

ADRIATIC BANK AD PODGORICA

OPŠTI USLOVI ZA OTVARANJE, VOĐENJE I UKIDANJE  
TRANSAKCIONIH RAČUNA, RAČUNA ŠTEDNJE, RAČUNA ZA  
PLAĆANJE SA OSNOVIM USLUGAMA, PREBACIVANJE  
RAČUNA  
I ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA ZA FIZIČKA LICA

Verzija 4.5

Podgorica, 31.01.2024. godine



Na osnovu ovlaštenja iz čl. 55 i 206 Zakona o kreditnim institucijama, čl.164, 165 i.189. Zakona o privrednim društvima, čl. 64 Zakona o platnom prometu, Zakona o uporedivosti naknada povezanih sa računom za plaćanje, potrošača, prebacivanju računa za plaćanje potrošača i računu za plaćanje sa osnovnim uslugama, te čl.43. Statuta Adriatic Bank AD Podgorica, te Odluke o strukturi, bližim uslovima i načinu otvaranja i ukidanja transakcionih računa Upravni odbor Adriatic Bank AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka) dana 31.01.2024. godine, usvaja

## OPŠTE USLOVE OTVARANJA, VOĐENJA I UKIDANJA TRANSAKCIONIH RAČUNA, RAČUNA ŠTEDNJE, RAČUNA ZA PLAĆANJE SA OSNOVIM USLUGAMA, PREBACIVANJE RAČUNA I PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA FIZIČKA LICA

### UVODNE ODREDBE I DEFINICIJE POJMOVA

#### Član 1.

Ovim Opštim uslovima uređuju se prava i obaveze pružaoca platnih usluga Adriatic Bank AD Podgorica (u daljnjem tekstu: Banka) i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik) kod otvaranja, vođenja i ukidanja transakcionih računa, računa štednje fizičkih lica i pružanja platnih usluga (u daljem tekstu: Fizička lica). Takođe ovim Opštim uslovima se uređuju prava i obaveze između Banke i potrošača u smislu odredaba Zakona o uporedivosti naknada povezanih sa računom za plaćanje, potrošača, prebacivanju računa za plaćanje potrošača i računu za plaćanje sa osnovnim uslugama.

Ovi Opšti uslovi odnose se na nacionalni i međunarodni platni promet fizičkih lica koji obavlja Banka, te se njima određuju uslovi sklapanja i prestanka Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa i obavljanju platnih usluga, računa štednje, računa sa osnovnim uslugama, vođenje računa, rokovi povezani s izvršavanjem platnih transakcija, naknade i troškovi u vezi sa uslugama plaćanja, uslovi prebacivanja računa za plaćanje. načini i rokovi za obavještanje Korisnika, odgovornost Banke i stupanje na snagu ovih Opštih uslova.

Korisnici usluga u smislu ovih Opštih uslova su fizička lica, rezidenti i nerezidenti.

Uz ove Opšte uslove, na poslovni odnos Korisnika i Banke primjenjuju se Opšti uslovi poslovanja Adriatic Bank AD Podgorica i Tarife za nacionalni i međunarodni platni promet za fizička lica.

Banka će ove Opšte uslove Korisniku učiniti dostupnim na svim šalterima Banke, kao i na internet stranici Banke, a o svim izmjenama će korisnika obavijestiti na način kako je definisano ovim Opštim uslovima.

Službeni jezik Banke je crnogorski jezik, odnosno drugi jezik koji je u službenoj upotrebi u Crnoj Gori, koji se koristi u cjelokupnoj korespondenciji i komunikaciji između Banke i Korisnika.

Podaci o Banci - pružaocu platnih usluga:

**Adriatic Bank AD Podgorica**, sa sjedištem na adresi Bulevar Džordža Vašingtona br. 98, 81000 Podgorica, broj u CRPS Podgorica 4 - 0009471, matični broj 03087158, transakcioni



račun broj 907 - 58001 - 38, izdavalac Opštih uslova otvaranja, vođenja i ukidanja transakcionih računa, računa štednje i pružanja platnih usluga za fizička lica.

Centralna banka Crne Gore je organ nadležan za nadzor odnosno superviziju poslovanja Banke u Crnoj Gori.

Centralna banka Crne Gore izdala je licencu za obavljanje bankarskih poslova broj 0101-4014/83-2 od 01.03.2016. godine.

Kontakt podaci »e-mail adresa: [info@adriaticbank.com](mailto:info@adriaticbank.com)

Pošta: Adriatic Bank AD Podgorica, ul.Bulevar Džordža Vašingtona br.98 , 81000 Podgorica

## DEFINICIJE POJMOVA

### Član 2.

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Opštim uslovima imaju sljedeće značenje:

- 1) **platna transakcija** je uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava inicirana od platioca, u njegovo ime ili od primaoca plaćanja, bez obzira na obaveze između platioca i primaoca plaćanja;
- 1a) **platna transakcija na daljinu** je platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;
- 1b) **prihvatanje platnih transakcija** je platna usluga kojom pružalac platnih usluga, na osnovu ugovora sa primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija, vrši prenos novčanih sredstava primaocu plaćanja
- 2) **platilac** je fizičko lice koje ima račun za plaćanje i daje nalog ili saglasnost za plaćanje sa tog računa ili fizičko lice koje nema račun za plaćanje i daje nalog za plaćanje;
- 3) **primalac plaćanja** je fizičko ili pravno lice kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;
- 4) **korisnik platnih usluga** je fizičko lice koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja;
- 5) **potrošač** je fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama obuhvaćenim Zakonom o platnom prometu u svrhe koje nijesu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju;
- 6) **novčana doznaka** je platna usluga pri kojoj se primaju novčana sredstva od platioca, bez otvaranja računa za plaćanje na ime platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi prenosa odgovarajućeg iznosa sredstava primaocu plaćanja ili drugom pružaocu platnih usluga koji djeluje za primaoca plaćanja i/ili se ta sredstva primaju za primaoca plaćanja i stavljaju na raspolaganje tom primaocu plaćanja;
- 7) **novčana sredstva** su gotov novac (novčanice i kovani novac), sredstva na računu i elektronski novac;
- 8) **nalog za plaćanje** je instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi pružaocu platnih usluga kojom se traži izvršavanje platne transakcije;
- 9) **datum valute** je referentno vrijeme koje pružalac platnih usluga koristi za obračunavanje kamata na novčana sredstva, zadužena ili odobrena na račun za plaćanje;
- 10) **referentni kurs** je kurs koji se koristi kao osnovica pri preračunavanju valute, a koji pružalac platnih usluga učini dostupnim ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
- 11) **provjera autentičnosti** je postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava provjeru identiteta korisnika platnih usluga/platnih instrumenata ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih podataka korisnika;
- 11a) **pouzdana provjera autentičnosti klijenta** je provjera autentičnosti na osnovu upotrebe dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja, posjedovanja i



svojestvenosti 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;

- 11b) **personalizovani sigurnosni podaci** su personalizovane karakteristike koje pružalac platnih usluga daje korisniku platnih usluga radi provjere autentičnosti;
- 11c) **osjetljivi podaci o plaćanju** su podaci koji se mogu koristiti za izvršenje prevare, uključujući personalizovane sigurnosne podatke, 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;
- 12) **platni instrument** je 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;
- 13) **prihvatanje platnih instrumenata** je platna usluga kojom pružalac platnih usluga primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platne transakcije koju inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
- 14) **platna kartica** je platni instrument koji omogućava njenom imaocu 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;
- 15) **sredstvo za komunikaciju na daljinu** je sredstvo koje se može upotrijebiti za zaključenje ugovora o platnim uslugama bez istovremene fizičke prisutnosti pružaoca platnih usluga i korisnika platnih usluga;
- 15a) **elektronska platna transakcija** je 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;
- 15b) **online povezivanje** je povezivanje putem javno dostupne komunikacione mreže (npr. interneta) pružaoca i korisnika određene usluge;
- 16) **radni dan** je dio dana u kome pružalac platnih usluga platioca ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije, posluje i omogućava izvršavanje platne transakcije korisniku platnih usluga;
- 17) **kreditni transfer** je platna usluga kojom se račun za plaćanje primaoca plaćanja odobrava za platnu transakciju ili niz platnih transakcija na teret računa za plaćanje platioca, od strane pružaoca platnih usluga kod kojeg se vodi račun za plaćanje platioca, na osnovu naloga za plaćanje koji daje platilac;
- 18) **direktno zaduženje** je platna usluga za zaduženje računa za plaćanje platioca, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primaoca plaćanja na osnovu saglasnosti platioca date primaocu plaćanja, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja ili pružaocu platnih usluga platioca;
- 19) **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;
- 20) **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;
- 21) **pružalac platnih usluga koji vodi račun** je pružalac platnih usluga koji platiocu otvara i vodi račune za plaćanje;
- 22) **pružalac usluge iniciranja plaćanja** je pružalac platnih usluga koji kao platna institucija obavlja usluge iniciranja plaćanja;
- 23) **pružalac usluge informacija o računu** je pružalac platnih usluga koji obavlja isključivo usluge pružanja informacija o računu;
- 24) **nacionalna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju pružalac platnih usluga platioca i/ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji platne usluge pružaju na teritoriji Crne Gore;



