

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA LOVĆEN BANKE AD PODGORICA

I OPŠTE ODREDBE

Opšti uslovi korišćenja usluga elektronskog bankarstva Lovćen banke AD Podgorica uređuju međusobna prava, obaveze i odgovornosti korisnika usluga elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: Korisnik) i Lovćen banke AD (u daljem tekstu: Banka), pri korišćenju usluga elektronskog bankarstva (ebanking, mbanking, SMS servis i/ili email servis), za koje se Korisnik opredijelio potpisivanjem dokumentacije.

Pored ovih Opštih uslova, Banka na odnose sa Korisnicima primjenjuje svoje interne akte kojima se, u skladu sa pozitivnim propisima, detaljnije reguliše poslovanje i politika Banke, a koja su u funkciji sprovođenja Opštih uslova.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Opštih uslova u skladu sa njenom poslovnom politikom i zakonskim propisima.

Opšte uslove Banka ističe na vidnom mjestu u filijalama i šalterima Banke i na internet stranici Banke odmah nakon usvajanja. Isticanjem Opštih uslova na navedeni način, smatra se da su isti Korisniku usluga elektronskog bankarstva dostupni i da je sa njima upoznat.

Banka, na osnovu ocjene nadležnih službi i odluka njenih organa, odlučuje o izboru Korisnika platnih usluga elektronskog bankarstva sa kojim će stupiti u poslovni odnos, što podrazumijeva diskreciono pravo Banke da odbije zaključenje ugovora, odnosno pružanje usluge Korisnika platnih usluga elektronskog bankarstva.

II POJMOVI

Elektronsko bankarstvo – predstavlja elektronski način obavljanja platnog prometa, koji Korisniku omogućava izvršavanje bezgotovinskih platnih transakcija, pregled promjena i izvoda po računima, uvid u promet po platnim karticama i stanja na računima, prijem i slanje personalizovanih i opštih poruka i informacija u okviru komunikacije sa Bankom. Elektronsko bankarstvo obuhvata servise Banke koje čine usluga internet bankarstva – eBanking, usluga mobilnog bankarstva – mBanking, usluga SMS i e-mail servisa.

Korisnici usluga Elektronskog bankarstva – su domaća i strana, pravna i fizička lica i preduzetnici, koji u Banci imaju otvoren račun(e), ugovorili su i koriste jedan ili više servisa elektronskog bankarstva.

Potrošač - je fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju i zanimanju

Klijent - Zajednički termin za korisnika usluga elektronskog bankarstva i potrošača;

eBanking – korišćenje usluga povezanih sa transakcionim računima (nacionalni i međunarodni platni promet) upotrebom odgovarajućeg aplikativnog softvera na računaru ili web stranice za elektronsko bankarstvo, zavisno od vrste proizvoda.

mBanking – korišćenje usluga povezanih sa transakcionim računima (nacionalni i međunarodni platni promet), upotrebom odgovarajućeg aplikativnog softvera na mobilnom uređaju.

Elektronska platna transakcija - platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korišćenje elektronske platforme ili uređaja, a ne obuhvata platne transakcije inicirane nalogom za plaćanje u papirnoj formi, putem pošte ili telefona.

SMS i e-mail servis – servis koji Korisniku omogućava dobijanje obavještenja o promjenama na transakcionom računu putem SMS i/ili e-mail kanala i/ili slanje izvoda na email (za pravna lica).

Korisničko ime i PIN – su personalizovani sigurnosni podaci koji se sastoje od određenih znakova koje Korisnik nakon odobrenja zahtjeva od strane Banke dobija, a koji služi za autentifikaciju Korisnika prilikom registracije.

OTP kod – je jednokratna lozinka koja se šalje na prijavljeni broj mobilnog telefona Korisniku i služi u svrhu pouzdane provjere autentičnosti i autorizacije elektronskih platnih transakcija na daljinu, kao i procesu potvrde izvođenja nefinansijskih transakcija korišćenjem eBanking i/ili mBanking servisa. Vremenski je ograničena i nakon isteka vremena postaje nevažeća.

