Prijavom otiskom prsta / Prijavom skena lica, ako ih ima aktivirane i potvrdi Platnu transakciju.

Autorizaciji Erste Display karticom ili Erste Tokenom mora prethoditi Autentifikacija Erste Display karticom ili Tokenom, dok autorizaciji mTokenom mora prethoditi Autentifikacija mTokenom.

**4.6.** 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 može u skladu sa važećim propisima automatski prikupljati podatke o Korisnikovom uređaju koji se koristi za pristup uslugama elektronskog bankarstva i koji se u širem smislu mogu smatrati ličnim

podacima Korisnika (na primjer IP adresu, tip pregledača (eng. browser), ime domena, web kolačiće (eng. cookies), android\_ID, IFV).

**5.3.** Banka koristi lične podatke Korisnika prikupljene u skladu sa Ugovorom isključivo u svrhu pružanja Usluge elektronskog bankarstva i sprovođenja mjera sigurnosti.

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

**5.5.** 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 da će:

- Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju, kao i Osjetljive podatke o plaćanju, koristiti na način da očuva njegovu tajnost, odnosno ne zapisivati i ne otkrivati ili činiti dostupnim drugim licima bilo koji dio Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju, te prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale njegovim korišćenjem;
- Lozinku za pristup elektronskom bankarstvu promijeniti nakon prvog logovanja u Erste NetBanking aplikaciju odnosno mBanking aplikaciju, na način kako je objašnjeno u Uputstvu za korišćenje usluga elektronskog bankarstva.
- Mijenjati lozinku/mPIN za pristup uslugama elektronskog bankarstva makar jednom mjesečno;
- U slučaju da je aktivirao Prijavu otiskom prsta / Prijavu skenom lica, obezbijediti da su u svakom trenutku u aplikaciji za očitavanje biometrije u Korisnikovom mobilnom uređaju sačuvani isključivo Korisnikovi Otisci prstiju / Skenovi lica, jer će se svaka prijava putem bilo kojeg otiska prsta/skena lica sačuvanog u uređaju smatrati sprovedenom od strane Korisnika kao i sve eventualno sprovedene Transakcije nakon takve prijave smatrati autorizovanim od strane Korisnika. Korisnik prihvata potpunu odgovornost za sve tako nastale obaveze;
- Ponašati se odgovorno i razumno na Internetu u smislu da neće otvarati mailove sa nepoznatim linkovima ili zlonamjnim programima i dopustiti da se uređaj sa kojih pristupa Uslugama elektronskog bankarstva zarazi zlonamjnim programom koji može prouzrokovati finansijsku štetu Korisniku;
- Redovno pratiti službenu Internet stranicu Banke, a posebno prije zadavanja transakcije, pratiti NetBanking odnosno mBanking obavještenja te bez odlaganja postupiti u skladu sa istim;
- Odmah i bez izuzetka obavijestiti Banku o gubitku ili neovlašćenoj upotrebi Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju, te o drugim oblicima zloupotrebe Sredstva za autentifikaciju 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 Usluga elektronskog bankarstva;
- Unositi tačne podatke prilikom zadavanja Transakcija Uslugom elektronskog bankarstva i 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, 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 autentifikaciju i autorizaciju, Korisnik je dužan predati potpisanu Pristupnicu sa potvrđenom opcijom "Izmjena" i naznakom da želi ponovno izdavanje Sredstva za autentifikaciju 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 prekontrolira 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.** U slučaju nepridržavanje obaveza i odgovornosti Korisnika iz prethodnog člana 6.1. ovih Opštih uslova kao i u slučaju da se Korisnik ne pridržava ostalih odredbi ovih Opštih uslova, smatraće se da je Korisnik postupao s krajnjom nepažnjom te će snositi svaku štetu nastalu zbog takvog postupanja u punom iznosu.

**6.3.** Korisnik odgovara za izvršene neautorizovane Platne transakcije do ukupnog iznosa 50 eura ako je njihovo izvršenje posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju ili posljedica druge zloupotrebe, ako Korisnik nije čuvao Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju ili otkrio bilo koji dio Osjetljivih podataka o plaćanju u skladu s odredbama Opštih uslova vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica.