- 25) **međunarodna platna transakcija** je platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pružaplatnu uslugu na teritoriji Crne Gore, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji treće države, kao i platna transakcija kod koje isti pružalac platnih usluga platnu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države.
- 26) **jednokratna platna transakcija** je polaganje ili podizanje novčanih sredstva od strane platioca ili primaoca plaćanja koji nema transakcioni račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi računom u Banci, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između platioca i primaoca plaćanja;
- 27) **IBAN** (International Bank Account Number) – struktura transakcionog računa za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija;
- 28) **BBAN** (Basic Bank Account Number) - struktura transakcionog računa za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija;
- 29) **digitalni certifikat** je sredstvo identifikacije korisnika kojim dokazuje svoj identitet prilikom korišćenja usluga elektronskog bankarstva - e - bankinga u poslovanju s Bankom, kojim se potvrđuje veza između podataka za verifikaciju elektronskog potpisa i identiteta potpisnika, koji je izdat od strane certifikacionog tijela, a nalazi se na pametnoj kartici (Smart Card) ili USB-u;
- 30) **dopušteno prekoračenje** je iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Korisniku na osnovu Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju računa i pružanju usluga platnog prometa – kategorija računa koja dozvoljava mogućnost prekoračenja u skladu sa aktima poslovne politike Banke ili na osnovu Ugovora o posebno ugovorenom dopuštenom prekoračenju po računu;
- 31) **FATCA** (Foreign Account TAX Compliance Act) je zakon Sjedinjenih Američkih Država usmjeren na sprječavanje poreznih obveznika Sjedinjenih Američkih Država da korištenjem računa u inostranstvu izbjegnu plaćanje poreza. Tekst zakona dostupan je na [www.irs.com](http://www.irs.com);
- 32) **rezident** je fizičko lice - državljani Crne Gore koji borave u Crnoj Gori neprekidno godinu dana ili duže; fizičko lice -strani državljani koji na osnovu dozvole za stalni ili privremeni boravak, odnosno dozvole za privremeni boravak i rad, borave u Crnoj Gori neprekidno godinu dana ili duže; diplomatska, konzularna i druga predstavništva Crne Gore u inostranstvu, zaposleni u tim predstavništvima i članovi njihovih porodica, koji nijesu strani državljani;
- 33) **nerezident** je fizičko lice koje nije obuhvaćeno pojmom rezidenta;
- 34) **trajni nalog** je nalog kojim Korisnik unaprijed daje saglasnost Banci da tereti njegov Račun u korist određenog primaoca plaćanja, za tačno određeni iznos, uz definisanu dinamiku plaćanja, uz mogućnost određenog broja ponavljanja plaćanja, na određeno vrijeme;
- 35) **ZPP** je skraćenica korištena u ovim Opštim uslovima, a označava Zakon o platnom prometu
- 36) **Terminski plan** je propisan plan kojim Banka određuje krajnje vrijeme primanja i izvršavanja naloga za plaćanje.
- 37) **Trajni medij-** -sredstvo koje Klijentu omogućava čuvanje podataka upućenih lično njemu, na način da mu ti podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom perioda, primjerenom svrsi podataka i koji omogućava reprodukovanje sačuvanih podataka u nepromijenjenom obliku;
- 38) **Naknade** su naknade i troškovi koje potrošač plaća pružaocu platnih usluga za usluge povezane sa računom za plaćanje ili u vezi sa tim uslugama, ako postoje;
- 39) **Prebacivanja računa za plaćanje** je:
- a) prenos informacija sa jednog pružaoca platnih usluga na drugog o svim ili pojedinim trajnim nalozima za kreditne transfere, ponavljajućim direktnim zaduženjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje,
- b) prenos raspoloživih novčanih sredstava sa računa za plaćanje kod jednog pružaoca platnih usluga na račun za plaćanje kod drugog pružaoca platnih usluga, ili



- c) prenos informacija i prenos raspoloživih novčanih sredstava u skladu sa podtač. a) i b) ove tačke, uz ukidanje ili bez ukidanja prethodnog računa za plaćanje
- 40) **Zakonit boravak u Crnoj Gori** je boravak fizičkog lica u Crnoj Gori u skladu sa propisima kojima se uređuje prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom kojim se uređuju prava stranaca, uključujući i stranca koji boravi u Crnoj Gori u skladu sa zakonima kojima se uređuje međunarodna i privremena zaštita stranca ili na osnovu međunarodnog ugovora;
- 41) **Okvirni ugovor** je ugovor kojim se uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija, a mogu se urediti i uslovi za otvaranje i vođenje računa za plaćanje u skladu sa posebnim propisima.
- 42) **Račun za plaćanje** je račun koji pružalac platnih usluga vodi na ime jednog ili više korisnika platnih usluga, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija.
- 43) **Transakcioni račun** je 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 ili više korisnika platnih usluga za izvršavanje platne transakcije i za druge namjene.
- 44) **Račun za plaćanje sa osnovim uslugama** je transakcioni račun koji se otvara potrošačima koji imaju zakonit boravak u Crnoj Gori, uključujući i potrošače koji nemaju stalnu adresu i tražioca azila, kao i potrošača koji nije dobio dozvolu za boravak a čije protjerivanje nije moguće iz pravnih ili činjeničnih razloga,

## SIGURNOST LIČNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

### Član 3.

Informacije i podaci vezani uz pružanje platnih usluga po ovim Opštim uslovima smatraju se bankarskom tajnom. Banka može ove podatke poslati samo Korisniku, trećim osobama za koje je Korisnik dao saglasnost Banci i, u skladu sa zakonom i ostalim relevantnim propisima, nadležnim institucijama na njihov zahtjev.

Korisnik potpisivanjem Okvirnog ugovora dopušta Banci da prikuplja podatke potrebne za utvrđivanje statusa poreskog obveznika Sjedinjenih Američkih Država, a neophodni su zbog ispunjavanja obaveza u skladu s propisima i politikama Banke koji regulišu primjenu FATCA-e.

## OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA

### Član 4.

Pravni odnos između Banke i Korisnika nastaje danom potpisivanja Okvirnog Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa za izvršavanje nacionalnih i međunarodnih platnih transakcija i obavljanju platnih usluga (u daljem tekstu: Ugovor). Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a potpisuju ga ovlašćena lica Banke i Korisnik kojeg Banka identifikuje prilikom otvaranja računa, odnosno punomoćnici Korisnika na osnovu posebnog punomoćja kojeg je ovjerio notar ili drugi nadležni organ, ukoliko drugačije nije propisano pozitivnim zakonskim i drugim propisima, kao i internim aktima banke.

### Član 5.

Banka otvara račun Korisniku na osnovu Zahtjeva za otvaranje transakcionog računa, računa štednje i računa za plaćanje sa osnovnim uslugama, uz priloženu pripadajuću dokumentaciju u skladu s važećim propisima i eventualnu dodatnu dokumentaciju koju zahtijeva Banka.

Banka će najkasnije u roku od 8 radnih dana od prijema Zahtjeva za otvaranje transakcionog računa i dostavljanja tražene dokumentacije, odobriti ili odbiti Zahtjev. Banka nije obavezna objasniti razloge odbijanja Zahtjeva za otvaranje računa.

Nakon odobrenja zahtjeva za otvaranje računa Banka i Korisnik potpisuju Okvirni ugovor.

#### Član 6.

Banka će upravljati računom i izvršavati platne transakcije u eurima i u onim stranim valutama koje su navedene u kursnoj listi Banke.

#### Član 7.

Banka zadržava pravo odbiti uspostavljanje poslovne saradnje ili otkazati poslovnu saradnju u slučaju ako Korisnik odbije da da dozvolu za obradu ličnih podataka potrebnih za uspostavljanje poslovnog odnosa na način kako je to propisano posebnim propisima o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, te propisima o zaštiti ličnih podataka ili iz drugih razloga. U slučaju otkaza poslovne saradnje Banka će o otkazu bez odlaganja pisanim putem obavijesti Korisnika, osim ako to nije zabranjeno imperativnim propisima ili pojedinačnom odlukom suda ili drugog nadležnog organa.

### DOKUMENTACIJA POTREBNA ZA OTVARANJE RAČUNA:

#### Član 8.

##### Rezidenti:

Zahtjev za otvaranje transakcionog računa za izvršavanje nacionalnih i međunarodnih platnih transakcija treba da sadrži sljedeće podatke:

- 1) ime i prezime fizičkog lica;
- 2) prebivalište, adresu i broj telefona;
- 3) jedinstveni matični broj fizičkog lica ili drugi identifikacioni broj iz odgovarajuće lične isprave fizičkog lica;
- 4) potpis fizičkog lica;
- 5) druge podatke koje zahtijeva pružalac platnih usluga kod kojeg se transakcioni račun otvara u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Uz zahtjev Korisnik podnosi na uvid dokumentaciju kojom se utvrđuje identitet tog lica i njegovo državljanstvo (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava sa fotografijom), pri čemu strani državljanin i lice bez državljanstva dostavlja i ovjerenu kopiju dozvole za stalni ili privremeni boravak u Crnoj Gori, odnosno dozvole za privremeni boravak i rad u Crnoj Gori ili drugi odgovarajući dokument, kojima dokazuje da u Crnoj Gori boravi neprekidno godinu dana ili duže.

Uz zahtjev Korisnik deponuje svoj potpis, a u slučaju da ovlasti i drugo lice za potpisivanje naloga za plaćanje, deponuje se i potpis tog lica.

Banka može otvoriti transakcioni račun i maloljetnom fizičkom licu - rezidentu, na osnovu okvirnog ugovora koji, u ime i za račun tog lica, potpisuje njegov zakonski zastupnik, a nakon utvrđivanja identiteta ovog zastupnika.

Izuzetno od prethodnog stava Banka može otvoriti transakcioni račun i na zahtjev maloljetnog fizičkog lica - rezidenta u slučajevima kada ova lica ostvare prava kao da su punoljetna, u skladu sa posebnim zakonima (sklapanje braka, zaključenje ugovora o radu i dr.).

Fizičko lice - rezident može ovlastiti drugo lice da, u njegovo ime i za njegov račun, zaključi okvirni ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa, u kom slučaju pružaoci platnih usluga utvrđuje identitet ovlašćenog lica i transakcioni račun otvaraju na osnovu ovlašćenja koje je ovjerio nadležni organ i koje ne može biti starije od tri mjeseca.

Kada na osnovu podnijetog zahtjeva i dostavljene dokumentacije utvrdi da su ispunjeni uslovi za

otvaranje transakcionog računa, pružalac platnih usluga zaključuje sa podnosiocem zahtjeva okvirni ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa.

#### **Nerezidenti:**

Zahtjev za otvaranje transakcionog računa za izvršavanje nacionalnih i međunarodnih platnih transakcija treba da sadrži sljedeće podatke:

- 1) ime i prezime fizičkog lica;
- 2) državu prebivališta, adresu i broj telefona;
- 3) identifikacioni broj iz pasoša ili druge odgovarajuće lične isprave fizičkog lica;
- 3a) adresu privremenog boravišta u Crnoj Gori, kada je to primjenljivo;
- 4) potpis fizičkog lica;
- 5) druge podatke koje zahtijeva pružalac platnih usluga kod kojeg se transakcioni račun otvara u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Uz zahtjev Korisnik podnosi na uvid dokumentaciju kojom se utvrđuje identitet tog lica i njegovo državljanstvo (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava sa fotografijom), odnosno odgovarajući dokument kojim dokazuje da je lice bez državljanstva, pri čemu crnogorski državljanin prilaže i dokaz da u Crnoj Gori boravi neprekidno kraće od godinu dana, a strani državljanin i lice bez državljanstva dostavlja i ovjerenu kopiju dozvole za privremeni boravak u Crnoj Gori, odnosno dozvole za privremeni boravak i rad u Crnoj Gori ili drugi odgovarajući dokument, kojima dokazuje da u Crnoj Gori boravi neprekidno kraće od godinu dana.

Uz zahtjev Korisnik deponuje svoj potpis, a u slučaju da ovlasti i drugo lice za potpisivanje naloga za plaćanje, deponuje se i potpis tog lica.