Platilac -fizičko ili pravno lice koje ima transakcioni račun i daje nalog ili saglasnost za plaćanje sa tog računa ili, fizičko ili pravno lice koje nema transakcioni račun i daje nalog za plaćanje.**Primalac plaćanja** -fizičko ili pravno lice kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

Platna transakcija - uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava inicirana od platioca, u njegovo ime ili od primaoca plaćanja koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja, bez obzira na obaveze između platioca i primaoca plaćanja. Sve transakcije zadate Uslugom elektronskog bankarstva izjednačene su sa papirnim nalogima svojeručno potpisanim.

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.

Platna transakcija na daljinu - platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu.

Prihvatanje platnih transakcija - platna usluga kojom pružalac platnih usluga, na osnovu ugovora sa primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija, vrši prenos novčanih sredstava primaocu plaćanja.

Personalizovani sigurnosni podaci -personalizovane karakteristike koje Banka daje korisniku platnih usluga radi provjere autentičnosti.

Platni instrument - personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje.

Provjera autentičnosti - postupak koji Banci omogućava provjeru identiteta Korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih podataka Korisnika platnih usluga.

Pouzdana provjera autentičnosti Korisnika platnih usluga - provjera autentičnosti na osnovu upotrebe dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja, posjedovanja i svojstvenosti koji su međusobno nezavisni, a koje samo Korisnik platnih usluga zna i posjeduje, što znači da kršenje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost podataka čija se autentičnost provjerava.

Datum valute odobrenja/zaduženja - dan na koji Banka odobrava račun Pružaoca platnih usluga primaoca, plaćanja ili transakcioni račun Korisnika platnih usluga.

Transakcioni račun - vrsta računa za plaćanje koji otvaraju i vode banke i druge kreditne institucije koje pružaju platne usluge, ogranak kreditne institucije iz treće zemlje sa sjedištem u Crnoj Gori i Centralna banka na ime jednog korisnika platnih usluga za izvršavanje platne transakcije i za druge namjene. Isti služi za izvršenje platnih transakcija kao i u druge svrhe u vezi platno-prometnih usluga, a koji se otvara potrošačima i nepotrošačima/fizičkim i pravnim licima/rezidentima i nerezidentima.

Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija - akt Banke kojim se definiše rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija.

Pristupnica – zahtjev na propisanom obrascu za aktivaciju servisa elektronskog bankarstva.

PIN mailer – sadrži podatke kojima se aktivira korišćenje e-banking usluga za pravna lica.

Digitalni sertifikat – elektronski, identifikacioni instrument raspolaganja sredstvima na računima klijenata otvorenim kod Banke. Omogućava autorizovani pristup servisu i elektronski potpis finansijskih transakcija. Digitalni sertifikat je potvrda identiteta Korisnika pri korišćenju ebanking servisa.

Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju -podaci i postupci za identifikaciju korisnika neophodni za pristup uslugama elektronskog bankarstva i za autorizaciju transakcija (korisničko ime, lozinka, PIN, mToken)

m-Token– je sredstvo za identifikaciju Korisnika platnih usluga elektronskog bankarstva koju je moguće instalirati na mobilnom telefonu ili drugom uređaju, a koristi se za prijavu na usluge elektronskog bankarstva i autorizaciju transakcija. Prilikom korišćenja od Korisnika platnih usluga elektronskog bankarstva će se tražiti lična identifikacija unošenjem prethodno definisanog PIN-a za otključavanje mobilnog token.

III ELEKTRONSKO BANKARSTVO ZA FIZIČKA LICA

1. UGOVARANJE USLUGE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA

Klijenti mogu biti domaća i strana fizička lica koja u Banci imaju otvoren transakcioni račun za nacionalni i međunarodni platni promet. Banka pruža usluge elektronskog bankarstva na osnovu potpisane dokumentacije sa Klijentima.Podnosilac Pristupnice svojim potpisom potvrđuje tačnost podataka navedenih na Pristupnici. Klijent može ugovoriti samo jedan korisnički nalog za internet i

mobilno bankarstvo putem kojeg može vršiti pristup sopstvenim proizvodima. Ugovor za uslugu elektronskog bankarstva može zaključiti i ovlašćeno lice u ime i za račun Klijenta, na osnovu dostavljenog i ovjerenog ovlašćenja.

