



**PRVA BANKA CG**

OSNOVANA 1901.

ISKUSTVO ZA NOVO VRIJEME

Prva banka CG AD – osnovana 1901. godine

**OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGA PLATNOG PROMETA  
ZA POTROŠAČE**

februar 2024.

## I OPŠTE ODREDBE

Izdavalac ovih Opštih uslova je Prva Banka CG AD – osnovana 1901. godine (u daljem tekstu: Banka), sa sjedištem u Podgorici, na adresi Bulevar Sveti Petar Cetinjski br.141, registrovana pred CRPS pod brojem 4-0000732, matični broj 02096099, transakcioni račun br.535-1-76, web sajt [www.prvabankacg.com](http://www.prvabankacg.com), info telefon 19891, e-mail adresa [info@prvabankacg.com](mailto:info@prvabankacg.com).

Opštim uslovima pružanja usluga platnog prometa za potrošače, Banka uređuje upravljanje transakcionim računima (računima za plaćanje), uslove i način pružanja platnih usluga fizičkim licima, koji zaključuju ugovore o platnim uslugama u svrhe koje nisu namijenjene njihovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju (u daljem tekstu: Potrošač).

Ovi opšti uslovi smatraju se sastavnim dijelom svih Ugovora o otvaranju, vođenju i ukidanju transakcionog računa za izvršavanje nacionalnih i međunarodnih platnih transakcija (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) koji se smatraju računima za plaćanje.

Za potrebe ovih Opštih uslova pojedini izrazi imaju sljedeća značenja:

- 1) **Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa za potrošače** (fizička lica) - predstavljaju standardne uslove za uspostavljanje poslovnih odnosa, poslovanja i komunikacije sa ciljem definisanja prava i obaveza između Banke i Klijenta;
- 2) **Banka** - je Prva banka CG AD-osnovana 1901.godine;
- 3) **Klijent** - je zajednički naziv za platioca i korisnika platnih usluga;
- 4) **Okvirni ugovor** - je ugovor kojim se definišu međusobna prava, obaveze i odgovornosti između Banke i Klijenta u vezi sa otvaranjem, vođenjem, ukidanjem transakcionog računa za nacionalna i međunarodna plaćanja i u vezi sa njim vršenje platnog prometa;
- 5) **Platilac** – je fizičko lice koje ima račun za plaćanje i daje nalog ili saglasnost za plaćanje sa tog računa;
- 6) **Primalac plaćanja** – je fizičko lice kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;
- 7) **Korisnik platnih usluga** – je fizičko lice koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja;
- 8) **Račun za plaćanje** – transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih i međunarodnih platnih transakcija i kartični račun;
- 9) **Platna transakcija** – je uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja, bez obzira na obaveze između platioca i primaoca plaćanja;
- 10) **Nalog za plaćanje** - je instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi pružaocu platnih usluga kojom se traži izvršavanje platne transakcije;
- 11) **Usluga iniciranja plaćanja** - je platna usluga iniciranja naloga za plaćanje na zahtjev Klijenta koji se odnosi na račun za plaćanje koji vodi drugi pružalac platnih usluga;
- 12) **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 Klijent ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga;
- 13) **Online povezivanje** - je povezivanje putem javno dostupne komunikacione mreže (npr. interneta) pružaoca i Klijenta određene usluge;
- 14) **Provjera autentičnosti** - je postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava provjeru identiteta Klijenta ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih podataka Klijenta ;
- 15) **Terminski plan** - je posebni akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija;
- 16) **Trajni nalog** - označava pisanu instrukciju koju Klijent unaprijed izdaje pružaocu platnih usluga za izvršenje tačno određenih platnih transakcija koje se ravnomjerno i u jednakim iznosima ponavljaju;
- 17) **Platni instrument** - je personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Klijenta i pružaoca platnih usluga koje Klijent primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje;
- 18) **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;
- 19) **Međunarodna platna transakcija** - je platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu 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 Klijenta pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog Klijenta na teritoriji treće države;

- 20) **Platne usluge** - predstavljaju usluge koje su Zakonom o platnom prometu definisane kao platne usluge;
- 21) **Zakon** - označava važeći Zakon o platnom prometu što uključuje njegove izmjene i dopune;
- 22) **Lični podaci** - su sve informacije koje se odnose na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, kao što su ime i prezime, datum i mjesto rođenja, jedinstveni matični broj, adresa prebivališta ili boravišta, vrsta i broj ličnog identifikacionog dokumenta sa datumom, mjestom izdavanja i nazivom izdavaoca, broj telefona, e-mail adresa, itd.