Banka može otvoriti transakcioni račun i maloljetnom fizičkom licu - nerezidentu, na osnovu okvirnog ugovora koji, u ime i za račun tog lica, potpisuje njegov zakonski zastupnik, a nakon utvrđivanja identiteta ovog zastupnika.

Banka ima pravo zatražiti i drugu dokumentaciju u skladu sa sopstvenim potrebama ili zakonskim propisima koji su na snazi u vrijeme sklapanja Ugovora.

Fizičko lice - nerezident može ovlastiti drugo lice da, u njegovo ime i za njegov račun, zaključi okvirni ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa, u kom slučaju Banka utvrđuje identitet ovlašćenog lica i transakcioni račun otvara na osnovu ovlašćenja koje je ovjerio nadležni organ i koje ne može biti starije od tri mjeseca.

#### **Član 9.**

Korisnik se obavezuje odmah obavijestiti Banku o svim promjenama nastalim u dokumentaciji iz Zahtjeva za otvaranje računa u Banci, a najkasnije u roku od 3 dana od dana nastalih promjena, i o tome priložiti odgovarajuću dokumentaciju. Korisnik snosi svu odgovornost za eventualne greške ili štete nastale zbog neispravnih podataka u Bančinih evidencijama nastalim zbog nepravovremenog obavještanja Banke o promjenama nastalima u dokumentaciji.

Korisnik elektronskog bankarstva (e- i m-banking) može dostaviti obavještenje o promjeni podataka na način koji obezbjeđuje elektronska platforma (poruka ili dr.) koje pristize na elektronsku adresu definisanu Opštim uslovima korišćenja usluga e- i/ili m- banking. Smatraće se da su podaci promijenjeni tek onda kada Banka za njih sazna i kada ih službeno evidentira.

#### **RAČUN ZA PLAĆANJE SA OSNOVNIM USLUGAMA**





## Član 10

Banka otvara račun sa osnovnim uslugama potrošačima na osnovu Zahtjeva za otvaranje računa za plaćanje sa osnovnim uslugama.

Pravni odnos između Banke i potrošača nastaje danom potpisa Okvirnog Ugovora o otvaranju i vođenju računa za plaćanje sa osnovnim uslugama.

Potrošač koji ima zakonit boravak u Crnoj Gori, uključujući i potrošača koji nema stalnu adresu i tražioca azila, kao i potrošača koji nije dobio dozvolu za boravak a čije protjerivanje nije moguće iz pravnih ili činjeničnih razloga, ima pravo da otvori i koristi račun za plaćanje sa osnovnim uslugama kod banke, bez obzira na mjesto boravka u Crnoj Gori.

## Član 11

Banka je dužna da, na zahtjev potrošača, otvori račun za plaćanje sa osnovnim uslugama ili odbije taj zahtjev, bez odlaganja, a najkasnije u roku od deset radnih dana, od dana prijema urednog zahtjeva.

Banka je dužna da odbije zahtjev potrošača iz prethodnog člana ako bi otvaranje računa za plaćanje sa osnovnim uslugama bilo u suprotnosti sa propisima kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka može da odbije zahtjev potrošača za otvaranje tog računa ako potrošač na teritoriji Crne Gore već ima otvoren račun za plaćanje koji mu omogućava korišćenje usluga.

Prije otvaranja računa za plaćanje sa osnovnim uslugama, banka može provjeriti da li potrošač ima otvoren račun za plaćanje kod druge kreditne institucije koji mu omogućava korišćenje usluga, a može i prihvatiti pisanu izjavu potrošača o tome da nema otvoren račun za plaćanje u Crnoj Gori ili da će račun za plaćanje biti ukinut.

Banka je dužna da, u slučaju odbijanja zahtjeva potrošača za otvaranje računa za plaćanje sa osnovnim uslugama, bez odlaganja dostavi potrošaču, u pisanoj formi i bez naknade, obavještenje o odbijanju i razlozima odbijanja, osim ako bi otkrivanje razloga bilo suprotno ciljevima nacionalne bezbjednosti, javnom interesu ili propisima kojima je uređeno sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

## Član 12

Račun za plaćanje sa osnovnim uslugama obuhvata:

- 1) usluge koje omogućavaju otvaranje, vođenje i ukidanje računa za plaćanje;
- 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na račun za plaćanje;
- 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa računa za plaćanje, na šalteru ili bankomatu tokom ili van radnog vremena banke, i
- 4) izvršavanje sljedećih platnih transakcija:
  - direktnih zaduženja;
  - platnih transakcija putem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta, i
  - kreditnih transfera, uključujući trajne naloge, na terminalima, šalterima i putem interneta, ako su dostupni.

Račun za plaćanje sa osnovnim uslugama mora biti u valuti koja je sredstvo plaćanja u Crnoj Gori.

Banka ne smije omogućiti raspolaganje novčanim sredstvima u iznosu koji prelazi raspoloživa novčana sredstva na računu za plaćanje sa osnovnim uslugama, odnosno ne smije zaključivati ugovor o prekoračenju koji bi se odnosio račun za plaćanje sa osnovnim uslugama.

Za usluge iz člana 12 Banka smije potrošaču naplatiti naknade koje naplaćuje prema svojoj uobičajenoj politici određivanja cijena i najviše do iznosa koji naplaćuje imaojcima drugih računa za plaćanje u skladu sa Tarifama za nacionalni i međunarodni platni promet.

### OSJETLJIVE GRUPE

Potrošačima koji pripadaju osjetljivoj grupi, Banka je dužna da usluge iz člana 12 stav 1 tač. 1, 2 i 3 i prvih deset nacionalnih platnih transakcija u mjesecu pruža bez naknade, a za ostale



usluge iz člana 12 stav 1 tačka 4 smije naplatiti naknadu najviše u visini od 70% naknade koju naplaćuje drugim imaocima računa za plaćanje sa osnovnim uslugama.

**Potrošači koji pripadaju osjetljivoj grupi su:** korisnici minimalne zarade, materijalnog obezbjeđenja, lične invalidnine, dodatka za njegu i pomoć i novčane naknade po osnovu osiguranja od nezaposlenosti, koji ta prava ostvaruju u skladu sa zakonima kojima se uređuju rad, posredovanje pri zapošljavanju i prava za vrijeme nezaposlenosti i socijalna i dječja zaštita.

## NALOZI ZA PLAĆANJE, PRIJEM I PROVJERA NALOGA ZA PLAĆANJE

### Član 13.

Nalog za plaćanje, je instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi Banci za izvršavanje platne transakcije u vidu uplate, isplate ili prenosa novčanih sredstava.

Banka prima i obrađuje ispravno popunjene naloge za plaćanje Korisnika koji se odnose na njegove račune.

Naloge za plaćanje Korisnik mora predati Banci na propisanom nalogu.

Nalozi se mogu inicirati i elektronskim putem ili na drugi ugovoreni način.

Saglasnost da se izvrši platna transakcija ili niz platnih transakcija mora biti data na način ugovoren između Klijenta i Banke, a može se dati i preko primaoca plaćanja ili pružaoca usluge iniciranja plaćanja, u suprotnom, smatra se da platna transakcija nije autorizovana.

U slučajevima u kojima je dopuštena osnovu propisanih kriterijuma da se neprimijeni ili ne zahtijevaprimjena pouzdane provjere autentičnosti, sama činjenica da ona nije zahtijevana ili sprovedena ne znači sama po sebi da transakcija nije autorizirana na ugovoreni način.

Korisnik neposredno ovlašćuje Banku da za izvršenje naloga u stranoj valuti i naplatu pripadajuće naknade može teretiti njegove račune u Banci koji su navedeni na nalogu kao račun s kojih se obavlja plaćanje.

### Član 14.

U zavisnosti od načina dostave, Banka razlikuje trenutak prijema naloga za plaćanje, te se sprovodi proces autorizacije platne transakcije za koju je Korisnik dao saglasnost. Smatra se da je platna transakcija autorizovana, ako je Korisnik dao saglasnost, odnosno ako je dao na način ugovoren između korisnika i Banke.

Nakon uspješno sprovedene autorizacije, transakcija se smatra autorizovanom.

Banka sprovodi isključivo autorizovane platne transakcije, a za neautorizirane transakcije smatra se da nisu ni primljene.

Banka će izvršiti platnu uslugu za autorizovanu transakciju u skladu sa rokovima izvršenja platnih transakcija koji su određeni Zakonom o platnom prometu i ostalim aktima koji regulišu ovu materiju kao i Termanskim planom obrade.

Prilikom podnošenja naloga za plaćanje, Banka vrši formalnu kontrolu potpisa na nalogu, upoređivanjem potpisa koji su deponovani u Banci, odnosno prilikom podnošenja naloga za plaćanje putem e- i m-bankinga formalna ispravnost podnijetog naloga se vrši u aplikaciji digitalne platforme.

Banka zadržava pravo dodatne provjere pojedinih naloga te kontaktiranja klijenta za potvrdu putem telefona.

Pružalac platnih usluga ima obavezu snošenja tereta dokazivanja u slučaju osporavanja autorizacije izvršene platne transakcije, kada autorizaciji izvršene platne transakcije osporava Korisnik, a u skladu sa ZPP.

#### Član 15.

Pri plaćanju, naplati, prenosu, kupoprodaji nekretnina, udjela i hartija od vrijednosti Korisnik je dužan poštovati zakonske propise, pri čemu Banka ne snosi odgovornost u slučaju kršenja tih propisa.

Korisnik, po pravilu, ne dostavlja Banci dokumente na osnovu kojih se vrši plaćanje (ugovori, računi, odluke i slično) te je dužan sam čuvati dokumente kojima se dokazuje obaveza i određuje osnov plaćanja. Korisnik je po zahtjevu Banke ili nadležnog organa dužan Banci ili nadležnom organu navedene dokumente dostaviti na uvid.

#### Član 16.

Nalog za plaćanje u pisanoj formi je obrasac pravougaonog oblika, dimenzija 299 mm (što odgovara 1/3 formata A4), sa minimumom propisanih elemenata (u daljem tekstu: osnovni elementi), čijim popunjavanjem, potpisivanjem i ovjerom nastaje nalog za izvršavanje nacionalne platne transakcije.

Osnovni elementi naloga za plaćanje za izvršavanje nacionalne platne transakcije u elektronskoj formi utvrđuju se pravilima rada platnog sistema, u skladu sa zakonom.

### USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA, INFORMISANJA O RAČUNU TE POTVRDA RASPOLOŽIVOSTI SREDSTAVA

#### Član 17.

Klijent koji ima dostupan račun za plaćanje uz online povezivanje može:

- putem pružaoca usluge iniciranja plaćanja inicirati platnu transakciju na teret svog računa
- putem pružaoca usluge informiranja o računu dati suglasnost za pristup informacijama o stanju i prometu po računu.