Prilikom ugovaranja usluge elektronskog bankarstva, Banka klijentu dostavlja podatke za aktivaciju sredstva za autentifikaciju i autorizaciju (QR kod oštampiran na papiru i aktivacioni kod SMS porukom na broj telefona koji je definisan u Pristupnici).

Banka ne preuzima odgovornost za potencijalnu štetu koja može nastati u slučaju:

1. Promjene vlasnika broja telefona koji je Korisnik naveo u Pristupnici, a na koji Banka šalje sve relevantne podatke u vezi korišćenja usluge elektronskog bankarstva;
2. Gubitka ili krađe kartice sa telefonskim brojem na koji je podešen prijem SMS obavještenja;
3. Korišćenja kartice sa telefonskim brojem na koji je podešen prijem SMS obavještenja od strane drugog lica, sa ili bez Klijentovog znanja.

U svim navedenim slučajevima, Klijent je obavezan da bez odlaganja obavijesti Banku da se kartica sa telefonskim brojem za prijem SMS obavještenja više ne nalazi kod njega.

Banka može ugovoriti uslugu elektronskog bankarstva i na zahtjev maloljetnog lica, koje ima otvoren transakcioni račun u banci u prisustvu zakonskog zastupnika. Pristupnicu i Ugovor, u ovom slučaju, u ime i za račun maloljetnika potpisuje zakonski zastupnik. U slučaju da maloljetno lice nema zakonskog zastupnika, uslugu može otvoriti staratelj koji je dužan Banci, pored važeće identifikacione isprave kojom dokazuje svoj identitet, dati na uvid i originalno pravosnažno rješenje nadležnog organa za socijalni rad o starateljstvu.

Potpisivanjem Ugovora o korišćenju usluga elektronskog bankarstva, Klijent prihvata primjenu Opštih uslova korišćenja usluga elektronskog bankarstva i važećih akata Banke. Opšti uslovi za korišćenje usluge sastavni su dio Ugovora. Potrošač je upoznat i pristaje na to da Banka vrši obradu njegovih ličnih podataka u cilju preduzimanja radnji koje prethode zaključenju Ugovora i radnji u postupku ispunjenja ugovornih obaveza, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Banka svakom Klijentu može, prema sopstvenoj procjeni, odbiti aktiviranje usluge elektronskog bankarstva, s tim što zahtjev mora biti odbijen, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 10 (deset) radnih dana od dana prijema urednog zahtjeva.

U slučaju odbijanja zahtjeva, Klijentu se mora u papirnoj formi, bez naknade, dostaviti obavještenje o odbijanju i razlozima odbijanja, osim ako bi otkrivanje razloga bilo u suprotnosti sa propisima (ciljevima nacionalne bezbjednosti, javnom interesu ili propisima o sprječavanju pranja novca).

2. PRISTUP ELEKTRONSKOM BANKARSTVU ZA FIZIČKA LICA

Klijent - fizičko lice, zaključenjem Ugovora o pružanju usluga elektronskog bankarstva, ima mogućnost da pristupi Web, iOS i Android aplikacijama, kao i svim funkcionalnostima podržanim datim aplikacijama ili da prima informacije o svim promjenama na svojim transakcionim računima. Banka obavještava Klijenta o promjenama na njegovim računima putem SMS/Viber notifikacija i/ili e-mail notifikacija – ukoliko je Klijent kroz Zahtjev aktivirao e-mail servis. SMS/Viber obavještenja se aktiviraju svim korisnicim platnih usluga prilikom otvaranja transakcionog računa. Klijent može podnijeti zahtjev za deaktiviranje SMS/Viber servisa obavještenja uz saglasnost da snosi svu odgovornost zbog neinformisanja u slučaju eventualne zloupotrebe.

Klijent može koristiti eBanking/mBanking aplikacije nakon potpisivanja potrebne dokumentacije i dobijanja kredencijala od Banke, putem SMS-a i mail-a. Potrebno je da Klijent preuzme aplikaciju **My Lovćen** sa Play ili Apple prodavnice, u zavisnosti od operativnog sistema. Pristup putem računara je moguć preko linka (<https://e.lovcenbanka.me/auth/login>). Korisnik naloga pristupa aplikaciji unosom korisničkog imena i lozinke. Pri svakoj prijavi, korisnik dobija jednokratni OTP kod putem SMS-a.