## II PODRUČJE PRIMJENE

Ovi opšti uslovi se odnose na buduće izvršenje platnih transakcija, koje zahtijeva Klijent, izdavanje naloga za plaćanje kojim se traži polaganje ili podizanje gotovog novca ili prenos novčanih sredstava (u daljem tekstu: nalog za plaćanje) kad ima u Banci otvoren račun za plaćanje i kad isti koristi. Ovi opšti uslovi ne uređuju izvršenje jednokratnih platnih transakcija.

## III OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA ZA PLAĆANJE

### Otvaranje računa za plaćanje

Banka može Klijentu (fizičkim licima rezidentima i nerezidentima) otvoriti i voditi račun za izvršavanje nacionalnih i međunarodnih platnih transakcija i obavljati platne transakcije, ako Klijent:

- a) podnese ispravno popunjen i potpisan zahtjev za otvaranje jednog ili više računa za plaćanje;
- b) podnese dokumentaciju na osnovu koje se vrši identifikacija Klijenta ili osoba ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na transakcionom računu u skladu sa Zakonom o platnom prometu, Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i ostalim pozitivnim propisima ili internim aktima Banke;
- c) za Klijenta transakcioni račun otvara ovlašćeno lice, potrebno je dostaviti specijalno ovlašćenje sačinjeno i ovjereno u skladu sa pozitivnim propisima kod nadležnog notara prihvatljivo za Banku i važeću identifikacioni dokumentaciju za ovlašćeno lice;
- d) u zahtjevu – na obrascu koji može biti propisan navede sve tražene lične i druge podatke za otvaranje računa, što uključuje i podatke za vođenje jedinstvenog registra računa ili kreditnog registra (kod mogućeg zaključenja ugovora o prekoračenju na računu za plaćanje);
- e) uz zahtjev priloži sve potrebne isprave i dokumenta za otvaranje računa za plaćanje, bilo da ih zahtijeva Banka, bilo da su propisane od strane Centralne banke Crne Gore odnosno drugih nadležnih institucija;
- f) su lični podaci Klijenta i mogućih punomoćnika nesumnjivo utvrđeni i ukoliko ne postoje zabrane regulatora koje su povezane sa posebnim propisima o sprječavanju pranja novca, ili o terorizmu ili o prevarama, a sve u vezi sa platnim prometom;

Banka će u primjerenom roku ne dužem od 5 radnih dana, po samostalnoj procjeni, prihvatiti uredno popunjen i potpisan zahtjev ukoliko je Klijent dostavio zahtijevanu dokumentaciju od strane Banke ili isti odbiti, o čemu će obavjestiti Klijenta, pod uslovom da se time ne krše pozitivnopravni propisi. Predmetni obligacioni odnos nastaje zaključenjem, odnosno potpisivanjem Okvirnog ugovora i prihvatanjem sljedećih akata Banke: Opštih uslova poslovanja Banke, ovih Opštih uslova pružanja platnog prometa za potrošače, Politike naknada, Politike kamatnih stopa, Informativnih dokumenata o naknadama od strane Klijenta koji će mu biti prethodno uručeni.

Sva prethodno nabrojana akta Banke i Okvirni ugovor čine jedinstvenu cjelinu kojom se uređuju prava i obaveze ugovornih strana – potpisnika. Navedeno ne isključuje primjenu drugih pozitivno pravnih propisa i internih akata Banke koji uređuju ili se odnose na pružanje usluga platnog prometa.

Banka ima pravo po diskrecionoj ocjeni neuspostaviti ugovorni odnos sa Klijentom, u skladu sa propisima koji uređuju platni promet, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, restriktivne mjere i sankcione liste, u skladu sa internim aktima Banke i odlukama nadležnih organa u slučaju procjene da bi uspostavljanje poslovnog odnosa sa Klijentom narušilo reputacioni ugled ili dovelo do negativnih posljedica po Banku.

## **Izdavanje punomoćja/Ovlašćenja**

Klijent može ovlastiti jednu ili više osoba, za raspolaganje novčanim sredstvima na računu za plaćanje.

Klijent daje Punomoćje/Ovlašćenje u pisanoj formi, što se odnosi i na svaku njegovu izmjenu i opoziv, s tim da, ukoliko imperativna zakonska regulativa to nalaže ili u slučajevima zaštite pravne sigurnosti, Banka može zahtijevati od Klijenta da se davanje određenih vrsta Punomoćja/Ovlašćenje vrši uz lično prisustvo Klijenta i Punomoćnika u prostorijama Banke i/ili da se takvo Punomoćje/Ovlašćenje daje na formularu koji Banka zvanično primjenjuje u svom poslovanju.