Banka će odmah nakon prijema naloga za plaćanje od pružaoca usluga iniciranja plaćanja dati ili staviti na raspolaganje pružaocu usluga iniciranja plaćanja sve informacije o iniciranju platne transakcije i sve informacije koje su pružaocu platnih usluga koji vodi račun dostupne u vezi sa izvršavanjem platne transakcije.

Banka će postupati sa zaprimljenim nalogima zadanim putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja na nediskriminatoran način sa nalogima za plaćanje upućenim preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, naročito u pogledu vremena prijema naloga, prioriteta ili naknada u odnosu na naloge za plaćanje koje upućuje platilac direktno, osim ako za to postoji objektivan razlog.

Klijent putem pružaoca usluge informiranja o računu može pristupiti informacijama o stanju i prometu po računu kojima može pristupiti na isti način kao i putem elektronskog bankarstva.

Banka pouzdanu provjeru autentičnosti sprovodi pod uslovima i na način opisan Opštim uslovima korišćenja elektronskog bankarstva.

Pružanje usluga iniciranja plaćanja i pružanje usluga informacija o računu ne zavisi od postojanja ugovornog odnosa za tu namjenu između pružalaca usluga iniciranja plaćanja, pružalaca usluga informacija o računu i Banke.

#### Član 18.



Pružalac platnih usluga koji vodi račun, na zahtjev pružaoca platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice, bez odlaganja potvrđuje da je iznos sredstava potreban za izvršavanje platne transakcije na osnovu platne kartice raspoloživ na računu za plaćanje platioca, ako je:

- 1) račun za plaćanje platioca dostupan uz online povezivanje u trenutku prijema zahtjeva;
- 2) platilac pružaocu platnih usluga koji vodi račun dao izričitu saglasnost da odgovori na zahtjev pružaoca platnih usluga koji je izdao platni instrument na osnovu platne kartice za potvrđivanje da je iznos koji odgovara određenoj platnoj transakciji na osnovu platne kartice raspoloživ na računu za plaćanje platioca;
- 3) saglasnost iz tačke 2 ovog stava data prije nego što je podnesen prvi zahtjev za potvrđivanje.

Pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice može zatražiti potvrđivanje iz prethodnog stava ovog člana, ako:

- 1) je platilac dao izričitu saglasnost pružaocu platnih usluga koji vodi račun za potvrđivanje iz prethodnog stava ovog člana;
- 2) je platilac inicirao platnu transakciju koristeći se platnim instrumentom na osnovu platne kartice koju je izdao pružalac platnih usluga;
- 3) se pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice identifikovao pružaocem platnih usluga koji vodi račun, prije svakog zahtjeva za potvrđivanje i da komunicira na siguran način sa pružaocem platnih usluga koji vodi račun u skladu sa članom 56c ovog Zakona o platnom prometu.

Potvrđivanje iz stava 1 ovog člana sastoji se od jednostavnog odgovora u obliku "da" ili "ne" i ne smije sadržati podatak o stanju sredstava na računu.

Pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument potvrđivanje iz prethodnog stava ne smije čuvati, niti koristiti u druge svrhe osim za izvršavanje platne transakcije na osnovu platne kartice.

Potvrđivanjem iz stava 1 ovog člana pružalac platnih usluga koji vodi račun ne smije onemogućiti raspolaganje sredstvima na računu za plaćanje platioca.

Platilac može od pružaoca platnih usluga koji vodi račun tražiti da mu identifikuje pružaoca platnih usluga koji je tražio potvrđivanje i dati odgovor.

Odredbe ovog člana ne primjenjuju se na platne transakcije inicirane putem platnih instrumenata na osnovu platnih kartica na kojima se pohranjuje elektronski novac u skladu Zakonom o platnom prometu.

## **OSTALI OSNOVI ZA ZADUŽENJE RAČUNA ZA PLAĆANJE BEZ NALOGA ZA PLAĆANJE**

### **Član 19.**

Banka će zadužiti račun za plaćanje Korisnika na osnovu naloga prinudne naplate, po zahtjevu nadležnog suda ili drugih nadležnih organa, te javnih izvršitelja. Banka naloge prinudne naplate izvršava iz raspoloživog stanja sa svih računa Korisnika, osim onih izuzetih od izvršenja.



Banka može blokirati račune Korisnika na zahtjev nadležnog organa, kao i po zahtjevu za prinudnu naplatu od strane nadležnog organa odnosno lica.

Banka će teretiti iz raspoloživog stanja račun Korisnika, mjeničnog dužnika na osnovu mjenice koja sadrži sve zakonom propisane elemente te ako donositelj mjenice preda Banci sve podatke potrebne za postupanje po mjenici i ako Korisnik ima pokriće za izvršenje mjenice do 16 sati. Mjenice za čije izvršenje na datum dospijeća nema pokrića na računu Korisnika, Banka će izvršiti sutra dan.

Banka ima pravo teretiti iz raspoloživog stanja sve račune Korisnika u svim valutama u svrhu namirenja iznosa koje nedostaje, za iznos svakog priliva iz inostranstva ili iz druge domaće banke, koji Banka obradi i proknjiži u korist računa klijenta, a za koji utvrdi da nije dobila pokriće na svom računu kod druge banke.

Banka je u postupku izvršenja na novčanim sredstvima Korisnika samo izvršitelj naloga nadležnog organa/povjerioca i pri tome ne utvrđuje niti provjerava odnose između Korisnika i trećih lica koja su u nalogu naznačena kao povjerilac.

Banka ne odgovara Korisniku za štetu koja bi mu nastala zbog sprovođenja nezakonitog ili nepravilnog naloga nadležnog organa.

#### Član 20.

Za sva dospjela, a nenaplaćena potraživanja od Korisnika po drugim osnovama i računima u Banci, Banka ima pravo dati nalog za plaćanje tih potraživanja na teret računa Korisnika, a Korisnik je saglasan da nalozi Banke pri naplati ovih potraživanja imaju prioritet u odnosu na druge naloge za plaćanje Korisnika, bez obzira na vrijeme njihovih podnošenja, a u skladu sa zakonskim prioritetima. Banka za naplatu dospjelih potraživanja za usluge platnog prometa može iskoristiti i sve instrumente obezbjeđenja plaćanja i hartije od vrijednosti Korisnika, deponovanih u Banci, na način koji je u skladu s propisima i sklopljenim Ugovorom. Naplata potraživanja obavlja se iz raspoloživog stanja računa odnosno sa svih računa.

#### ODBIJANJE NALOGA ZA PLAĆANJE

#### Član 21.

Banka neće sprovesti naloge za plaćanje koji su nečitko popunjeni, koji ne sadrže propisane podatke, te koji nisu ispunjeni u skladu s važećim propisima i koji su suprotni pravilima propisanim ovim Opštim uslovima. Banka ima pravo odbiti izvršenje naloga ako procijeni da bi sprovođenje takvog naloga bilo u suprotnosti s drugim propisima.

O nemogućnosti izvršenja odbijenih naloga, o razlozima odbijanja i postupku za ispravljanje grešaka koje su dovele do odbijanja Banka će obavijestiti Korisnika pri samom podnošenju naloga za plaćanje ili alternativno kroz jedan od kanala komunikacije kao što su telefon, e-mail, ili pošta, navodeći razloge odbijanja te postupke za ispravljanje eventualnih grešaka koje su dovele do odbijanja unutar vremenskog roka određenog za izvršenje naloga za plaćanje, u radno vrijeme Banke.

Za nalog čije je izvršenje odbijeno smatra se da nije ni primljen.

Banka neće sprovesti naloge za plaćanje ukoliko su instrukcije za plaćanje vezane za zemlje ili lica obuhvaćena međunarodnim sankcijama ili embargom, posebno naloženim od strane Evropske Unije, Sjedinjenih Američkih Država AD ili Ujedinjenih nacija.

Banka zadržava pravo da Korisniku ograniči ili zabrani raspolaganje sredstvima na računu, putem:

- a) Obustavljanja transakcije;
- b) Blokiranjem računa;
- c) Zamrzavanjem sredstava na računu

u skladu sa pravilima i propisima koji se tiču sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno u skladu sa internim aktima donijetim na osnovu tih propisa, kao i u slučajevima restriktivnih mjera i različitih režima sankcija.

#### Član 22.

Banka ne snosi odgovornost za neblagovremeno izvršenje naloga zbog više sile, kao npr. prekida telekomunikacionih veza, nestanka električne energije, prekida rada sistema za izvršenje međubankarskih transakcija, kao i drugih sličnih razloga na koje Banka ne može uticati.

Odgovornost Banke, u vezi sa izvršavanjem platne transakcije isključuje se u vanrednim i nepredvidljivim okolnostima, na koje Banka nije mogla uticati i čije posljedice nije mogla izbjeći, kao i u slučajevima kada je Banka postupala u skladu sa zakonom.

Korišćenjem servisa primanja izvoda ili obavještenja o računu putem pošte, telefona, SMS-a, e-maila i drugo, Korisnik prihvata isključenje odgovornosti Banke za informacije do kojih eventualno mogu doći treće strane, na što Banka nema uticaj.

### OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE

#### Član 23.

Korisnik može opozvati nalog za plaćanje, tj. povući autorizaciju, u organizacionom dijelu Banke odnosno šalteru gdje je predao nalog za plaćanje, pod uslovom da Banka nije izvršila nalog za plaćanje.

Izvršenjem naloga za plaćanje, smatra se da je nastala neopozivost naloga za plaćanje.

Ako Korisnik inicira platnu transakciju putem pružaoca usluge iniciranja plaćanja ili od strane ili preko primaoca plaćanja, Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon davanja saglasnosti pružaocu usluge iniciranja plaćanja da inicira platnu transakciju ili nakon davanja saglasnosti za izvršavanje platne transakcije primaocu plaćanja.

Ako Korisnik inicira nalog za plaćanje, a da na svom računu nema raspoloživih sredstava za izvršenje platne transakcije, Banka će započeti s izvršavanjem naloga na dan kada Korisnik Banci stavi na raspolaganje dovoljna dodatna sredstva i obavijesti je da su stvoreni uslovi za realizaciju platne transakcije.

U slučaju da Korisnik Banci ne stavi na raspolaganje dodatna sredstva, smatra se da je Korisnik opozvao nalog.

Ako je platna transakcija inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje.

### PRAVA KORISNIKA I ODGOVORNOST BANKE U SLUČAJU NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE

#### Član 24.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platne transakcije i/ili izvršenje neautorizovane platne transakcije, Korisniku će vratiti iznos takve platne transakcije i sve obračunate naknade i kamate vezane uz tu transakciju.



