

OPŠTA PRAVILA KORIŠĆENJA USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA

I POJMOVI I DEFINICIJE

Usluge elektronskog bankarstva – skup usluga Banke koju čine usluga internet bankarstva – SOŽeBANKING, usluga mobilnog bankarstva – SOGeMOBILE i usluga SMS KONTO.

SOŽeBANKING – servis (aplikacija) internet bankarstva koji omogućava korišćenje usluga domaćeg platnog prometa, mjenjačke poslove omogućava korisnicima uvid u proizvode i usluge koje imaju kod Banke, kao i dodatne informacije vezano za usluge Banke.

SOGeMOBILE – servis (aplikacija) elektronskog bankarstva prilagođen radu sa mobilnim uređajima, koji omogućava korišćenje usluga domaćeg platnog prometa i omogućava korisnicima uvid u proizvode i usluge koje imaju kod Banke, kao i dodatne informacije vezano za usluge Banke.

SMS KONTO – servis koji omogućava korisnicima plaćanje računa putem SMS-a, koji funkcioniše na način što Korisnik autorizacioni kod za plaćanje računa koji dobije od Banke, šalje putem SMS poruke na broj telefona 14747.

Korisnik – klijent-fizičko lice kojem je Banka odobrila korišćenje jedne ili više usluga elektronskog bankarstva na osnovu zahtjeva za korišćenje određene usluge, pod uslovom da u Banci ima otvoren račun.

PIN – numerička lozinka koju korisnik dobija od Banke putem kanala sigurnosne komunikacije prilikom prve prijave na aplikaciju i koja se koristi kao sredstvo za identifikaciju i autorizaciju.

OTP (One Time Password) kod – kod koji korisnik dobija od Banke putem kanala sigurnosne komunikacije, koji je vremenski ograničen i koji se može iskoristiti samo jednom, nakon čega postaje nevažeći i ne može se iskoristiti za ponovnu identifikaciju odnosno autorizaciju usluge.

Token – integrisani dio aplikacije na mobilnom uređaju koji se koristi za prijavu na usluge elektronskog bankarstva i autorizaciju transakcija.

II OPŠTE ODREDBE

Ovim pravilima reguliše se korišćenje usluga elektronskog bankarstva Societe Generale banke Montenegro AD.

III KORISNICI USLUGA

Korisnici usluga elektronskog bankarstva mogu biti fizička lica koja imaju otvoren transakcioni račun u Banci.

IV ODABIR USLUGE

Banka usluge elektronskog bankarstva stavlja na raspolaganje Korisniku, a Korisnik se, popunjavanjem Pristupnice koja čini sastavni dio ovog Ugovora, opredjeljuje za korišćenje jedne ili više usluga.

Banka ima pravo provjere podataka i prikupljanja dodatnih informacija o podnosiocu zahtjeva. Banka ima pravo da odbije zahtjev da uspostavljanje poslovne saradnje sa podnosiocem Zahtjeva, u kom slučaju nije dužna da obrazloži svoju odluku.

V UGOVARANJE USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

Korisniku usluga elektronskog bankarstva, Banka nudi sljedeće usluge:

- o platni promet u zemlji;
- o pregled stanja i prometa po računima;
- o informacija putem SMS-a i/ili e-mail-a;
- o plaćanje računa putem SMS-a;

Usluge elektronskog bankarstva će Korisniku biti dostupne u sljedećim periodima:

- o usluge sprovođenja naloga za plaćanje između računa u Banci – 24 časa dnevno;
- o usluge međubankarskog sprovođenja naloga za plaćanje – u skladu sa RTGS sistemom Centralne banke Crne Gore;
- o usluge uvida u proizvode i usluge koje imaju kod Banke – 24 časa dnevno;
- o usluge obavljanja mjenjačkih poslova – radnim danima (ponedeljak-petak), 8-15 časova;
- o dodatne informacije vezano za usluge Banke – 24 časa dnevno.

Za korišćenje usluga elektronskog bankarstva, potrebno je da:

- o fizičko lice potpiše Pristupnicu za fizička lica i Ugovor o pružanju usluga elektronskog bankarstva fizičkim licima
- o posjeduje aktivnu e-mail adresu
- o da ima adekvatan mobilni uređaj, koji je u mogućnosti da podržava SOGeMOBILE aplikaciju.
- o da ima mogućnost pristupa internetu putem mobilnog telefona.

Korisnik usluga elektronskog bankarstva ovlašćuje Banku da zadužuje sve njegove račune za sva plaćanja nastala korišćenjem ove usluge, kao i za iznos naknada, provizija i troškova po istim, bez ispostavljanja pojedinačnih naloga, a sve u skladu sa Zakonom o platnom prometu.