**6.4.** Korisnik u cijelosti odgovara za izvršene neautorizovane Platne transakcije ako je postupao prevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obaveza u vezi sa Sredstvom za autentifikaciju i autorizaciju i Osjetljivim podacima o plaćanju. Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog, između ostalog, smatra se kršenje odredbi ovih Opštih uslova i odredbi Okvirnog ugovora.

**6.5.** Svaku štetu nastalu Korisnikovim nepridržavanjem odredbi Opštih uslova snosi Korisnik.

## **7. ODGOVORNOSTI BANKE**

**7.1.** Banka putem Usluge elektronskog bankarstva Korisniku omogućava 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 elektronskog bankarstva postupi po zahtjevu i otkáže istu. Sva dugovanja po osnovu usluga elektronskog bankarstva 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 tehničkoj 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;
- za radnje sprovedene Erste mBanking uslugom u slučaju Prijave otiskom prsta / skenom lica ako Korisnik u svom uređaju kojim pristupa Erste mBanking usluzi ima sačuvan otisak prsta / sken lica koji



nije njegov;

- u ostalim slučajevima predviđenim Opštim uslovima računa u poglavlju „Odgovornosti Banke i povraćaj iznosa platne transakcije“.

**7.4.** Banka je ovlašćena Pružaocu usluge iniciranja plaćanja i Pružaocu usluge informisanja o računu uskratiti pristup Računu na osnovu dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašćeni pristup tog Pružaoca usluga Računu ili njegov pristup radi prevare, uključujući neovlašćeno iniciranje Platne transakcije ili iniciranje Platne transakcije u cilju prevare. Banka će obavijestiti Korisnika platnih usluga o namjeri i razlozima za uskraćivanje pristupa Računu, u skladu s prethodno navedenim, korišćenjem kontakt podataka koje je Korisnik dostavio i koji su evidentirani u sistemu Banke.

## **8. NAKNADE**

**8.1.** Naknade za aktivaciju, inicijalno izdavanje ili reizdavanje Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju, korišćenje Usluga elektronskog bankarstva, 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 tel. 020 440 440 (iz inostranstva +382 20 440 440), radnim danima od 8:00h-20:00h; subotom od 8:00h-13:00h.
- u bilo kojoj filijali Banke, u skladu sa radnim vremenom filijale;
- u bilo kojem trenutku u okviru Erste NetBanking ili mBanking aplikacije.

**9.2.** Ovlašćeni korisnik može u bilo kom trenutku zatražiti blokadu pojedinog Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju:

- pozivom na broj tel. 020 440 440 (iz inostranstva +382 20 440 440), radnim danima od 8:00h-20:00h; subotom od 8:00h-13:00h.
- bilo kojoj filijali Banke, u skladu sa radnim vremenom filijale;

**9.3.** Banka će Ovlašćenom korisniku automatski blokirati Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje je koristio prilikom prijave na ugovorenu Uslugu elektronskog bankarstva ako:

- prilikom prijave na uslugu tri puta unese netačne podatke sa Erste Display kartice, Tokena ili mTokena, ili ako tri puta unese netačan mPin;
- prilikom korišćenja Tokena triput unese netačan PIN u Token;
- prilikom dodatne autorizacije transakcije pet puta unese netačan odgovor sa Erste Display kartice, Tokena ili mTokena;
- prilikom dodatne autorizacije transakcije mTokenom pet puta unese netačan mPIN;
- u slučaju da mToken nije korišćen 365 dana ili duže iz razloga sigurnosti, Banka će onemogućiti dalje korišćenje takvog m-tokena;
- koristeći funkcionalnost blokade u okviru menija sa opcijama mTokena.

**9.4.** U svim navedenim slučajevima (9.1,9.2,9.3) Korisnik Uslugu elektronskog bankarstva može deblokirati isključivo lično u filijali Banke podnošenjem popunjene i ovjerene Pristupnice sa potvrđenom opcijom "Izmjena". Izuzetno od navedenog, u slučaju da je u navedenim slučajevima (9.1,9.2,9.3) blokirana prijava Erste Display karticom ili Tokenom deblokada je moguća pozivom na broj telefona 020 440 440 (iz inostranstva +382 20 440 440), radnim danima od 8:00h-16:00h, dok mToken je moguće deblokirati, jednim dodatnim pokušajem unosa ispravnog mPina. Ukoliko je i četvrti pokušaj prilikom prijave odnosno šesti pokušaj prilikom potpisivanja pogrešan, mToken će biti trajno blokirano.