Korisnik platnih usluga ima pravo na ispravku neautorizovane platne transakcije ili pogrešno izvršene platne transakcije samo ukoliko Banku o tim transakcijama obavijesti odmah nakon saznanja, a najkasnije 13 mjeseci od dana zaduženja računa, uključujući i kada je neautorizovana platna transakcija inicirana preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

Izuzetno od prethodnog stava ovog člana, ukoliko je Banka propustila da Korisniku platnih usluga da ili stavi na raspolaganje informacije o izvršenoj platnoj transakciji koje je bila dužna da da u skladu sa ZPP, korisnik ima pravo na ispravku neautorizovane platne transakcije ili pogrešno izvršene platne transakcije i u roku dužem od 13 mjeseci. Kada je u izvršavanje platne transakcije uključen i pružalac usluge iniciranja plaćanja, korisnik platnih usluga obavještenje o ispravci naloga za plaćanje dostavlja pružaocu platnih usluga koji vodi račun i koji je dužan da izvrši ispravku.

U slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije Banka će Korisniku vratiti iznos neautorizovane platne transakcije bez odlaganja, a najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana nakon što je Banka saznala za tu transakciju ili nakon što je obaviještena o njoj, osim ako Banka ima opravdane razloge da sumnja u prevaru ako o tom razlogu obavijesti Centralnu banku u pisanoj formi. Stanje zaduženog računa za plaćanje odgovaraće stanju u kojem bi taj račun bio da neautorizovana platna transakcija nije izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje platioca neće biti kasniji od datuma na koji je taj račun zadužen za iznos neautorizovane platne transakcije. Navedeno važi i u slučaju da je neautorizovana platna transakcija izvršena preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

Ukoliko je pružalac usluge iniciranja plaćanja odgovoran za neautorizovanu platnu transakciju, dužan je da pružaocu platnih usluga koji vodi račun, na njegov zahtjev, bez odlaganja nadoknadi sve gubitke proizašle iz povraćaja ili gubitke na osnovu isplaćenih iznosa povraćaja platiocu, uključujući iznos neautorizovane platne transakcije.

Klijent odgovara za neautorizovane platne transakcije najviše do 50 EUR ako je izvršavanje takvih platnih transakcija posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zloupotrebe platnog instrumenta.

Klijent ne odgovara za neautorizovanu platnu transakciju ni do prethodno navedenog iznosa:

- ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta nije mogao otkriti prije izvršavanja neautorizovane platne transakcije;
- ako su neautorizovane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenog, agenta ili ogranka Banke ili lica kojem su aktivnosti Banke eksternalizovane;
- ako Banka nije obezbjedila odgovarajuća sredstva za dostavljanje obavještenja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta;
- ako pružalac platnih usluga platioca ne zahtijeva pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta;
- ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta.

Klijent ne odgovara za iznos neautorizovanih platnih transakcija izvršenih nakon što je o istima obavijestio Banku, osim ako je postupao sa namjernom prevare.

Banka je oslobođena odgovornosti povraćaja iznosa neautorizovanih platnih transakcija:

- ako je izvršenje neautorizovane platne transakcije posljedica izuzetnih i nepredvidljivih okolnosti nad kojima Banka, usprkos svim naporima, nema kontrolu;
- ako obaveza za izvršenje platne transakcije proizlazi iz propisa koji obavezuju Banku;
- ako je izvršenje neautorizovane platne transakcije posljedica prevarnog postupanja Korisnika ili ako Korisnik namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne izvrši svoje obaveze vezano uz platne instrumente;
- ako je Korisnik Banci predao falsifikovan, preinačen ili dupli platni nalog;

- ako je izvršenje neautorizovane platne transakcije posljedica ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je zloupotrijebljen (ako korisnik nije zaštitio lične sigurnosne elemente platnog instrumenta) u dijelu koji pokriva Korisnik;- ako Korisnik nije odmah pisanim putem obavijestio Banku o neautorizovanoj platnoj transakciji, kada je otkrio da je došlo do iste, ne kasnije od roka predviđenog za podnošenje reklamacije.

## Član 25

Platilac ima pravo na povraćaj novčanih sredstava od svog pružaoca platnih usluga za autorizovanu platnu transakciju koja je izvršena, a inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, pod uslovom da:

- 1) pri autorizaciji nije naveden tačan iznos platne transakcije u vrijeme autorizacije,
- 2) je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi platilac opravdano mogao da očekuje, uzimajući u obzir prethodne navike potrošnje, uslove iz okvirnog ugovora i relevantne okolnosti konkretnog slučaja.

Na zahtjev pružaoca platnih usluga, platilac je dužan da dostavi dokaze o ispunjenosti uslova iz prethodnog stava. Povraćaj novčanih sredstava u skladu sa navedenim, vrši se u punom iznosu izvršene platne transakcije, s tim da datum valute odobrenja računa za plaćanje platioca ne smije biti kasniji od datuma zaduženja tog računa za iznos čiji povraćaj traži platilac.

U slučaju direktnog zaduženja platilac i njegov pružalac platnih usluga mogu okvirnim ugovorom ugovoriti da platilac ima pravo na povraćaj novčanih sredstava od svog pružaoca platnih usluga i ako prethodno navedeni uslovi nijesu ispunjeni.

Platilac se ne može pozivati na pravo na povraćaj sredstava ako je viši iznos platne transakcije posljedica preračunavanja valute koja se zasniva na primjeni referentnog kursa ugovorenog sa njegovim pružaocem platnih usluga.

Platilac i njegov pružalac platnih usluga mogu okvirnim ugovorom ugovoriti da platilac nema pravo na povraćaj novčanih sredstava, pod uslovom:

- 1) da je platilac dao saglasnost za izvršavanje platne transakcije direktno svom pružaocu platnih usluga;
- 2) kada je to primjenljivo, da je pružalac platnih usluga ili primalac plaćanja na ugovoreni način dao ili učinio raspoloživim platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji, najmanje četiri nedjelje prije datuma dospjeća.

Pružalac platnih usluga i platilac koji nije potrošač mogu ugovorom urediti pravo na povraćaj novčanih sredstava drukčije u odnosu na prethodno navedeno.

Platilac ima pravo da podnese zahtjev za povraćaj novčanih sredstava u skladu sa članom 38 Zakona o platnom prometu, najkasnije u roku od osam nedjelja od datuma valute zaduženja. U roku od deset radnih dana od dana prijema zahtjeva za povraćaj novčanih sredstava, pružalac platnih usluga dužan je da platiocu:

- 1) vrati puni iznos platne transakcije, ili
- 2) da obrazloženje za odbijanje povraćaja novčanih sredstava, pri čemu navodi da, ukoliko platilac ne prihvati n dato obrazloženje, može podnijeti predlog za vansudsko rješavanje spora u platnom prometu u skladu sa Zakonom o platnom prometu.

## Član 26.



U slučaju da se ustanovi da Banka nije izvršila ili je pogrešno izvršila platnu transakciju, Korisnik može uputiti zahtjev za ispravljanje greške Banke. Banka će uložiti maksimalan napor kako bi grešku što prije ispravila.

## RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

### Član 27.

Banka će odobriti račun Korisnika za pristigla novčana sredstva u skladu s rokovima izvršenja platnih transakcija koji su određeni Zakonom o platnom prometu, odnosno kada Banka primi sve potrebne informacije za odobrenje Korisnikovog računa.

Gotovinska sredstva koja Korisnik platnih usluga uplaćuje na svoj račun biće mu na raspolaganju odmah nakon uplate.

Obrada priliva obavlja se isključivo u korist ispravno navedenog BBAN/IBAN-a tj. broja računa primaoca priliva.

### Član 28.

Banka je ovlaštena da sprovodi ispravke pogrešnih zaduženja i odobrenja računa Korisnika bez posebne saglasnosti Korisnika.

## ODGOVORNOST PRUŽAOCA PLATNIH USLUGA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNE TRANSAKCIJE

### Član 29.

Ukoliko je nalog za plaćanje izvršen u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom smatra se da je nalog za plaćanje izvršen pravilno u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacionom oznakom.

Banka nije odgovorna za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju ako korisnik platnih usluga navede pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku.

### Član 30.

Banka platioca odgovorna je platiocu za pravilno izvršavanje platne transakcije koju je inicirao platilac, osim u slučajevima definisanim Zakonom o platnom prometu.

Pružalac platnih usluga platioca koji je odgovoran za izvršavanje platne transakcije dužan je da, na zahtjev platioca, bez odlaganja, vrati iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije, a u slučaju zaduženja računa za plaćanje, račun za plaćanje vrati u stanje koje odgovara stanju tog računa prije izvršenja te platne transakcije, s tim da datum valute odobrenja računa za plaćanje platioca ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun zadužen za iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije.

Ukoliko je platna transakcija izvršena sa zakašnjenjem, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da, na zahtjev pružaoca platnih usluga platioca podnesenog u ime platioca, odredi datum valute odobrenja računa za plaćanje primaoca plaćanja koji nije kasniji od datuma koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je transakcija bila na vrijeme izvršena.

Pružalac platnih usluga platioca dužan je da, u slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije koju je inicirao platilac, na zahtjev platioca i nezavisno od svoje odgovornosti, bez odlaganja i bez naknade, preduzme mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstva platne transakcije i o tome obavijesti platioca.

Pružalac platnih usluga platioca koji je odgovoran za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju odgovoran je platiocu i za naplaćene naknade i za kamate koje platiocu pripadaju u vezi sa neizvršenom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom, uključujući i izvršenje platne transakcije sa kašnjenjem.

### Član 31.

U slučaju platne transakcije inicirane od strane ili preko primaoca plaćanja, osim u slučajevima definisanim Zakonom o platnom prometu, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran je primaocu plaćanja za:

- 1) pravilan prenos naloga za plaćanje pružaocu platnih usluga platioca u rokovima ugovorenim između primaoca plaćanja i njegovog pružaoca platnih usluga, a u slučaju direktnog zaduženja, u roku koji omogućava izmirenje na ugovoreni datum dospijeća novčane obaveze platioca
- 2) postupanje u skladu sa članom 47. Zakona o platnom prometu.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji je odgovoran za neizvršavanje ili pogrešno izvršavanje platne transakcije u skladu sa stavom 1 tačka 1 ovog člana dužan je da, bez odlaganja, ponovo dostavi nalog za plaćanje pružaocu platnih usluga platioca.

U slučaju kašnjenja sa prenosom naloga za plaćanje, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odobri račun za plaćanje primaoca plaćanja sa datumom valute koji nije kasniji od datuma koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je transakcija bila na vrijeme izvršena.

Ako je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran u skladu sa stavom 1 ovog člana, dužan je da obezbijedi da iznos platne transakcije bude na raspolaganju primaocu plaćanja odmah nakon što je taj iznos odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, s tim da datum valute za iznos odobren na računu za plaćanje primaoca plaćanja ne smije biti kasniji od datuma koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je transakcija bila uredno izvršena.

Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dokaže da je pružaocu platnih usluga platioca pravilno prenio nalog za plaćanje primaoca plaćanja i da je postupio u skladu sa članom 47 Zakona o platnom prometu, za izvršavanje platne transakcije odgovoran je pružalac platnih usluga platioca, i to platiocu. U tom slučaju pružalac platnih usluga platioca koji je odgovoran za izvršavanje platne transakcije dužan je da, na zahtjev platioca, bez odlaganja, vrati iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije, a u slučaju zaduženja računa za plaćanje, račun za plaćanje vrati u stanje koje odgovara stanju tog računa prije izvršenja te platne transakcije, s tim da datum valute odobrenja računa za plaćanje platioca ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun zadužen za iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da, u slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije koja je inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, na zahtjev primaoca plaćanja i nezavisno od svoje odgovornosti, bez odlaganja i bez naknade, preduzme mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i da o tome obavijesti primaoca plaćanja.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji je odgovoran za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju odgovoran je primaocu plaćanja i za naplaćene naknade i za kamate koje primaocu plaćanja pripadaju u vezi sa neizvršenom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom.

### Član 32.

Ako platilac inicira nalog za plaćanje preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da, uz postupanje u skladu sa čl. 34 i 48 Zakona o platnom prometu, platiocu nadoknadi iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije i da račun za plaćanje vrati u stanje koje odgovara stanju tog računa prije izvršenja te platne transakcije.

Ako je pružalac usluga iniciranja plaćanja odgovoran za neizvršenje ili pogrešno izvršenje platne transakcije, uključujući izvršenje platne transakcije sa kašnjenjem, dužan je da pružaocu platnih usluga koji vodi račun, na njegov zahtjev, bez odlaganja nadoknadi sve iznose koje je isplatio platiocu i drugu pretrpljenu štetu.

### Član 33.

Platilac ima pravo na povraćaj novčanih sredstava od svog pružaoca platnih usluga za autorizovanu platnu transakciju koja je izvršena, a inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, pod uslovom da:

- 1) pri autorizaciji nije naveden tačan iznos platne transakcije u vrijeme autorizacije,
- 2) je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi platilac opravdano mogao da očekuje, uzimajući u obzir prethodne navike potrošnje, uslove iz okvirnog ugovora i relevantne okolnosti konkretnog slučaja.

Na zahtjev pružaoca platnih usluga, platilac je dužan da dostavi dokaze o ispunjenosti uslova iz stava 1 ovog člana.

Platilac nema pravo na povraćaj novčanih sredstava shodno odredbama ovog člana, pod uslovom:

- 1) da je platilac dao saglasnost za izvršavanje platne transakcije direktno svom pružaocu platnih usluga;
- 2) kada je to primjenljivo, da je pružalac platnih usluga ili primalac plaćanja na ugovoreni način dao ili učinio raspoloživim platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji, najmanje četiri nedjelje prije datuma dospjeća.

### Član 34.

Platilac ima pravo da podnese zahtjev za povraćaj novčanih sredstava u skladu sa prethodnim članom, najkasnije u roku od osam nedjelja od datuma valute zaduženja.

U roku od deset radnih dana od dana prijema zahtjeva za povraćaj novčanih sredstava, pružalac platnih usluga dužan je da platiocu:

- 1) vrati puni iznos platne transakcije, ili
- 2) da obrazloženje za odbijanje povraćaja novčanih sredstava, i ukoliko platilac ne prihvati dato obrazloženje informisati ga da ima mogućnost podnošenja predloga za vansudsko rješavanje spora u platnom prometu.

## KAMATE I NAKNADE

### Član 35.

Na stanje sredstava na računu Banka obračunava kamatu u skladu sa Katalogom proizvoda za fizička lica kao i svim njenim naknadnim izmjenama i dopunama.

O svim izmjenama kamatnih stopa i naknada Banka će obavijestiti Korisnika u pisanoj formi ili na drugom trajnom mediju, najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene na jedan od sljedećih kanala komunikacije:



- na adresu elektronske pošte koju je Korisnik dostavio Banci;
- na poštansku adresu koju je Korisnik dostavio Banci;
- uručivanjem na šalteru Banke,
- SMS porukom dostavljanjem linka internet stranice Banke na mobilni telefon Korisnika,
- Viber porukom dostavljanjem linka internet stranice Banke na mobilni telefon Korisnika.

Ukoliko se dostavljanje vrši putem SMS ili Viber poruke Banka će u toj poruci Korisniku jasno odrediti link stranice Banke na kojoj se može izvršiti uvid u predložene izmjene okvirnog ugovora i uslova iz Ugovora i obavještenje da se, ukoliko Korisnik nema tehničkih mogućnosti da izvrši uvid u određeni link, može javiti Banci na određeni broj telefona ili email radi dobijanja informacije na koji drugi način se može lično upoznati sa predloženim izmjenama, te i da to može ostvariti dolaskom u tačno naznačene prostorije banke.

Korisnik je saglasan da će se smatrati da je prihvatio izmjene iz stava 2 ovog člana ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvata.

### Član 36.

Banka obračunava naknadu za obavljene usluge u skladu sa važećim Tarifama za nacionalni i međunarodni platni promet za fizička lica.

Trenutno važeći Tarifnik za nacionalni i međunarodni platni promet za fizička lica dostupan je orisnicima na internet stranicama Banke, i u poslovnica Banke.

Ukoliko na Korisnikovom računu nema dovoljno sredstava, Banka će zadužiti račun za navedenu naknadu i istu naplatiti nakon prvog priliva sredstava.

Banka visinu naknade izražava u eurima zavisno od vrste platne usluge za koji se obavlja obračun. Naknade izražene u valuti obračunavaju se i naplaćuju u eurskoj protivrijednosti.

Obračunate naknade za izvršene usluge Banke nacionalnog platnog prometa, te određene usluge međunarodnog platnog prometa, Banka naplaćuje istovremeno sa izvršenjem platnog naloga s računa Korisnika. Korisnik je obavezan obezbijediti pokriće na računu za naplatu obračunate naknade.

## PREBACIVANJE RAČUNA ZA PLAĆANJE

### Član 37.

Pružaoци platnih usluga dužni su da pružaju uslugu prebacivanja računa za plaćanje u istoj valuti svakom potrošaču koji otvori ili ima račun za plaćanje kod pružaoца platnih usluga koji se nalazi na teritoriji Crne Gore.

Radi prebacivanja računa za plaćanje, potrošač podnosi zahtjev banci primaocu.

Prilikom prebacivanja računa za plaćanje, banka kod koga potrošača otvori ili ima račun za plaćanje koji želi da prebaci dužan je da banci - primaocu:

1) prenese informacije o svim ili pojedinim trajnim nalogima za kreditne transfere, ponavljajućim direktnim zaduženjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje, i/ili

2) prenese raspoloživa novčana sredstva sa računa za plaćanje koji potrošač ima kod banke - prenosioca na račun za plaćanje koji potrošač otvori ili ima kod banke - primaoca, uz ukidanje ili bez ukidanja računa za plaćanje kod banke - prenosioca.

Prilikom prebacivanja računa za plaćanje ne prenosi se broj računa za plaćanje koji je potrošač imao kod banke - prenosioca na račun za plaćanje koji potrošač otvori ili ima kod banke - primaoca.



Banka - prenosilac i pružalac platnih usluga - primalac dužni su da obezbijede potrošaču bez naknade pristup svim raspoloživim podacima o postojećim trajnim nalogima i direktnim zaduženjima koje ima kod tih pružalaca platnih usluga.

Pružalac platnih usluga - prenosilac ne smije naplatiti naknadu potrošaču ili pružaocu platnih usluga - primaocu za davanje podataka u vezi sa prebacivanjem računa za plaćanje.

### Član 38.

Banke je dužna da potrošaču učini dostupnim sljedeće informacije o prebacivanju računa za plaćanje:

- 1) obavezama i odgovornostima banke - prenosioca i banke - primaoca, u svakoj pojedinačnoj fazi postupka prebacivanja računa za plaćanje;
- 2) rokovima za izvršenje svake pojedine radnje u postupku prebacivanja računa za plaćanje;
- 3) naknadama koje se naplaćuju u postupku prebacivanja, ukoliko se naplaćuju;
- 4) informacije o tome koje podatke potrošač treba da dostavi, i
- 5) pravu na vansudsko rješavanje sporova u skladu sa zakonom.

Informacije iz stava 1 ovog člana moraju potrošaču biti dostupne bez naknade u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju u svim prostorijama Banke kojima potrošači imaju pristup, moraju uvijek biti dostupne u elektronskom obliku na njegovoj internet stranici i moraju se pružiti potrošačima na njihov zahtjev.

## IZVJEŠTAVANJE KORISNIKA, IZVJEŠTAVANJE O STANJU I PROMETU PO RAČUNU

### Član 39.

Banka će evidentirati sve promjene o izvršenim plaćanjima i naplatama po računu i staviti Korisniku na raspolaganje izvod o stanju i prometu po računu na način predviđen u Zahtjevu za otvaranje transakcionog računa.

Banka u izvodu Korisniku dostavlja minimalno podatke o platnim transakcijama i to:

- 1) referentnu oznaku koja omogućava primaocu plaćanja identifikaciju platne transakcije i, kada je to primjenljivo, informacije koje se odnose na platioca i druge informacije koje se prenose uz platnu transakciju;
- 2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je odobren račun za plaćanje primaoca plaćanja;
- 3) ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju i, kada je to primjenljivo, iznos svake pojedinačne naknade i kamate koje plaća primalac plaćanja;
- 4) ukoliko platna transakcija uključuje preračunavanje valute, kurs koji je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koristio i iznos platne transakcije prije preračunavanja valute,
- 5) datum valute odobrenja računa.

Okvirnim ugovorom može se ugovoriti da se informacije iz stava 2 ovog člana dostavljaju ili stave na raspolaganje periodično, a najmanje jednom mjesečno, i na način koji omogućava primaocu plaćanja da čuva i reprodukuje informacije u nepromijenjenom obliku.

Pružalac platnih usluga, dužan je da na zahtjev primaoca plaćanja, dostavi informacije iz stava 2 ovog člana u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju najmanje jednom mjesečno bez naknade.

U slučaju da platna transakcija uključuje konverziju valuta, Banka primjenjuje kurs iz kursne liste Banke, odnosno kurs formiran na bazi kretanja valuta na međunarodnom tržištu, a koji važi na dan izvršenja transakcije.