Klijent prihvata da njegovo korisničko ime, PIN i OTP, ukucan u aplikaciji za Usluge elektronskog bankarstva, bude isključiva i nedvosmislena potvrda o pristupu istom.

Klijent može nakon prvog pristupa nalogu promijeniti PIN i korisničko ime kojim će ubuduće pristupati aplikaciji. Jezik aplikacije je automatski podešen na crnogorski, sa mogućnošću promjene na engleski jezik.

Video instrukcije za upotrebu aplikacije, Klijent može pronaći na sajtu Banke.

Ukoliko Klijent želi da izvrši izmjenu mail adrese ili broja telefona na koji dobija SMS obavještenja, neophodno je da u najbližoj filijali podnese Zahtjev za izmjenu ovih podataka ili da sa e- mail adrese, registrovane u sistemu Banke, pošalje zahtjev za izmjenom na mail ebanking@lovcenbanka.me.

Svi oblici korišćenja usluge elektronskog bankarstva, uključujući i unos naloga za plaćanje elektronskim putem, izjednačeni su sa svojeručnim potpisom i obavezuju korisnika.

3. PREGLED PROIZVODA I USLUGA

Nakon pristupa nalogu za ebanking ili mbanking, Klijent ima mogućnost pregleda svih aktivnih proizvoda od trenutka kreiranja naloga. Proizvodi koji su ugašeni prije ugovaranja ove usluge, neće biti prikazani u aplikaciji.

U okviru usluge internet i mobilnog bankarstva, Klijentu je omogućeno da koristi sve informativne i transakcione usluge za koje ima prava pristupa, kao što su:

- a) pregled stanja po računima;
- b) pregled detaljnih informacija o računu;
- c) pregled transakcija po računu;
- d) kreiranje i pregled plaćanja u nacionalnom i međunarodnom platnom prometu;
- e) pregled debitnih i kreditnih kartica;
- f) pregled transakcija po karticama;
- g) kreiranje šablona;
- h) pregled kredita;
- i) pregled depozita;
- j) pregled kursne liste;
- k) upravljanje statusom i limitima potrošnje po karticama.

Banka je kao pružalac platne usluge i izdavalac platnog instrumenta obavezna da prilikom iniciranja elektronskih platnih transakcija i udaljenog pristupanja Klijenta, primjenjuje odnosno zahtijeva primjenu pouzdane provjere autentičnosti, osim u slučajevima kada su važećim propisima dopušteni izuzeci u skladu sa kriterijumima koji su predviđeni važećom regulativom. U slučajevima u kojima je dopušteno na osnovu propisanih kriterijuma ne primijeniti ili ne zahtijevati primjenu pouzdane provjere autentičnosti, sama činjenica da ona nije zahtijevana ili sprovedena ne znači sama po sebi da transakcija nije autorizovana na ugovoreni način.

Sistem za provjeru autentičnosti i autorizaciju se sastoji od uređaja, aplikacija ili metoda za provjeru autentičnosti i autorizaciju prilikom pristupa i korišćenja Usluge elektronskog bankarstva, što je detaljnije opisano u korisničkim uputstvima.

IV ELEKTRONSKO BANKARSTVO ZA PRAVNA LICA

1. UGOVARANJE USLUGE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA ZA PRAVNA LICA

Klijenti mogu biti domaća i strana pravna lica koja u Banci imaju otvoren transakcioni račun za nacionalni i međunarodni platni promet. Banka pruža usluge elektronskog bankarstva na osnovu potpisane dokumentacije sa korisnikom usluge. U slučaju da Klijent želi da vrši plaćanja putem Office Banking aplikacije, sastavni dio dokumentacije je i Zahtjev za izdavanje digitalnog sertifikata.

Pravno lice daje ovlaštenje drugom fizičkom licu da putem kreiranih naloga pristupa aplikaciji i vrši transakcije shodno dodijeljenim privilegijama, u ime i za račun tog pravnog lica. Pravno lice može ugovoriti više korisničkih naloga za fizička lica koja će imati pravo pristupa i privilegije vezane za kreiranje i potpisivanje naloga. Klijent – pravno lice, u svakom trenutku može povući saglasnost za kreirani nalog u ime i za račun pravnog lica, nakon čega se dodijeljene privilegije gase.

