

**USLOVI KORIŠĆENJA „ZAPAD SECURE“
USLUGE ZAPAD BANKE**

Sadržaj:

I PODRUČIJE PRIMJENE	3
1. ZNAČENJE POJMOVA	3
2. NAKNADE	5
3. AKTIVIRANJE ZAPAD SECURE USLUGE	5
4. POUZDANA AUTENTIFIKACIJA PUTIM ZAPAD SECURE USLUGE	5
5. ODGOVORNOST ZA KORIŠĆENJE ZAPAD SECURE USLUGE	5
5. PRIGOVORI POTROŠAČA	6
6. OBRADA LIČNIH PODATAKA	7
7. PRESTANAK KORIŠĆENJA USLUGE	7
8. SPOROVI	7
II ZAVRŠNE ODREDBE	7

I PODRUČJE PRIMJENE

Ovim Uslovima za korišćenje "Zapad Secure" usluge (u daljem tekstu: Uslovi), definišu se uslovi korišćenja navedene usluge za kupovinu roba ili usluga Mastercard platnim karticama (u daljem tekstu: kartica), čiji je izdavalac Zapad banka AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka).

1. ZNAČENJE POJMOVA

U ovim Uslovima sledeće riječi imaju navedena značenja:

Autentifikacija korisnika	postupak koji uključuje identifikaciju i verifikaciju identiteta korisnika te davanja autorizacije/saglasnosti za izvršenje platne transakcije.
Biometrijska autentifikacija	metoda autentifikacije korisnika korišćenjem biometrijskog svojstva kao npr. otisak prsta, skeniranje lica itd., koje je Korisnik prethodno sačuvao u svoj mobilni uređaj/aplikaciju te se isto svojstvo koristi za pristup usluzi Zapad Secure.
Banka	izdavalac i vlasnik kartice Zapad banke AD Podgorica., Moskovska 2b/VII, 81 000 Podgorica, pružalac usluga;
Internet transakcija	kartična transakcija izvršena na Internet prodajnom mjestu;
Internet prodajno mjesto	registrovano prodajno mjesto (trgovac) koje nudi proizvode ili usluge putem Interneta;
Korisnik platne kartice	Klijent fizičko ili pravno lice, kao i lice posebno ovlašćeno od strane Klijenta da koristi platnu karticu;
Lozinka	dinamička lozinka koju korisnik prima na registrovani broj mobilnog telefona u Banci i služi za autentifikaciju kupovine na Internet prodajnom mjestu sa 3D Secure standardom i b) statička lozinka koju korisniku dostavlja Banka i koju korisnik može promijeniti u filijalama Banke.
MOTO/CNP transakcija	Mail order and telephone order - poštanske i telefonske narudžbe i Card nonpresent transakcija – su transakcije čije obavljanje na prodajnom mjestu ne zahtijeva upotrebu platne kartice Klijenta.

OTP kod	- <i>One time password</i> - jednokratna šifra ograničenog vremenskog trajanja, koju Klijent dobija putem SMS-a / Vibera, hardverskog ili softverskog tokena.
Personalizovani sigurnosni elementi	podaci na platnoj kartici i podaci pridruženi kartici, koji Banci omogućavaju identifikaciju osobe koju je ista ovlastila za korišćenje te kartice, a naročito ime i prezime korisnika platne kartice, broj platne kartice, kontrolni broj ispisan na platnoj kartici, datum važenja platne kartice, PIN i potpis korisnika platne kartice na kartici, kao i OTP, TAN, CVV.
PIN Platne kartice	personalizovani sigurnosni element koji čini lični tajni identifikacioni broj Klijenta, kojeg mu dodjeljuje Banka, poznat isključivo korisniku kartice i koji je strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju korisnika platne kartice i autorizaciju kod platnih transakcija koje zahtijevaju identifikaciju i autorizaciju PIN-om.
Platna kartica	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 EFTPOS uređajima i internet.
Pouzdana provjera autentičnosti klijenta	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 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.
Zapad Secure usluga	U smislu ovih Uslova odnosi se na uslugu banke koja omogućava pouzdanu provjeru autentičnosti korisnika putem Biometrijske autentifikacije.
3D Secure standard	standard za provjeru identiteta korisnika kartice prilikom kupovine na internetu razvijen od strane kartičnih šema (Mastercard, Visa) koji omogućava sigurno plaćanje roba i usluga karticama putem Interneta.
3D Secure usluga (Three Domain Secure)	u smislu ovih Uslova odnosi se na primjenu Mastercard SecureCode standarda za sigurnije plaćanje roba i/ili usluga na Internet prodajnim mjestima.