#### Član 40.

Banka je dužna da za izvršene usluge povezane sa računom za plaćanje potrošaču učini dostupnim bez naknade, najmanje jednom godišnje, izvještaj o svim naknadama i kamatama. Izvještaj o naknadama i kamatama će se dostavljati na registrovanu email adresu potrošača. Banka je dužna da, na zahtjev potrošača, dostavi izvještaj o naknadama u papirnoj formi.

### REKLAMACIJE

#### Član 41.

Banka prima žalbe i reklamacije Korisnika na izvršene platne usluge dostavljene pisanim putem. Banka je obavezna odgovoriti Korisniku u roku od 8 radnih dana od dana primanja žalbe ili reklamacije.

#### Član 42.

Korisnik se obavezuje da će uložiti eventualnu reklamaciju pisanim putem najkasnije u roku od 3 dana od dostavljanja izvoda ili drugog obavještenja na uvid odnosno raspolaganje, odnosno u roku od 8 dana od dana slanja ako se šalju poštom. U protivnom se smatra da izvod ili drugo obavještenje nisu sporni.

#### Član 43.

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene autorizovane platne transakcije usled greške pružaoca platnih usluga primaoca, Banka će na pisani zahtjev Korisnika pokrenuti postupak reklamacije, pri čemu je ovlašćena zaračunati Korisniku naknadu u skladu sa Tarifama za nacionalni i međunarodni platni promet.

#### Član 44.

Banka ne sprovodi povraćaj sredstava kod autorizovane transakcije direktnog zadzženja koju je inicirao primalac plaćanja. U tom slučaju Korisnik upućuje zahtjev za povraćaj direktno primaocu plaćanja.

### ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE

#### Član 45.

U slučaju zloupotrebe, otuđenja ili gubitka personalizovanih identifikacionih sredstava (platna kartica, USB Key), sumnje u zloupotrebu ili pronevjeru od strane punomoćnika Korisnika, Korisnik je dužan kontaktirati Banku i zatražiti blokadu platnog instrumenta, ukidanje ili ograničenje servisa ili ovlašćenja koja su dodijeljena punomoćnicima Korisnika, opoziv potpisa lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima, opoziv punomoćja i slično.

Banka neće biti odgovorna za štetu nastalu do trenutka primanja obaviještenja o gubitku ili krađi te će troškove izdavanja novih platnih instrumenata naplatiti prema trenutno važećoj Odluci o naknadama za usluge, kao i štetu koja nastane kao posljedica nepravilnog rukovanja platnim instrumentima.

#### Član 46.

Korišćenjem servisa prijema izvoda ili obavještenja o računu putem pošte, telefona, SMS-a, e-maila i drugo, Korisnik prihvata isključenje odgovornosti Banke za informacije do kojih eventualno mogu doći treće strane, na što Banka nema uticaj.

U slučaju promjene broja telefona ili e-maila koji je Korisnik odredio za dostavu obavještenja, izvoda i slično, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku.

#### Član 47.

Krajnji korisnik dužan je neposredno nakon prijema platnog instrumenta preduzeti sve razumne mjere za zaštitu personalnih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta. Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašćeno korišćenje platnih instrumenata.

#### Član 48.

Od trenutka prijema zahtjeva za blokadu platnog instrumenta, ukidanje ili ograničenje servisa ili ovlašćenja koja su dodijeljena punomoćnicima Korisnika, opoziv potpisa lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima, opoziv punomoćja i slično, Banka će u svrhu zaštite Korisnika postupiti prema zahtjevu, bez obzira na kanal kojim je zahtjev upućen te o postupanju obavijestiti Korisnika prema kontakt podacima koje je Korisnik dao Banci.

Banka će postupiti po prijemu obavještenja o ukidanju ovlašćenja korisniku u sklopu radnog vremena od 8 do 16 sati.

#### Član 49.

Zahtjeve za dodjelu novih ovlašćenja ili servisa Banka prima samo u originalu, potpisom Korisnika ili ovlašćenog zastupnika Korisnika, te ih je dužna sprovesti u definisanim rokovima, najkasnije u roku od 10 dana od prijema valjanog Zahtjeva, sa pratećom dokumentacijom.

#### Član 50.

Banka je ovlašćena pružaocu usluge iniciranja plaćanja i pružaocu usluge informisanja o računu uskratiti pristup računu za plaćanje na osnovu dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašćeni pristup tog pružaoca usluga računu za plaćanje ili njegov pristup s ciljem prevare, uključujući neovlašćeno iniciranje platne transakcije ili iniciranje platne transakcije s ciljem prjevare. Banka će obavijestiti platioca o namjeri i razlozima za uskraćivanje pristupa računu za plaćanje, osim ako je takvo obavješćavanje u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno propisima.

Banka će odmah nakon što prestanu razlozi za uskraćivanje pristupa omogućiti pristup računu za plaćanje. U slučaju iz stava 1 pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da, bez odlaganja, obavijesti Centralnu banku o incidentu koji se odnosi na pružaoca usluge informacija o računu ili na pružaoca usluge iniciranja plaćanja, uz navođenje relevantnih podataka o nastalom slučaju i razlozima za uskraćivanje pristupa računu za plaćanje. Na osnovu obavještenja iz prethodnog stava, Centralna banka postupa u skladu sa ovlašćenjima propisanim zakonima kojima se uređuje poslovanje pojedinih pružalaca platnih usluga.

### IZMJENE UGOVORA, OTKAZ UGOVORA, UKIDANJE/ZATVARANJE RAČUNA

#### Član 51.

Banka i Korisnik zaključuju Ugovor na neodređeno vrijeme, a isti prestaje otkazom ili raskidom, u skladu sa ugovorenim rokovima i relevantnim propisima.

#### Član 52.

Banka je dužna da izmjenu Ugovora predloži Korisniku dostavljanjem putem trajnog medija, na kontakte koje je Korisnik dostavio/prijavio Banci, najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene, a Korisnik platnih usluga može da izmjene prihvati ili odbije do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu.

Ukoliko Korisnik nije saglasan sa predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade raskinuti Ugovor.

Izjavu o raskidu Ugovora Korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi u nekoj od poslovnica Banke ili na adresu

Banke, najkasnije do predloženog datuma stupanja na snagu predloženih izmjena.

Ukoliko Korisnik najkasnije do predloženog datuma stupanja na snagu predloženih izmjena ne obavijesti Banku da nije saglasan s izmjenama, smatra se da je predložene izmjene prihvatio.

U slučaju da Korisnik odbije predložene izmjene, Ugovor će se raskinuti. Smatra se da je Banka obaviještena o

neprihvatanju izmjena Ugovora, ako je pisano obavještenje o Korisnikovom neprihvatanju, primila najkasnije do

predloženog datuma stupanja na snagu predloženih izmjena.

Raskid Ugovora proizvodi pravno dejstvo ukoliko Korisnik plati Banci naknadu za platne usluge koje su pružene do dana raskida Ugovora, kao i ostala dugovanja prema Banci koja proizilaze iz Ugovora.

#### Član 53.

Korisnik je saglasan da izmjene ugovora koje se odnose na izmjene kamatnih stopa ili kursa koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog kursa mogu primijeniti bez odlaganja i bez prethodnog obavješćavanja Korisnika od strane Banke.

Korisnik je saglasan da izmjene ugovora koje se odnose na izmjene naknada se mogu primijeniti bez odlaganja i prethodnog obavješćavanja Korisnika od strane Banke, ukoliko su iste povoljnije za Korisnika.

#### Član 54.

Banka ukida/ zatvara račun Korisniku pod uslovima iz ugovora, u skladu sa zakonom odnosno drugim propisima.

Transakcioni račun se može ukinuti na osnovu podnijetog pisanog Zahtjeva korisnika za ukidanje / zatvaranje računa (poštanskim putem ili neposrednom predajom u ekspozituri Banke), u skladu sa važećim propisima i/ili internim aktima Banke, a pod uslovom da je Korisnik izmirio sve obaveze prema Banci, po bilo kom osnovu, u roku od 15 dana od podnošenja zahtjeva Banci.

Banka će odbiti Zahtjev za ukidanje transakcionog računa koji je blokiran u postupku prinudne naplate, zbog zabrane raspolaganja i dr.

Banka može Korisniku ukinuti transakcioni račun i bez zahtjeva za ukidanje tog računa, ukoliko po tom računu nije bilo nikakvih promjena u periodu od pet godina i ukoliko je stanje na tom računu nula.

#### Član 55.

Banka može jednostrano raskinuti okvirni ugovor o računu za plaćanje sa osnovnim uslugama, ako je ispunjen najmanje jedan od sljedećih uslova:

- 1) Potrošač je namjerno koristio ovaj račun u protivpravne svrhe;
- 2) na računu nije izvršena nijedna transakcija duže od 24 uzastopna mjeseca;
- 3) Potrošač je pravo na ovaj račun ostvario na osnovu netačnih informacija;
- 4) Potrošač više nema zakonit boravak u Crnoj Gori, i
- 5) Potrošač je naknadno otvorio drugi račun za plaćanje koji mu omogućava da koristi usluge platnog prometa



Ako Banka raskine okvirni ugovor o računu za plaćanje sa osnovnim uslugama u skladu sa stavom 1 tač. 2, 4 i 5 ovog člana, Banka je dužna da potrošaču, najkasnije dva mjeseca prije stupanja na snagu raskida ugovora, dostavi obavještenje, bez naknade i u pisanoj formi, o razlozima za raskid tog ugovora, osim ako bi navođenje razloga bilo suprotno ciljevima nacionalne bezbjednosti ili javnom interesu.

Ako Banka raskine okvirni ugovor o računu za plaćanje sa osnovnim uslugama u skladu sa stavom 1 tač. 1 i 3 ovog člana, raskid tog ugovora proizvodi pravno dejstvo dostavljanjem obavještenja potrošaču o raskidu tog ugovora.

#### Član 56.

Banka takođe može raskinuti okvirni ugovor i ukinuti transakcioni račun korisnika na osnovu svoje odluke, o čemu će obavijestiti Korisnika pisanim putem. U slučaju otkaza od strane Banke, otkazni rok od 60 dana počinje teći od dana otpremanja otkaznog pisma preporučenom poštom na posljednju adresu Korisnika koja je poznata Banci.

#### Član 57.

Banka može raskinuti ugovor uz otkazni rok od 60 dana ukoliko Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje stvarnih vlasnika i njegovog FATCA statusa, u skladu s propisima koji regulišu primjenu FATCA-e. Banka može raskinuti ugovor uz otkazni rok od 60 dana u slučaju postojanja sumnje da se Korisnik bavi pranjem novca odnosno ukoliko postoje bilo kakve indicije o postojanju takve mogućnosti.

