

# Opšti uslovi korišćenja Erste info usluge za fizička lica

## 1. UVODNE ODREDBE

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

**1.1. Banka** – izdavalac Opštih uslova je Erste Bank AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka), ul. Arsenija Boljevića 2A, MB: 02351242, transakcioni 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 Opštih uslova su 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 (Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica, Odluka o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima, 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 ovih Opštih uslova smatra fizičko lice - potrošač koji je sa Bankom zaključio Okvirni ugovor o platnim uslugama, a u svrhe koje nijesu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju.

**1.4. Račun** – za potrebe ovih Opštih uslova pod pojmom Račun se podrazumijeva Transakcioni račun za koji može biti vezana Platna kartica Banke.

**1.4.1.** Transakcioni račun koji Banka, na osnovu Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa 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 platnom prometu i/ili međunarodnom platnom prometu;

**1.4.2.** Kreditna partija revolving kredita koju Banka, na osnovu Zahtjeva/Pristupnice, Ugovora i Opštih uslova, otvara korisniku platnih usluga, a koja se koristi za izvršenje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe vezane uz platno-prometne usluge za koju se veže platna kartica.

**1.5. Opšti uslovi računa** – u kontekstu ovog dokumenta zajedno predstavljaju Opšte uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica, Opšti uslovi izdavanja i korišćenja debitnih kartica za fizička lica i Opšte uslovi izdavanja i korišćenja Mastercard kreditne kartice za fizička lica

**1.6. Erste info usluga** – Erste info usluga za fizička lica.

**1.7. Opšti uslovi** – Opšti uslovi korišćenja Erste info usluge za fizička lica.

**1.8. Pristupnica** – predstavlja Zahtjev za korišćenje/izmjenu/otkaz Erste info usluge za fizička lica (u zavisnosti od toga koju opciju Klijent izabere na formularu).

**1.9. Podnosilac pristupnice** – Vlasnik računa ili Punomoćnik, koji predajom potpisane Pristupnice od Banke traži mogućnost korišćenja/izmjene/otkaza Erste info usluge.

**1.10. Punomoćnik** - Podnosilac pristupnice može biti i Punomoćnik, tj. drugo fizičko lice koje je Klijent-vlasnik računa ovlastio za korišćenje/izmjenu/otkaz Erste info usluge za Račun po kojem to lice ima Punomoćje.

**1.11. Punomoćje** - punomoćje koje je prihvatljivo za Banku je jedino u slučaju da ga je potpisao Klijent – vlasnik računa pred ovlašćenim službenikom Banke ili potpisao Klijent i ovjerio u nadležnom Sudu ili kod Notara, iz razloga kada je Klijent opravdano onemogućen da neposredno pristupi u neku od filijala Banke. U tom slučaju, punomoćje ne smije biti starije od 3 mjeseca od dana njegovog izdavanja. Ukoliko je punomoćje potpisano na stranom jeziku, potrebno je da bude prevedeno i ovjereno od strane Sudskog tumača i dostavljeno u obje jezičke forme.

**1.12. Ugovor** – Ovi Opšti uslovi zajedno sa potpisanom i odobrenom Pristupnicom čine Ugovor o korišćenju Erste info usluge koji Klijent sklapa sa Bankom.

**1.13. Korisnik** – Klijent kojem je Banka odobrila korišćenje Erste info usluge. Korisnikom može postati Klijent koji u Banci ima otvoren Račun.

**1.14. Dodatni korisnik** – drugo fizičko lice koje je Korisnik ovlastio za korišćenje Erste info usluge za Račun po kojem to lice ima punomoćje i čiji lični podaci moraju biti upisani u matičnim podacima Banke.

**1.15. Kanal** – kanal označen na Pristupnici putem kojeg se Korisniku šalju Erste info obavještenja. U daljem tekstu kanal podrazumijeva SMS i/ili Viber i/ili e-mail.

**1.16. Broj mobilnog telefona** – na Pristupnici naveden Korisnikov broj mobilnog telefona ili broj mobilnog telefona Dodatnog korisnika ili naknadno dostavljeno obavještenje Banci o izmijenjenim brojevima telefona Korisnika ili Dodatnog korisnika, na koji se šalju SMS/Viber obavještenja, registrovani u mobilnim mrežama prema kojima Banka podržava slanje SMS/Viber poruka.

**1.17. E-mail adresa** – na Pristupnici navedena e-mail adresa ili naknadno dostavljeno obavještenje Banci o izmijenjenoj e-mail adresi, na koju se šalju Erste info obavještenja.