Pravno lice je dužno da vodi računa o tome kojem fizičkom licu će predati na korišćenje eBanking nalog, te da traži promjenu pristupnih podataka, ukidanje privilegija ili gašenje naloga, onda kada je to potrebno (npr. prestanak radnog odnosa sa korisnikom naloga, sumnja na zloupotrebu i slično).

Pravno lice je odgovorno da na zahtjev suda ili nadležnog organa dostavi sve neophodne informacije u vezi sa krajnjim korisnicima kreiranog naloga.

Potpisivanjem Ugovora o korišćenju usluga elektronskog bankarstva, Klijent prihvata primjenu Opštih uslova korišćenja usluga elektronskog bankarstva i važećih akata Banke. Opšti uslovi za korišćenje usluge sastavni su dio Ugovora. Klijent je upoznat i pristaje na to da Banka vrši obradu njegovih ličnih podataka u cilju preduzimanja radnji koje prethode zaključenju Ugovora i radnji u postupku ispunjenja ugovornih obaveza, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

2. PRISTUP ELEKTRONSKOM BANKARSTVU ZA PRAVNA LICA

Korisnik usluga, zaključenjem Ugovora o pružanju usluga elektronskog bankarstva, ima mogućnost da pristupi online aplikaciji u ime i za račun pravnog lica, kao i svim podržanim funkcionalnostima ili da prima informacije o svim promjenama na svojim transakcionim računima. Banka obavještava Klijenta o promjenama na njegovim računima putem izvoda i/ili SMS notifikacija i/ili e-mail notifikacija – ukoliko je Klijent kroz Zahtjev aktivirao SMS i/ili e-mail servis.

Banka, putem e-maila dostavlja izvod prema utvrđenoj dinamici i na način ugovoren s Klijentom. Izvod sadrži podatke o obavljenim transakcijama i služi kao dokaz u slučaju prigovora Klijenta. Klijent je dužan da provjeri tačnost podataka na izvodu i ukoliko utvrdi neslaganje, da podnese prigovor Banci u što kraćem roku.

Klijent može koristiti eBanking/mBanking aplikacije nakon potpisivanja potrebne dokumentacije i dobijanja kredencijala od Banke, putem SMS-a i mail-a. Potrebno je da Klijent preuzme aplikaciju My Lovćen sa Play ili Apple prodavnice, u zavisnosti od operativnog

sistema. Pristup putem računara je moguć preko linka (<https://e.lovcenbanka.me/auth/login>). Klijent pristupa aplikaciji unosom korisničkog imena i lozinke. Pri svakoj prijavi, klijent dobija jednokratni OTP kod putem SMS-a.

Ukoliko se radi o Office Banking aplikaciji, Klijent dobija sertifikat (USB) kao i PIN. Nakon preuzimanja digitalnog sertifikata, Klijent je potrebno instalirati Office Banking Desktop aplikaciju.

Jezik aplikacije je automatski podešen na crnogorski, sa mogućnošću promjene na engleski jezik.

Video instrukcije za upotrebu aplikacije, Klijent može pronaći na sajtu Banke.

Ukoliko Klijent želi da izvrši izmjenu email adrese ili broja telefona na koji dobija SMS obavještenja, neophodno je da u najbližoj filijali podnese zahtjev za izmjenu podataka ili da sa e-mail adrese, registrovane u sistemu Banke, pošalje zahtjev za izmjenom na mail ebanking@lovcenbanka.me.

Svi oblici korišćenja eBanking/mBanking aplikacije, uključujući i unos naloga za plaćanje elektronskim putem, izjednačeni su sa svojeručnim potpisom i obavezuju korisnika, odnosno ovlašćeno lice.

3. PREGLED PROIZVODA I USLUGA

Nakon pristupa nalogu za eBanking/mBanking, Klijentu je omogućeno da koristi sve informativne i transakcione usluge za koje ima prava pristupa, kao što su:

- a) pregled stanja po računima;
- b) pregled detaljnih informacija o računu;
- c) pregled transakcija po računu;
- d) pregled izvoda;
- e) kreiranje i pregled plaćanja u nacionalnom i međunarodnom platnom prometu;
- f) kreiranje šablona;
- g) pregled kredita;
- h) pregled depozita;
- i) pregled kursne liste;
- j) upravljanje statusom i limitima potrošnje po karticama.