VI AUTORIZACIJA TRANSAKCIJA IZVRŠENIH KORIŠĆENJEM USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

1. Korisnik usluge SOŽeBANKING, koji je svojstvo Korisnika stekao potpisivanjem Pristupnice i Ugovora, u periodu do 04.09.2016.godine, neopozivo i apsolutno prihvata da se njegov identitet potvrđuje i izvršena transakcija smatra autorizovanom isključivo uz kumulativno korišćenje sljedećih autorizacionih elemenata:

- Korisničkog imena koje Korisnik od Banke dobija uz Ugovor;
- šifre/PIN-a koji Korisnik kreira prilikom prve prijave na aplikaciju;
- OTP koda koji je 6-cifreni broj, sa trajanjem od 10 minuta, koji se dobija putem SMS-a.

2. Korisnik koji je to svojstvo stekao potpisivanjem Pristupnice i Ugovora, počev od 05.09.2016.godine, autorizovaće platne transakcije inicirane uslugama SOŽeBANKING, kumulativnim prisustvom sljedećih autorizacionih elemenata:

- Korisničkog imena koje Korisnik od Banke dobija uz Ugovor;
- šifre/PIN-a koji Korisnik kreira prilikom prve prijave na aplikaciju;
- OTP koda koji je 6-cifreni broj, sa trajanjem od 10 minuta, koji se dobija iz SOGeMOBILE aplikacije.

1. Korisnik usluge SOGeMOBILE neopozivo i apsolutno prihvata da se njegov identitet potvrđuje i izvršena transakcija smatra autorizovanom isključivo uz kumulativno korišćenje sljedećih autorizacionih elemenat

- Šifre/PIN-a
- tokena.

2. Korisnik usluge SMS CONTO neopozivo i apsolutno prihvata da se njegov identitet potvrđuje i izvršena transakcija smatra autorizovanom slanjem SMS-a sa autorizacionim kodom koji dobije od Banke na broj telefona 14747.

VII LIMITI

Banka je za svakog korisnika definisala i podesila limite za korišćenje usluga elektronskog bankarstva. Dnevni limit iznosi 1.000€, a mjesečni limit 4.000€. Kao izuzetak, Banka zadržava pravo da na obrazloženi zahtjev Korisnika, odobri limit veći od propisanog. Zahtjev za odobrenje ovog limita mora biti dostavljen Banci u pisanoj formi, u ekspozituri Banke. Dodatni dnevni limit, u slučaju odobrenja od strane Banke, može iznositi do 3.000€, dok dodatni mjesečni limit, u slučaju odobrenja, može iznositi do 9.000€.

VIII NALOZI ZA PLAĆANJE

Korisnik se obavezuje da će transakcije putem korišćenja usluga elektronskog bankarstva obavljati u skladu sa važećim zakonskim propisima, te garantuje za ispravnost i tačnost podataka unijetih u nalog za plaćanje, za koje je isključivo odgovoran.

Korisnik se obavezuje da će po zahtjevu Banke, dostavljati svu neophodnu dokumentaciju koja se odnosi na transakcije.

Banka ne snosi odgovornost za naloge Korisnika koji su odbijeni u platnom prometu, zbog greške Korisnika, niti je odgovorna u slučaju izvršenja nepravilno popunjenog naloga od strane korisnika.

Korisnik je saglasan da Banka, a u slučaju da Korisnik bude kasnio sa plaćanjem bilo koje obaveze nastale osnovom ili u vezi sa ovim Ugovorom, svoja potraživanja može realizovati na teret svih računa Korisnika kod Banke bez ispostavljanja pojedinačnog naloga za prenos sve do konačnog izmirenja.

IX SIGURNOST I ODGOVORNOST

Korisnik je dužan da čuva svoju šifru/PIN i ne dozvoli zloupotrebu istog.

Banka preporučuje korisniku instaliranje sigurnosnog softvera – Trusteer na računarima sa kojih će koristiti usluge SOŽeBANKING. Banka ne snosi odgovornost za greške (neizvršavanje naloga, pogrešnih informacija, pogrešnog izvršavanja naloga) usljed računara nezaštićenog Trusteer softverom, nelicenciranog i nepravilno konfigurisanog operativnog sistema i nepravilnog korišćenja usluga SOŽeBANKING. U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe korisničkog imena, šifre/PIN-a, OTP koda, korisnik je dužan da to bez odlaganja prijavi Banci, kako bi se spriječila svaka dalja zloupotreba. Za slučaj da greške ili zloupotrebe nastanu usljed drugih razloga, Banka će snositi odgovornost samo pod uslovom da se dokaže njena krivica.

X BLOKADA/DEBLOKADA KORIŠĆENJA I UKIDANJE USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

Korisnik može blokirati korišćenje usluga elektronskog bankarstva na neki od sljedećih načina:

- pozivom na broj tel 020 40 88 01 radnim danima (pon pet) u periodu od 08h do 19h i subotom od 08h do 13h
- pozivom na broj telefona 19900 radnim danima (pon pet) od 08h do 16h
- podnošenjem zahteva u bilo kojoj ekspozituri Banke – u toku radnog vremena ekspozitura;

Kada se pristup uslugama blokira na zahtjev Korisnika, korišćenje usluga se može deblokirati na lični zahtjev Korisnika predat u ekspozituri Banke.