## 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 Erste info usluge te prava i obaveze Banke u pružanju Erste info usluge. 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, a Ugovor, Opšti uslovi računa, Ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa koji je Korisnik prethodno sklopio sa Bankom, Odluka o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima i Terminski plan sastavni su djelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama (dalje u tekstu: Okvirni ugovor).

U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim ugovora o transakcionom računu, Opšti uslovi izdavanja i korišćenja debitnih platnih kartica za fizička lica, Opšte uslovi izdavanja i korišćenja Mastercard kreditne kartice za fizička lica, Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica i, te na kraju ostali Akti Banke, osim ako nije ugovoreno drugačije.

## 3. POSTUPAK UGOVARANJA ERSTE INFO USLUGE

**3.1.** Podnosilac pristupnice ugovara korišćenje Erste info usluge podnošenjem potpisane Pristupnice u filijali Banke, osim u slučajevima bliže opisanim u tački 3.5.

**3.2.** Podnosilac pristupnice svojim potpisom potvrđuje tačnost podataka navedenih na Pristupnici. Podnosilac pristupnice dozvoljava Banci 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 Erste info usluge. U slučaju da Banka odbije da pruži Erste info uslugu, o tome će obavijestiti podnosioca Pristupnice pod uslovom da se time na krše pozitivnopravni propisi.

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

**3.5.** Ukoliko je Klijent banke ili Punomoćnik istovremeno i korisnik Erste NetBanking usluge, uslugu Erste info može ugovoriti elektronski u okviru sekcije Usluge. Tom prilikom Korisnik mora potvrditi saglasnost sa ovim Opštim uslovima čime se smatra da je Ugovor sklopljen.

**3.6.** Korišćenje Erste info usluge se ugovara na neodređeno vrijeme.

## 4. KORIŠĆENJE I OPSEG ERSTE INFO USLUGE

**4.1.** Erste info usluga, u skladu sa odobrenom Pristupnicom, Korisniku i/ili Dodatnom korisniku omogućuje primanje poruka sa sljedećim informacijama:

- Automatsko obavještenje / alarm o prilivima na Računu, ako je priliv veći od iznosa koji Korisnik navede na Pristupnici;
- Automatsko obavještenje / alarm o odlivima sa računa, ako je iznos odliva veći od iznosa koji je Korisnik naveo na Pristupnici;
- Automatsko obavještenje / alarm o transakcijama po platnim karticama koje će stizati korisniku ili dodatnom korisniku.

**4.2.** Korisnik može odabrati jedan od ili kombinaciju kanala putem kojeg se šalju obavještenja:

**4.2.1. SMS** - može biti samostalno ugovoren ili u kombinaciji sa ostalim kanalima;

**4.2.2. Viber** - odabirom Viber kanala automatski se aktivira i SMS kanal, putem kog se Erste info obavještenje šalje u slučaju nedostupnosti Viber naloga za registrovani mobilni broj telefona;

**4.2.3. E-mail** - može biti samostalno ugovoren ili u kombinaciji sa ostalim kanalima.

**4.3. Jezik** – korisnik može odabrati da se poruke šalju na crnogorskom ili engleskom jeziku. Poruke za transakcije nastale korišćenjem platne kartice šalju se isključivo na crnogorskom jeziku.

**4.4. Period slanja** – korisnik može odabrati slijedeće opcije:

**4.4.1. Aktivan 0-24h** – u ovom slučaju obavještenja se isporučuju u skladu sa kreiranjem obavještenja, bez prekida usluge u zavisnosti od perioda dana;

**4.4.2. Aktivan 08-22h** – u ovom slučaju, poruke se ne šalju u periodu od 22h uveče do 08h slijedećeg jutra. Sve eventualne poruke u opsegu Erste info usluge kreirane u periodu prekida šalju se počevši od 08h sljedećeg jutra.

Za transakcije nastale platnom karticom, ukoliko je ugovoren SMS kanal, u cilju prevencije zloupotrebe, obavještenja se dostavljaju Korisniku bez obzira na odabrani vremenski opseg u tačkama 4.4.1 i 4.4.2.

**4.5.** Za korišćenje Erste info usluge potrebna je e-mail adresa Korisnika i/ili mobilni telefon sa mogućnošću primanja SMS/Viber poruka i broj u nekoj od mobilnih mreža koje podržavaju primanje Erste Info poruka.