Klijent je odgovoran za svako raspolaganje sredstvima na računu za plaćanje, izvršeno od strane punomoćnika. Navedeno ne isključuje odgovornost punomoćnika u skladu sa pozitivnim propisima. Zabrane koje važe za Klijenta, važe i za punomoćnike.

Banka može ograničiti broj punomoćnika ili odbiti prijem punomoćja ukoliko punomoćnik nema određena propisana svojstva ili po svom diskrecionom pravu. Punomoćnik je, po pravilu, dužan dostaviti Banci važeće lične i druge podatke ili isprave isto kao i Klijent.

Punomoćnik ne može otkazati Okvirni ugovor i zatvoriti račun za plaćanje, ukoliko isto nije u punomoćju izričito navedeno. Punomoćje nije prenosivo i važi do pisanog opoziva, izvršenjem posla za koje je dato ili istekom perioda na koje je dato, odnosno prestaje kako je to određeno važećim propisima.

Za preduzimanje svake pojedinačne radnje, punomoćnik mora biti posebnim Punomoćjem/Ovlašćenjem ovlašćen, koje je sačinjeno u predviđenoj formi i ovjereno od strane notara ili dato uz lično prisustvo Klijenta i Punomoćnika u prostorijama Banke na formularu koji Banka zvanično primjenjuje u svom poslovanju.

## **Vođenje računa za plaćanje**

Banka će upravljajući računom za plaćanje pružati platne usluge polaganja gotovog novca i/ili podizanja gotovog novca i/ili prenosa novčanih sredstava, te druge platne usluge kako je to određeno Okvirnim ugovorom i pozitivnim propisima koji regulišu platne usluge.

## **Način korišćenja platnih usluga**

Korišćenje platnih usluga vrši se uz upotrebu propisanih obrazaca platnog prometa. Centralna banka Crne Gore propisuje oblik i sadržaj: a) naloga za isplatu gotovog novca; b) naloga za uplatu gotovog novca; c) naloga za prenos novčanih sredstava (nalog za plaćanje) i d) naloga za naplatu novčanih sredstava kao i drugih obrazaca koji se koriste kod pružanja platnih usluga.

Usluge izdavanja i prihvatanja platnih instrumenata, izvršenja platnih transakcija korišćenjem platnih kartica, drugih instrumenata i ostalo, urediće se ugovorom ili posebnim sporazumom ili posebnim uslovima. Banka može u svakom trenutku, uskratiti korišćenje izdatih platnih instrumenata, ukoliko nastupe okolnosti, koje po procjeni Banke: a) predstavljaju opasnost za sigurnost platnog prometa; b) kad postoji sumnja za neovlašćeno ili prevarno korišćenje platnog instrumenta; c) kad se – kod odobrene kreditne linije, vezane za platni instrument – utvrdi da je povećana nemogućnost ispunjenja preuzetih novčanih i drugih obaveza i d) kad nastupe druge okolnosti koje upućuju na ugrožavanje sigurnosti obavljanja platnog prometa.

Banka će onemogućiti korišćenje izdatog platnog instrumenta trajno ili privremeno, uvažavajući vrijeme trajanja takvih okolnosti, odnosno vrijeme potrebno za prestanak istih.

## **IV NALOZI ZA PLAĆANJE**

### **Preduslovi za izvršenje naloga za plaćanje**

Banka će izvršiti nalog za plaćanje, kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava:

a) ako je dostavljen u papirnoj ili elektronskoj formi – izuzetno nekom drugom trajnom mediju koji Banka prethodno odobri;

- b) samo ako je ispravno popunjen – što podrazumjeva čitljiv i potpun opis podataka na propisanom obrascu;
- c) ukoliko je Klijent obezbijedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga na računu za plaćanje, što uključuje i iznose bančnih naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa internim aktima Banke i/ili druge troškove, kada je to propisano kao obaveza, a koje su povezane sa izvršenjem naloga (porezi, prirezi, carinske naknade, naknade drugih banaka itd.);
- d) ukoliko je Klijent ugovorom o dozvoljenom prekoračenju na računu za plaćanje, ili posebnom kreditnom linijom, odnosno drugim sličnim ugovorom osigurao dovoljno novčanih sredstava na računu za plaćanje za izvršenje naloga za plaćanje;
- e) ukoliko je Klijent dao saglasnost – iskazao nedvosmisleni autorizaciju za izvršenje naloga za plaćanje;
- f) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje – prema drugim propisima, odnosno pojedinačnim aktima regulatora.

Kad se prema posebnim propisima, za izvršenje naloga za plaćanje zahtijevaju određene isprave ili posebni podaci, Banka će izvršiti nalog za plaćanje ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predloženi u propisanom obliku.