Banka je kao pružalac platne usluge i izdavalac platnog instrumenta obavezna da prilikom iniciranja elektronskih platnih transakcija i udaljenog pristupanja Klijenta uslugama elektronskog bankarstva, primjenjuje odnosno zahtijeva primjenu pouzdane provjere autentičnosti, osim u slučajevima kada su važećim propisima dopušteni izuzeci u skladu sa kriterijumima koji su predviđeni važećom regulativom. U slučajevima u kojima je dopušteno na osnovu propisanih kriterijuma ne primijeniti ili ne zahtijevati primjenu pouzdane provjere autentičnosti, sama činjenica da ona nije zahtijevana ili sprovedena ne znači sama po sebi da transakcija nije autorizovana na ugovoreni način.

Sistem za provjeru autentičnosti i autorizaciju se sastoji od uređaja, aplikacija ili metoda za provjeru autentičnosti i autorizaciju prilikom pristupa i korišćenja Usluge elektronskog bankarstva, što je detaljnije opisano u korisničkim uputstvima.

V NALOZI ZA PLAĆANJE

Svi nalozi koje Klijent kreira putem eBanking/mBanking servisa, realizovaće se trenutkom verifikacije naloga od strane Klijenta, ukoliko u datom trenutku postoje raspoloživa sredstva za realizaciju. U slučaju pravnih lica, realizovanje naloga vrši se potpisivanjem istih. Plaćanja može vršiti jedan korisnik samostalno ili više njih kolektivno, u zavisnosti od definisanih privilegija prilikom potpisivanja Ugovora i prateće dokumentacije

Klijent ima mogućnost da izvršava lične transfere, što podrazumijeva plaćanja između računa/proizvoda koji su u vlasništvu Klijenta. Kreirane naloge za plaćanje je moguće obrisati sve do trenutka potpisivanja.

Naloge za plaćanje i prenos sredstava Klijenta, Banka izvršava u skladu sa propisima, do visine raspoloživih sredstava na transakcionom računu, uključujući i eventualno dozvoljeno prekoračenje. Banka ne snosi odgovornost u slučaju neizvršenja naloga nastalog zbog greške Klijenta.

Prilikom obavljanja transakcija putem elektronskog bankarstva, Klijent je dužan da unese preciznu i tačnu svrhu transakcije, a u skladu sa dokumentacijom na osnovu koje se namjerava realizovati ta transakcija. Banka zadržava pravo da Klijenta upozori da obavljanje transakcija, s nepreciznom ili neadekvatnom svrhom, može biti zaustavljeno.

Nalozi za plaćanje primljeni u Banku putem usluge elektronskog bankarstva potpisuju se, ovjeravaju/autorizuju se u skladu sa uslovima definisanim u zahtjevu za aktiviranje usluga, kao i korisničkim uputstvom, kojim se reguliše elektronski način davanja naloga za plaćanje.

Prilikom izvršavanja nacionalnih i međunarodnih transakcija, Banka zadržava pravo da zahtijeva od Klijenta dostavljanje dokumentacije koja je osnov za realizaciju transakcije i prije njenog izvršenja.

Naloz i izvršavaju u skladu sa važećim propisima CBCG o rokovima izvršavanja i Termiskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija Banke.

VI NAKNADA

Klijent ovlašćuje Banku da zadužuje sve njegove račune u Banci za sva plaćanja nastala korišćenjem ove usluge, kao i za iznos naknada i troškova po istim, bez ispostavljanja pojedinačnih naloga. Naknadu za korišćenje usluga elektronskog bankarstva Banka naplaćuje zaduživanjem transakcionog računa Klijenta prema važećoj tarifi Banke, a u skladu sa Zakonom o platnom prometu. Potpisivanjem dokumentacije, Vlasnik računa potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima i tarifama Banke i daje ovlašćenje Banci da u njegovo ime i za njegov račun, vrši mjesečni obračun i naplatu naknada nastalih po ovom osnovu.