**4.6.** Ostale poruke Banke, bilo informativnog ili drugog karaktera, a koje nijesu opisane u članu 4.1. ovih Opštih uslova nijesu predmet ovih Opštih uslova.

**4.7.** Erste info usluga je isključivo informativna i obavještenja primljena putem poruka nemaju jednaku pravnu snagu kao pisani izvod ili potvrda.

**4.8.** Banka ima pravo da naknadno promijeni ugovoreni obim i sadržaj Erste info usluge, o čemu će Korisnika obavijestiti putem svoje internet stranice.

## 5. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

**5.1.** Podaci Korisnika i Dodatnog korisnika prikupljeni u svrhe pružanja Erste info usluge (na primjer: lični podaci Korisnika, finansijski podaci i sl.) su tajni i Banka će tako prikupljene podatke obradivati u skladu sa važećom regulativom.

**5.2.** Banka obradjuje lične podatke Korisnika i Dodatnog korisnika prikupljene u skladu sa Ugovorom isključivo u svrhu pružanja Erste info usluge.

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

## 6. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA I BANKE

**6.1.** Korisnik se obavezuje:

- da se, u slučaju promjene broja mobilnog telefona ili e-mail adrese ili bilo kojeg drugog podatka sa Pristupnice, u cilju izmjene Erste info usluge, odmah obavijesti Banku na sledeći način: neposredno u poslovnim prostorijama Banke, ili ukoliko je Korisnik elektronskog bankarstva fizičkih lica putem NetBanking aplikacije u sekciji Usluge;
- u slučaju bilo kakve promjene ili opoziva Punomoćja, Korisnik je dužan da o istome obavijesti Banku pismenim putem u najkraćem roku opozivajući ugovorenu Erste info uslugu, u protivnom će se podrazumijevati da Korisnik želi da nastavi sa prethodno ugovorenom uslugom koju je u njegovo ime i za njegov račun ugovorio Punomoćnik;
- Korisnici Erste info usluge koriste uslugu isključivo na svoju sopstvenu odgovornost. Korisnik izričito prihvata da Banka ne može biti odgovorna za ponašanje korisnika ili trećih lica, kao i da rizik od moguće štete u cjelosti snose ta lica, a u skladu sa važećim zakonodavstvom Crne Gore.

**6.2.** Banka se obavezuje:

- postupiti po zatraženoj promjeni broja mobilnog telefona ili e-mail adrese ili bilo kojeg drugog podatka sa Pristupnice u roku 2 (dva) radna dana od Korisnikove predaje Pristupnice u filijali Banke;
- onemogućiti korišćenje Erste info usluge u roku 2 (dva) radna dana od Korisnikovog obavještenja.

**6.3.** Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon njihovog primanja na broj mobilnog telefona, odnosno e-mail adresu, te se neće smatrati odgovornom za zloupotrebe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo broja mobilnog telefona odnosno e-mail adrese navedenog/e na Pristupnici.

**6.4.** Banka nije odgovorna za kašnjenje ili neizvršenje Erste info usluge, neposredno ili posredno, ako je isto nastupilo usljed:

- greške Korisnika, odnosno neispravnog unosa ili neprijavljene izmjene mobilnog telefona ili e-mail adrese SMS upita od strane Korisnika;
- kašnjenja završetka dnevnih ili mjesečnih obrada u bankarskom sistemu;
- više sile – tu se podrazumijevaju slučajevi koji se mogu pojaviti nakon uspostavljanja Erste info usluge, a nisu pod kontrolom nijedne strane, niti se mogu objektivno predvidjeti, a sprečavaju pružanje usluge.

Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlašćenog korišćenja ili promjene broja mobilnog telefona ili e-mail adrese na koji se primaju Erste info obavještenja te nepridržavanja odredbi ovih Opštih uslova.

**6.5.** S obzirom da komunikacija internetom nije zaštićena, Banka ne preuzima odgovornost za eventualnu štetu prema Korisniku koja je proizašla iz korišćenja Erste info usluge a koja može nastati zbog: greške u prenosu podataka koja nije proizašla od strane Banke, phishing napada, neovlašćenog pristupa podacima, promjene ili zloupotrebe podataka od strane trećih lica ili na bilo koji drugi način usljed nemarnosti Korisnika. Otkrivanjem ličnih podataka, Korisnik se izlaže riziku da njegovi lični podaci budu kompromitovani i iskorišćeni u nelegalne svrhe.