2. NAKNADE

Banka ne naplaćuje naknadu za korišćenje Zapad Secure usluge.

3. AKTIVIRANJE ZAPAD SECURE USLUGE

Zapad Secure usluga koristi se prilikom kupovine roba i/ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju Mastercard® SecureCode.

Za korišćenje Zapad Secure usluge nije potrebna dodatna ili nova kartica.

U svrhu aktivacije, Banka traži prihvatanje Uslova korišćenja Zapad Secure. Prihvatanjem ovih Uslova Korisnik daje saglasnost Banci za korišćenje i obradu njegovih ličnih podataka. Usluga se aktivira unosom ličnih podataka koje određuje Banka, a u svrhu identifikacije Korisnika. Banka može odbiti aktiviranje usluge, ukoliko podaci ne odgovaraju ličnim podacima koji su u sistemu Banke.

4. POUZDANA AUTENTIFIKACIJA PUTIM ZAPAD SECURE USLUGE

Prilikom plaćanja preko interneta, ukoliko internet prodajno mjesto podržava 3D secure standard, neophodno je izvršiti pouzdanu provjeru autentičnosti korisnika,

Pouzdana provjera autentičnosti putem Zapad Secure usluge sprovodi se na način da ukoliko je Internet transakcija inicirana platnom karticom koja je registrovana za korišćenje Zapad Secure usluge, autentifikacija korisnika izvršiće se na sljedeći način:

- Korisnik na uređaju koji je povezan sa Zapad Secure uslugom prima "push" notifikaciju sa detaljima transakcije;
- Korisnik otvara notifikaciju i vrši biometrijsku autentifikaciju na svom uređaju;
- Uspješnom piometrijskom autentifikacijom, smatra se da je u potpunosti sprovedena pouzdana provjera autentičnosti korisnika.

5. ODGOVORNOST ZA KORIŠĆENJE ZAPAD SECURE USLUGE

Odgovornosti Banke:

Banka stavlja na raspolaganje Korisniku uslugu Zapad Secure i na kanalima koji su sa Korisnikom prethodno dogovoreni.

Banka nema obavezu da autorizuje transakciju samo na osnovu rezultata autentifikacije.

Banka potvrđuje uspješno autorizovane transakcije.

Banka se obavezuje da sprovodi uslugu autentifikacije 24 sata/7 dana u nedelji.

Banka obezbeđuje Korisnicima komunikacione kanale na kojima mogu uputiti sve pritužbe u vezi sa radom usluge Zapad Secure.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju neovlašćenog korišćenja 3D secure usluge osobe sa ličnim podacima korisnika (kartice, PIN, jednokratna lozinka).

Banka ne preuzima odgovornost za nemogućnost izvršenja transakcija zbog greške Korisnika, nedostupnost usluge usljed tehničkih problema na računarskoj opremi, smetnje u telekomunikacijama, problem kod Internet prodajnog mjesta ili u slučaju više sile.

U cilju obezbjeđivanja poslovanja u uslovima maksimalne sigurnosti i performansi, Banka koristi usluge koje pružaju kvalifikovani isporučioци usluga. Odgovornost Banke je da bira i prati aktivnosti koje obavljaju isporučioци usluga.

Banka se obavezuje da uskladi rad Zapad Secure usluge sa izmjenama koje regulišu pravni okvir za ovu vrstu transakcija.