Banka zadržava pravo jednostranog raskida Ugovora o otvaranju računa i gašenja računa klijentu, u slučajevima kada postoje indicije ili sumnje da račun nije korišćen u skladu sa propisima, kao i u slučajevima kada poslovanje sa klijentom može dovesti do značajnog povećanja reputacionog rizika po Banku, a koji se cijeni u skladu sa internim procedurama Banke uz otkazni rok od 60 dana.

#### Član 58.

Izuzetno, Banka ne smije naplatiti naknadu korisniku platnih usluga za raskid okvirnog ugovora zaključenog na određeno vrijeme za period duži od 6 mjeseci ili na neodređeno vrijeme, pod uslovom da korisnik platnih usluga ugovor otkazuje nakon isteka 6 mjeseci. U slučaju otkaza Ugovora od strane Banke, Banka neće naplaćivati naknadu za zatvaranje računa.

#### Član 59.

U slučaju smrti Korisnika, Banka će odmah po prijemu obavještenja o smrti onemogućiti poslovanje po računu, a po stavljanju na uvid pravosnažnog rješenja o nasljeđivanju, preostala sredstva isplatiti nasljednicima i račun zatvoriti, odnosno prenijeti na nasljednike na osnovu raspoložive dokumentacije. Eventualna dugovanja po računu dužni su podmiriti nasljednici iz pravosnažnog rješenja o nasljeđivanju.

### JEDNOKRATNA PLATNA TRANSAKCIJA

#### Član 60.

Jednokratna platna transakcija određena je nalogom za plaćanje.



Banka će izvršiti pojedinačni nalog za plaćanje kada Korisnik isti, u pisanom obliku, lično podnese organizacionom dijelu Banke. Korisnik je dužan obezbijediti gotovinska novčana sredstva za plaćanje naloga i naknada koje Banka obračunava u skladu s Tarifama za nacionalna i međunarodna plaćanja.

Nalog za plaćanje može biti iniciran u domaćoj ili stranoj valuti, a plaćanje se može obaviti u nacionalnom ili međunarodnom platnom prometu, u skladu sa važećim zakonskim propisima.

#### Član 61.

Elementi naloga za plaćanje određeni su važećim propisima a uslovljeni su načinom dostavljanja naloga za plaćanje odnosno načinom izvršenja naloga.

Da bi Banka mogla pravilno izvršiti nalog za plaćanje, primljen direktno u poslovnici Banke, Korisnik treba dati / ispisati slijedeće podatke:

- ime i prezime te adresu platioca
- ime i prezime ili (naziv) i adresu primaoca
- broj transakcionog računa primaoca
- iznos i valutu plaćanja
- svrha plaćanja
- te druge podatke u zavisnosti od potreba primaoca:
  - poziv na broj;
  - naziv banke primaoca;
  - opis plaćanja i sl.

Banka može tražiti od Korisnika i druge podatke ili dokumente. Korisnik je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje

#### Član 62.

Vrijeme prijema naloga za plaćanje je trenutak kada Banka primi nalog za plaćanje neposredno od Korisnika. Ako vrijeme prijema naloga za plaćanje nije radni dan Banke, odnosno ako je nalog za plaćanje Banka primila nakon krajnjeg vremena za primanje naloga za plaćanje, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

Smatra se da je Banka izvršila nalog za plaćanje u trenutku odobrenja računa pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja ili računa primaoca plaćanja u Banci.

Za platne transakcije inicirane karticom na bankomatu/POS-u, vrijeme prijema naloga za plaćanje je trenutak u kojem je korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka sprovela postupak autentifikacije.

#### Član 63.

Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu sa dobijenim instrukcijama i smatraće da je istu uredno izvršila u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen nalogom za plaćanje.

Banka nije odgovorna za neizvršenu ili netačno izvršenu platnu transakciju ako je Korisnik dao pogrešne podatke ili instrukcije.

Smatra se da je platna transakcija autorizovana kada je Korisnik dao saglasnost za njeno izvršenje.

Način davanja saglasnosti za izvršenje jednokratne platne transakcije zavisi od kanala prijema naloga za jednokratnu platnu transakciju:

- za izvršenje naloga u poslovnici Banke platilac daje saglasnost potpisom i uručenjem naloga za plaćanje zaposlenom Banke. Banka će izvršiti identifikaciju Korisnika u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima.

- Za izvršenje naloga iniciranog na bankomatu ili POS-u, korisnik daje saglasnost korištenjem kartice te unošenjem PIN-a ili potpisom.

Autorizacijom naloga Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije prema uslovima koji su mu prezentovani neposredno prije davanja saglasnosti, čime se smatra da je Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Banke i Korisnika zaključen.

#### Član 64.

Korisnik može opozvati nalog za plaćanje do trenutka kada je Banka primila potpisani nalog i gotovinu potrebnu za njegovo izvršenje, a prije nego što je započet proces njegovog izvršenja.

Nalog predat korištenjem kartice na bankomatu ili na POS-u ne može se opozvati nakon što je autorizovan.

#### Član 65.

Banka ima pravo odbiti platnu transakciju ako sadržaj pojedinačnog naloga za plaćanje nije u skladu s ovim Opštim uslovima ili ako postoje zakonske smetnje za izvršenje naloga, odnosno ako bi njegovo sprovođenje bila u suprotnosti sa propisima koji regulišu sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma, te internim aktima banke donesenim na osnovu tih propisa ili odluci nadležnih organa. Banka će platioca pri samom podnošenju naloga za plaćanje obavijestiti o razlozima odbijanja izvršenja naloga za plaćanje.

#### Član 66.

Banka Korisniku naplaćuje naknadu za obavljanje jednokratne platne transakcije odmah po izvršenju pojedine platne transakcije. Visina naknada određena je Odlukom o naknadama za usluge Banke.

### INFORMISANJE KORISNIKA

#### Član 67.

Banka će prije nego što se Korisnik obaveže Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji (bez obzira na oblik i način sklapanja tog ugovora) dati Korisniku sve ključne informacije o tome koje podatke treba dati u cilju pravilnog izvršenja naloga za plaćanje, o maksimalnom roku izvršenja platne transakcije, o iznosu svake pojedine naknade, o kursu, ako platna transakcija uključuje konverziju valute, te druge relevantne informacije potrebne za izvršenje pojedine platne transakcije.

#### Član 68.

Banka će nakon izvršene platne transakcije dati platiocu, bez naknade sljedeće informacije o platnoj transakciji:

- neophodne podatke koji omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- iznos i valutu platne transakcije
- iznos naknade,
- kurs koji je primijenjen ako je obavljena konverzija
- datum prijema naloga

Ovjereni primjerak dokumenta sa navedenim informacijama predati će se Korisniku. Pružalac usluge iniciranja plaćanja je dužan da osim informacija iz prethodnog stava, prije iniciranja plaćanja platiocu da ili učini dostupnim na jasan i sveobuhvatan način i sljedeće informacije:

1) naziv pružaoca usluge iniciranja plaćanja, tačnu adresu njegovog sjedišta i, prema potrebi, adresu njegovog agenta ili ogranka;



- 2) druge kontaktne informacije, važne za komunikaciju sa pružaocem usluge iniciranja plaćanja, uključujući i e-mail adresu, i
- 3) kontakt podatke o nadležnom tijelu i podatke potrebne za komunikaciju sa tim nadležnim tijelom.

#### Član 69.

Kod isplate gotovine na bankomatu/POS-u korištenjem kartice izdate od strane drugog pružaoca platnih usluga, Korisniku je prethodne informacije vezane za platnu transakciju, dužan obezbijediti pružalac platnih usluga s kojim je Korisnik zaključio ugovor na osnovu kojeg mu je izdata kartica.

#### Član 70.

Banka će, u primjerenom roku prije zaključenja sa potrošačem okvirnog ugovora o računu za plaćanje, dostavi potrošaču, u papirnoj formi ili drugom trajnom mediju, informativni dokument o naknadama za najreprezentativnije usluge povezane sa računom za plaćanje, koji sadrži spisak usluga sa liste najreprezentativnijih usluga koje Banka ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi i kamati za svaku uslugu.

Banka će da učini dostupnim u papirnoj formi ili drugom trajnom mediju potrošaču pojmovnik platnih usluga koji mora obuhvatiti pojmove i definicije usluga iz liste najreprezentativnijih usluga, kao i druge definicije ako postoje.

Pojmovnik platnih usluga i Informativni dokument o naknadama su dostupni na zvaničnoj internet stranici Adriatic banke.

### ZAVRŠNE ODREDBE

#### Član 71.

Ovi Opšti uslovi dostupni su na svim šalterima Banke, kao i na internet stranici Banke, te se smatra da je Korisnik potpisom Okvirnog Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa odnosno računa štednje, upoznat s odredbama ovih Opštih uslova i da je pristao na njihovu primjenu.

Banka zadržava pravo izmjene ovih Opštih uslova o čemu će obavijestiti Korisnika u pisanoj formi ili na drugom trajnom mediju, dva mjeseca prije namjeravanog početka primjena izmjena.

#### Član 72.

Za sve što nije utvrđeno ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski i drugi propisi i akti Banke o poslovanju sa fizičkim licima.

#### Član 73.

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Korisnik i Banka će rješavati sporazumno. Prigovor u vezi s obavljanjem usluga Korisnik može Banci dostaviti lično, na e-mail adresu Banke [kvalitet@adriaticbank.com](mailto:kvalitet@adriaticbank.com) kojoj se može pristupiti i sa site-a Banke ili poštom na adresu Banke. Banka će na prigovor odgovoriti najkasnije u roku od 8 dana.

Ukoliko nije saglasan s odlukom Banke u vezi prigovora, Korisnik može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore na adresu Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br. 6, 81000 Podgorica.

Prigovor treba biti u pisanom obliku, te treba da sadrži kratak zahtjev i sve činjenice na kojima Korisnik zasniva svoj prigovor.

U svim sporovima koji nastanu u vezi obavljanja usluga, opštih uslova ili mjerodavnih propisa može se podnijeti prijedlog za alternativno rješavanje sporova u skladu sa zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Informacije o tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova su istaknute na zvaničnom sajtu Banke, kao i u prostorijama Banke.

Pravo Korisnika na pokretanje postupka alternativnog rješavanja spora u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža, kao i u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača, ne utiče na njegovo pravo na pokretanje sudskog postupka, u skladu sa zakonom.

#### Član 74.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika koristi se crnogorski jezik odnosno jezik koji je u službenoj upotrebi u Crnoj Gori. Na sve poslove i usluge regulisane ovim Opštim uslovima primjenjuje se isključivo pravo Crne Gore, a za slučaj spora nadležan je sud u Podgorici. .

#### Član 75.

Ovi Opšti uslovi se primjenjuju od 08.04.2024. godine.

U Podgorici, 31.01.2024. godine

PREDSJEDNIK UPRAVNOG ODBORA BANKE

Enesa Bekteši