## 7. NAKNADE I OBAVJEŠTAVANJE

**7.1.** Naknade za korišćenje Erste info usluge naplaćuju se sa Računa Korisnika za koji je usluga ugovorena ili drugim oblikom naplate u skladu sa Odlukom o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima, bez dodatne saglasnosti od strane Korisnika.

**7.2.** Erste info usluga se naplaćuje na mjesečnom nivou u iznosu koji je definisan Odlukom o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima u zavisnosti od kombinacije aktiviranih kanala distribucije (SMS, Viber, eMail) u toku mjeseca. Naplaćuje se uvijek naknada za kombinaciju najšireg obima koja je bila aktivirana u toku mjeseca.

**7.3.** Za prvi mjesec korišćenja Erste info usluge naplaćuje se puni iznos pripadajuće provizije za mjesec dana u zavisnosti od kombinacije aktiviranih kanala distribucije (SMS, Viber, eMail) u toku mjeseca., bez obzira kada je korisnik aktivirao Erste info. Naplaćuje se uvijek naknada za kombinaciju najšireg obima koja je bila aktivirana u toku mjeseca.

**7.4.** Prilikom gašenja usluge naplaćuje se puna mjesečna naknada za najširu aktiviranu kombinaciju kanala u toku mjeseca, bez obzira na datum gašenja usluge. Ukoliko prilikom gašenja usluge na računu nema raspoloživih sredstava za naplatu pripadajućeg iznosa naknade, Erste info usluga ne može biti zatvorena.

**7.5.** Naknade su objavljene na internet stranici Banke i u filijalama Banke.

## 8. OTKAZ ERSTE INFO USLUGE

**8.1.** Banka može otkazati bez otkaznog roka korišćenje Erste info usluge ako procijeni da je iz bilo kog razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka ili korišćenje Erste info usluge od strane Korisnika ili Dodatnog korisnika, a po isključivoj procjeni Banke predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

**8.2.** Korisnik ima pravo otkazati korišćenje Erste info usluge predajom potpisane Pristupnice sa opcijom otkaz usluge u bilo kojoj filijali Banke \_ili ukoliko je korisnik elektronskog bankarstva fizičkih lica putem NetBanking aplikacije u sekciji Usluge.

**8.3.** Banka će Korisniku otkazati Erste info uslugu u slučaju da Korisnik zatvori Račun po kojem je Erste info usluga ugovorena, te u slučaju smrti Korisnika.

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

**8.5.** Banka zadržava pravo da Korisniku bez posebnog obavještenja otkáže korišćenje Erste info usluge ukoliko se Korisnik ne pridržava ovih Opštih uslova i ako se ne može naplatiti naknada sa njegovog računa.

## 9. POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

**9.1.** Korisnik ima pravo podnijeti prigovor, odnosno reklamirati funkcionalnost Erste info usluge na način definisan u Opštim uslovima računa u poglavlju „Postupak podnošenja prigovora“.

## 10. ZAVRŠNE ODREDBE

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

**10.2.** Banka je dužna predložiti Korisniku izmjene ovih Opštih uslova dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.

**10.3.** 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.

**10.4.** 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 papirnom ili u elektronskom obliku.

**10.5.** Ako se Korisnik ne slaže sa izmjenama ovih Opštih uslova, može bez otkaznog roka i plaćanja naknade za otkazivanje usluge, otkazati Ugovor. Smatra se da je Banka obaviještena o neprihvatanju izmjena, ako je pisano obavještenje o neprihvatanju primila najkasnije zadnji dan roka za primanje predmetnog obavještenja. Ukoliko u navedenom periodu Korisnik ne javi Banci da ne prihvata izmjene smatraće se da je saglasan s njima.

**10.6.** U slučaju da Korisnik pisanim putem odbije predložene izmjene i pri tome ne otkáže Ugovor ili Okvirni ugovor o platnim uslugama, smatra se da je Banka otkazala Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom koji počne teći od dana slanja obavještenja o izmjeni ovih Opštih uslova.

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

**10.8.** Način rješavanja međusobnih sporova Korisnika i Banke definisan je Opštim uslovima računa, u poglavlju Postupak podnošenja prigovora.

**10.9.** Međusobne sporove Banka i Korisnik će rješavati sporazumno, u protivnom se ugovara nadležnost suda u sjedištu Banke.

**10.10.** Odredbe ovih Opštih uslova stupaju na snagu 20. 12. 2020. godine. Stupanjem na snagu i početkom primjene ovih Opštih uslova prestaju da važe raniji Opšti uslovi korišćenja Erste SMS usluge za fizička lica.