Banka zadržava pravo da Korisniku blokira mogućnost korišćenja usluga elektronskog bankarstva ukoliko:

- procijeni da je iz bilo kojeg razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka i sredstava;
- korišćenje usluga od strane Korisnika, a po isključivoj proceni Banke predstavlja sigurnosnu pretnju ili ugrožava poslovanje Banke
- korisnik neuredno izmiruje svoje obaveze prema Banci po bilo kom osnovu.

Kada pristup uslugama blokira Banka, korišćenje usluga se može deblokirati na lični zahtjev Korisnika predat u ekspozituri Banke, ukoliko po isključivoj proceni Banke više ne postoji sigurnosna prijetnja, kao i ukoliko ne postoji opasnost od ponavljanja sigurnosne prijetnje ili ugrožavanja.

Banka zadržava pravo da, bez pisanog obrazloženja ili najave, ukine pravo korišćenja usluga elektronskog bankarstva u slučaju da Korisnik na računu koji ima u Banci nije imao uplata u periodu dužem od tri mjeseca.

XI REKLAMACIJE

Eventualne reklamacije po neodobrenim, neizvršenim ili pogrešno izvršenim transakcijama, Korisnik koji je fizičko lice je u obavezi da odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana zaduženja, pisanim putem obavijesti Banku. Ukoliko Korisnik reklamaciju ne podnese u



ovom roku i na naveden način, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju neodobrene, neizvršene i nepravilno izvršene transakcije. Korisnik je dužan jasno navesti transakciju koju osporava.

Rok od 13 mjeseci iz prethodnog stave je rok objektivne prirode, to jest ukoliko je Korisnik, na bilo koji način znao ili je mogao znati (npr. primanjem SMS poruke o promjeni stanja na računu ili na bilo koji drugi način) za neodobrenu, neizvršenim ili nepravilno izvršenu transakciju, nema pravo pozivanja na rok od 13 mjeseci. U okviru objektivnog roka, Korisnik je dužan odmah po saznanju za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju, a najkasnije u roku od 10 radnih dana od dana saznanja, na propisan način dostaviti reklamaciju Banci.

Eventualne reklamacije po neodobrenim, neizvršenim ili pogrešno izvršenim transakcijama, Korisnik koji je pravno lice je u obavezi da odmah po saznanju, a najkasnije u objektivnom roku od 45 dana od dana zaduženja, pisanim putem obavijesti Banku. Ukoliko Korisnik reklamaciju ne podnese u ovom roku i na naveden način, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju neodobrene, neizvršene i nepravilno izvršene transakcije. Korisnik je dužan jasno navesti transakciju koju osporava.

Korisnik kartice Banci podnosi reklamaciju pozivanjem **Call Centra** na broj **(+382) 19900** ili u pisanom obliku podnošenjem reklamacije u nekoj od ekspozitura Banke. U slučaju da je reklamacija učinjena pozivom Call centru, Korisnik kartice je dužan istu podnijeti pisanim putem ekspozituri Banke.

Reklamacije koje nisu dostavljene na propisan način i u propisanom roku, Banka neće prihvatiti, a finansijski gubitak snosiće Korisnik.

Za reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i usluga plaćenih korišćenjem usluga elektronskog bankarstva, Banka nije odgovorna.

XII NAKNADE

Sve naknade za korišćenje usluga elektronskog bankarstva naplaćuju se shodno važećim naknadama Banke, datim u Tarifama banke.

XIII ZAVRŠNE ODREDBE

Banka će sve podatke o Korisniku u skladu sa zakonskim propisima smatrati povjerljivim.

Korisnik je dužan tokom trajanja Ugovora obavještavati Banku o svakoj eventualnoj promjeni adrese prebivališta i/ili boravišta, promjeni poslodavca kao i o svakoj drugoj promjeni ličnih i/ili matičnih podataka, brojeva telefona ili mail adresa koje je prilikom zaključenja ovog Ugovora dostavio Banci.

Korisnik je neopozivo i bezuslovno saglasan da će, ukoliko ne postupi u skladu sa naprijed preuzetom obavezom, snositi sve eventualne troškove koje Banka bude imala u cilju pribavljanja podataka.

Korisnik je saglasan s primanjem obavještenja informativnog, reklamnog i drugog karaktera od strane Banke.

Svaku štetu nastalu usljed nepridržavanja ugovornih odredbi i Opštih pravila od strane Korisnika snosi Korisnik.

Korisnik ima pravo na pisani prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, Opštih uslova, Opštih pravila, obaveza iz zaključenog Ugovora i dobre poslovne prakse.

Banka zadržava pravo izmjene Opštih pravila, Opštih uslova i Tarifa, uz prethodno informisanje Korisnika. Korisnik kartice se o izmjenama informiše na web sajtu Banke www.societegenerale.me, gdje će izmjene biti objavljene najmanje 2 mjeseca prije stupanja na snagu istih. Smatraće se da se Korisnik sa izmjenama saglasio, ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da iste ne prihvata.