VII OBIM USLUGA

Klijent ima pravo na korišćenje svih navedenih usluga elektronskog bankarstva, koje su mu dostupne, a na osnovu prethodno potpisane dokumentacije, kako za fizička, tako i za pravna lica.

VIII ODGOVORNOST I BEZBJEDNOST

Banka ne snosi odgovornost za neizvršavanje naloga zbog nelicenciranog i nepravilno konfigurisanog operativnog sistema i nepravilnog korišćenja Usluga elektronskog bankarstva. Banka ne odgovara za smetnje nastale prekidom telekomunikacionih veza i greške prouzrokovane istim. Banka ne snosi odgovornost za telekomunikacione usluge koje pruža treća strana, kao i nefunkcionisanje elektronskih kanala, koje koristi Klijent, a koji su van kontrole Banke.

Banka ni u kom slučaju neće biti odgovorna za slučajne, posleđične ili indirektno štete ili gubitke, uključujući, bez ograničenja, izgubljenu dobit i gubitak ugleda. Banka ne odgovara Klijentu, za štetu koja nastane usljed više sile (npr. rat, nemiri, terorizam, katastrofe i sl. događaji) i svih sličnih uzroka na koje Banka ne može da utiče.

Svaki Klijent je dužan da sam obezbijedi opremu koja je potrebna za korišćenje usluga elektronskog bankarstva. Klijent se naročito obavezuje da, za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva, koristi i održava odgovarajuću računarsku i komunikacijsku opremu, koja je u skladu sa tehničkim zahtjevima, propisanim korisničkim uputstvom; da se stara da računarska i komunikacijska opremu bude zaštićena i upotrebljava se u skladu sa korisničkim uputstvom; da čuva u tajnosti personalizovane sigurnosne podatke, da ih štiti od krađe, gubitka, oštećenja ili zloupotrebe, kao i da ih neće saopštavati drugim licima; da će sve poslove koje obavlja putem Usluga elektronskog bankarstva obavljati u skladu sa Ugovorom, zakonskim i drugim propisima; kao i primjenljivim korisničkim uputstvom, da plaća naknadu za korišćenje Usluga elektronskog bankarstva, saglasno važećim naknadama Banke (tarifama); da odmah obavijesti Banku o gubitku, krađi, zloupotrebi ili neovlašćenom korišćenju mobilnog uređaja, personalizovanih sigurnosnih elemenata, ili sumnji na neovlašćenu upotrebu Usluge elektronskog bankarstva; da obavijesti odmah Banku o promjeni ličnih podataka i/ili drugih podataka relevantnih za nesmetano i sigurno korišćenje Usluga elektronskog bankarstva.

Klijent se obavezuje da će prilikom pristupa Uslugama elektronskog bankarstva dati samo one podatke koji su predviđeni ovim Opštim uslovima i odgovarajućim korisničkim uputstvom, kao i da će prekinuti korišćenje ovih usluga, ukoliko se traže dodatni podaci koji nijesu predviđeni korisničkim uputstvom.

U slučaju gubitka ili zloupotrebe kredencijala, korisnik je u obavezi da odmah obavijesti Banku putem mail adrese ebanking@lovcenbanka.me, kako bi se spriječila svaka dalja zloupotreba. Za sva oštećenja, neovlašćeno korišćenje PIN mailera – korisničkog imena i lozinke ili njegov gubitak, odgovoran je Klijent. Klijent je odgovoran za tačnost i vjerodostojnost podataka unijetih u platnom nalogu, vodeći računa o zakonskoj regulativi. Za sve podatke koji su pogrešno unijeti, kao i u slučaju izvršenja nepravilno ispunjenog naloga, isključivo je odgovoran Klijent. Klijent je dužan da za realizaciju naloga koji koji u jednom nalogu iznose ili prelaze iznos od 15.000,00€, odmah dostavi dokumentaciju koja služi kao osnov za izvršenje transakcije, na mail domaci.pp@lovcenbanka.me, kao i da u samom instrumentu platnog naloga unosi kompletne, adekvatne i ispravne podatke, posebno da izabere ispravnu svrhu transakcije iz opadajućeg menija, kao i da poziv na broj odobrenja, koji je obavezan podatak, mora korespondirati sa dokumentacijom koju prilaže korisnik platnih usluga da opravda osnovanost transakcije (npr.: broj fakture/ugovora ili dr. dokumenta). U slučaju da Klijent ne postupi u skladu sa obavezama, Banka ima pravo da obustavi realizaciju naloga.