Odgovornosti Korisnika:

Korisnik je dužan držati u tajnosti PIN, postupati sa njim strogo povjerljivo, ograničiti pristup kartici i jednokratnoj lozinci OTP trećim osobama. Korisnik je odgovoran za sve obaveze nastale neovlašćenim korišćenjem kartice, jednokratne lozinke i PIN koda.

Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku o gubitku ili krađi kartice, mobilnog telefona na koji prima jednokratnu lozinku, kao i drugim oblicima zloupotrebe Zapad Secure usluge i to na telefonski broj: +382 20 690 000 radnim danima od 08:00 do 16:00, a nakon toga, vikendima i praznicima na +382 20 690 069;

U slučaju krađe mobilnog telefona, potrebno je obavijestiti Banku, kako bi blokirala broj u sistemu.

Sve probleme i sporove oko nedostataka robe i/ili usluge, Korisnik će riješiti sa Internet prodajnim mjestom. Banka ne odgovara za štetu nastalo Korisniku kao posljedica neispunjenja obaveza od strane Internet prodajnog mjesta.

Korisnik je dužan da se pridržava preporuka za instalaciju aplikacije datih od strane Banke, kako bi obezbijedio uslove za optimalan rad usluge.

5. PRIGOVORI POTROŠAČA

Prigovor na rad zaposlenog ili pruženu bankarsku uslugu, klijent podnosi u skladu sa Procedurom postupanja po dostavljenom prigovoru-pohvali.

Prigovor se podnosi na jedan od sljedećih načina:

- Lično u sjedištu banke ili u poslovnicu banke - **popunjavanjem Obrasca;**
- Putem pošte, slanjem na adresu **Moskovska 2b/VII, 81000 Podgorica;**
- Putem elektronske pošte (e-mail) na adresu: **prigovor@zapadbanka.me;**

Prigovor mora sadržati detaljan opis događaja/situacije.

6. OBRADA LIČNIH PODATAKA

Banka prikuplja i obrađuje lične podatke te ih štiti od neovlašćenog pristupa, upotrebe ili odavanja u skladu sa propisima koji uređuju zaštitu ličnih podataka.

7. PRESTANAK KORIŠĆENJA USLUGE

Nakon prihatanja ovih Uslova Zapad Secure usluga je aktivna do isteka roka važenja Kartice.

8. SPOROVI

Svi eventualni sporovi između Banke i Klijenta, koji bi mogli proizaći iz Okvirnih ugovora i ovih Uslova, rješavaju se primjenom prava Crne Gore. U slučaju spora nadležan je sud prema sjedištu Banke. Ovi Uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjuju se i na sve ugovore vezane za otvaranje i vođenje računa u platnom prometu, zaključene do dana stupanja na snagu ovih Uslova. Za sve što nije regulisano ovim Uslovima, primjenjuju se pozitivni zakonski propisi, odluke i uputstva nadležnih organa Banke i njihova druga akta sa kojima je Klijent upoznat prije sklapanja okvirnog ugovora/naloga za jednokratnu platnu transakciju i koji su mu dostupni u prostorijama Banke i na njoj Internet stranici.

II ZAVRŠNE ODREDBE

Za sve što nije regulisano ovim Uslovima primjenjuju se važeći zakonski propisi, odluke i uputstva nadležnih tijela, te akti Banke, s kojima je Vlasnik računa/Korisnik platne usluge upoznat prije sklapanja ugovora, te koji su mu dostupni u svim filijalama Banke.

Ukoliko se ovi Uslovi, važeći akti Banke i/ili drugi propisi naknadno izmijene i/ili dopune, Korisnik se obvezuje postupati po nastalim promjenama. Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Uslova u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke.

Uputstvo za korišćenje Zapad Secure aplikacije nalazi se na internet stranici Banke: <https://www.zapadbanka.me/me/fizicka-lica/platne-kartice/sigurnosne-usluge-i-preporuke>

Ova Uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuje se od 08. 04. 2024.