**9.5.** Trajno blokirani mToken nije moguće deblokirati, već Korisnik može svojom Erste Display karticom ili Tokenom inicijalizovati novi mToken ili lično u filijali Banke predajom popunjene i ovjerene Pristupnice sa potvrđenom opcijom "Izmjena" zatražiti izdavanje novog mTokena.

**9.6.** 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. Ukoliko Korisnik nije obavješten prije blokiranja Usluge elektronskog bankarstva iz objektivnih razloga, isti će biti obavješten odmah nakon blokiranja Usluge elektronskog bankarstva.

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 korišćenjem Usluge elektronskog bankarstva.

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

**9.7.** Korisnik ima pravo otkazati korišćenje jedne ili svih Usluga elektronskog bankarstva predajom potpisanog Zahtjeva za zatvaranje u bilo kojoj filijali Banke, pri čemu se dan i vrijeme odobrenja takvog Zahtjeva od strane Banke ujedno smatra i trenutkom otkaza Usluge elektronskog bankarstva. Banka Korisniku omogućava otkaz pojedinih Usluga elektronskog bankarstva i na sledeći način: Erste NetBanking uslugom moguće je otkazati Erste mBanking uslugu. Prethodno navedeni način otkaza izjednačen je otkazu Usluge elektronskog bankarstva predajom Zahtjeva u filijali Banke, a trenutkom otkaza Usluge elektronskog bankarstva smatraće se dan i vrijeme slanja poruke o zatvaranju takve usluge od strane Banke.

**9.8.** Ukoliko Korisnik koristi Erste Display karticu ili Token dužan je da prilikom predaje Zahtjeva za otkaz korišćenja Usluge elektronskog bankarstva vrati i Erste Display karticu, odnosno Erste Token.

**9.9.** Sve Transakcije zadate sa datumom valute unaprijed Uslugama elektronskog bankarstva, koje do trenutka otkaza Usluge elektronskog bankarstva nijesu stornirane, biće izvršene ukoliko na računu postoji dovoljno sredstava za izvršenje.

**9.10.** Banka će Korisniku otkazati Uslugu elektronskog bankarstva u slučaju zatvaranja svih Korisnikovih Računa u Banci.

**9.11.** 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.

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

## 10. OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE

**10.1.** Korisnik može prije izvršenja Transakcije pisano u filijali ili slanjem e-maila na e-mail adrese [dpp@erstebank.me](mailto:dpp@erstebank.me) i [ebank@erstebank.me](mailto:ebank@erstebank.me), opozvati Transakciju tako da opozove saglasnost za njeno izvršenje. Svaka platna transakcija izvršena nakon, po procjeni Banke, urednog opoziva smatra se neodobrenom. Korisnik ili Ovlašćeni korisnik ne može opozvati Transakciju nakon što je ista proslijeđena u međubankarski platni sistem, odnosno SWIFT mrežu.

## 11. PODNOŠENJE PRIGOVORA

**11.1.** 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“.

## 12. OBAVJEŠTENJA

**12.1.** Korisnik je saglasan sa primanjem obavještenja informativnog ili drugog karaktera od strane Banke i drugih članica Erste grupe različitim kanalima distribucije Banke na adrese upisane u kontakt podacima koje je Korisnik svojevolumno dao Banci na korišćenje: podaci o boravištu, email adrese, brojevi telefona.

**12.1.** Korisnik ima pravo obratiti se Banci pismenim zahtjevom prosljeđenim sa registrovane email adrese ili predati u filijali Banke zahtjev da se na navedene kontakt adrese ne prosledjuju obavještenja reklamnog karaktera.

**12.1.** Banka je u obavezi da u zakonskom roku postupi shodno pismenom zahtjevu Korisnika i onemogućiti dalje slanje reklamnih obavještenja na kontakt adrese Korisnika.

## 13. ZAVRŠNE ODREDBE

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

**13.2.** 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.

**13.3.** 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.

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

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

**13.6.** Za sve što nije uređeno ovim Opštim uslovima primjenjuju se Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 22.01.2025. godine, a počinju se primjenjivati danom objavljivanja na sajtu Banke, te zamjenjuju postojeće Opšte uslove od 08.04.2024. godine.