IX ČUVANJE PODATAKA

Sve obavljanje transakcije i svi podaci Klijenta memorišu se u bazi podataka Banke i čuvaju na siguran način u skladu sa važećim propisima. Podaci se mogu reprodukovati na papiru i u slučaju potrebe oni su neoboriv dokaz da je transakcija izvršena i da je sadržina vjerodostojna.

Podaci o poslovanju preko eBanking/mBanking servisa predstavljaju poslovnu tajnu Banke i ona se obavezuje da će obezbjediti tajnost podataka o Klijentu, kao i da će spriječiti zloupotrebu istih.

X BLOKADA

Banka ima pravo da, u slučaju dobijanja naloga od nadležne institucije ili sumnje da postoji zloupotreba ili drugo ugrožavanje interesa Klijenta ili Banke, Klijentu privremeno blokira pružanje usluga elektronskog bankarstva i o tome ga obavijesti. Banka ima pravo da obustavi pružanje svih usluga elektronskog bankarstva Klijentu, ukoliko se Klijent ne pridržava Opštih uslova i ostalih akata Banke. Klijent može zatražiti privremenu obustavu obavljanja pojedinih usluga elektronskog bankarstva, predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj filijali Banke.

XI OTKAZ

Klijent može otkazati uslugu elektronskog bankarstva Banke podnošenjem pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnicu banke. Banka ima pravo da jednostrano obustavi pružanje usluga elektronskog bankarstva ukoliko se Klijent ne pridržava Opštih uslova i ostalih akata banke.

Specijalno, Klijentima koji tri mjeseca zaredom ne izmiruju mjesečne obaveze po osnovu korišćenja usluga elektronskog bankarstva, Banka zadržava pravo da ugasi servis elektronskog bankarstva. Ukoliko Korisnik želi da nakon toga obnovi pristup uslugama elektronskog bankarstva, potrebno je da ponovo dostavi svu potrebnu dokumentaciju prilikom apliciranja.

XII REKLAMACIJE I PRIGOVORI

Sve smetnje, nepravilnosti i izmjene u radu servisa elektronskog bankarstva, Korisnik može prijaviti Banci usmenim ili pisanim putem. Prigovor je moguće podnijeti na jedan od sledećih načina:

- Službeniku na šalteru Banke;
- Pozivom Kontakt centra na broj 19993;
- Putem mail-a na adrese ebanking@lovcenbanka.me ili prigovor@lovcenbanka.me;
- Slanjem pošte na adresu sjedišta Banke.

Banka će sve navode iz prigovora provjeriti i ispitati detaljno i objektivno, uz poštovanje povjerljivosti podataka.

U zavisnosti od kompleksnosti prijavljenog problema, Korisnik će biti obaviješten o rješenju i preduzetim mjerama odmah nakon provjere navoda ili u okviru zakonskog roka. Banka je dužna da odgovori Korisniku na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

U slučaju da Korisnik nije zadovoljan dobijenim odgovorom, a smatra da ponovljeni kontakt sa Bankom neće doprinijeti konačnom rješenju, prigovor može uputiti Bankarskom Ombudsmanu.

XIII PRELAZNE ODREDBE

Banka zadržava pravo da mijenja Opšte uslove. U slučaju izmjene, Banka će Opšte uslove objaviti na svojoj internet stranici. Izmijenjene Opšte uslove Banka primjenjuje 15 (petnaest) dana od dana objavljivanja na svojoj internet stranici. Ukoliko nakon izmjena Opštih uslova, Korisnik i dalje pristupa uslugama elektronskog bankarstva, odnosno ne otkaže usluge, Banka će smatrati da je Korisnik prihvatio sve izmjene i da je sa njima saglasan.

XIV ZAVRŠNE ODREDBE

Sva eventualna sporna pitanja po ovim Opštim uslovima, strane će nastojati riješiti sporazumno, a ukoliko to nisu u mogućnosti, za rješavanje spora nadležan je sud u Podgorici.