Smatra se da je Banka primila nalog za plaćanje u trenutku kada je isti dostavljen putem ugovorenih sredstava za komunikaciju.

#### **Plaćanje prema inostranstvu je moguće:**

- ukoliko postoji pokriće na računu klijenta za izvršenje doznake i naplatu naknade i troškova u skladu sa zvaničnim tarifama Banke i nalozi za plaćanje prema inostranstvu (uz prpratnu dokumentaciju) koji su ispravno popunjeni i sadrže sve potrebne elemente za izvršenje transakcije u .
- ukoliko je Klijent u nalogu za međunarodno plaćanje unio sve potrebne podatke o sebi kao platiocu, broju računa, iznosu i valuti u kojoj se vrši plaćanje, primaocu plaćanja, instrukcijama o plaćanju, opis svrhe plaćanja, opcijama plaćanja i osnovom plaćanja.
- ukoliko su nalozi primljeni do krajnjeg vremena za primanje naloga za plaćanje, u skladu sa Terminskim planom u ekspozituri, izvršavaju se istog radnog dana, ukoliko nije drugačije dogovoreno sa klijentom.
- ukoliko Banka primi nalog za plaćanje nakon krajnjeg vremena za primanje naloga, smatra se da je nalog za plaćanje primljen narednog radnog dana i izvršava se narednog dana , ukoliko nije drugačije dogovoreno sa klijentom.

Klijent je odgovoran osigurati da je platna transakcija po računu u skladu sa svim pozitivnim propisima, što se odnosi, ali ne ograničava na propise o platnom prometu sa inostranstvom te propise o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma te uobičajenim pravilima, načelima i politikama. Banka zadržava pravo da za izvršenje određenih međunarodnih platnih transakcija zahtijeva dodatnu dokumentaciju ili elemente koje treba da sadrži nalog za plaćanje.

#### **Prilivi iz inostranstva**

Prilivi iz inostranstva se odobravaju nakon što Klijent dostavi adekvatnu dokumentaciju (a koja je u skladu sa pozitivnim propisima, Zakonom o platnom prometu, Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma i internim aktima Banke iz oblasti platnog prometa) i po dobijanju pokrića za isplatu (što se može vidjeti na izvodu ino banke).

Banka zadržava pravo da odbije realizaciju plaćanja prema inostranstvu ili priliva iz inostranstva ukoliko posumnja da je predmetna transakcija povezana na bilo koji način sa fizičkim ili pravnim licima i/ili drugim formama privrednih subjekata, koja su pod finansijskim sankcijama, ili prema kojima nisu dozvoljene finansijske usluge na osnovu odluka ili propisa, donijetih u svrhu borbe protiv finansiranja terorizma, sprječavanja pranja novca, uvođenja restriktivnih mjera i drugih ciljeva međunarodne zajednice i u drugim slučajevima u skladu sa pozitivnim propisima.

Takođe, Banka zadržava pravo da u slučaju sumnje iz prethodnog stava od Klijenta zatraži i dodatnu dokumentaciju i informacije potrebne za realizaciju transakcije. U slučaju da je dokumentacija nepotpuna ili netačna, odnosno ako ista nije blagovremeno dostavljena, transakcija neće biti izvršena ili izvršenje može biti obustavljeno.

Banka ima pravo primaocu plaćanja odbiti svoju naknadu prije nego iznos transakcije odobri primaocu plaćanja.

### **Vrijeme prijema naloga za plaćanje**

Radnim danom smatra se dio dana u kojem pružalac usluga posluje i omogućava izvršenje platne transakcije Klijentu. Banka će posebno odrediti trenutak isteka vremena za prijem naloga za plaćanje koji je sadržan u dokumentu Terminski plan kojim su utvrđeni rokovi, način i uslovi izvršavanja platnih transakcija. Banka će, na odgovarajući način, prethodno navedene podatke učiniti dostupnim Klijentu, u svojim poslovnim prostorijama i/ili na svojoj internet stranici.

Ukoliko je nalog za plaćanje primljen u okviru vremenskog razdoblja koje je odredila Banka, a ne kasnije od trenutka isteka vremena za prijem naloga za plaćanje, smatra će se da je nalog za plaćanje primljen istog radnog dana. Nalog za plaćanje primljen nakon isteka vremena za prijem naloga za plaćanje, smatra se primljenim sljedećeg radnog dana. U navedenom slučaju, ukoliko je Nalog za plaćanje primljen u Filijali Banke za sredstva potrebna za izvršenje primljenog Naloga za plaćanje, Banka neće teretiti Račun, ali će rezervisati sredstva na Računu Klijenta kako bi osigurala izvršenje Naloga za plaćanje sljedećeg radnog dana. Rezervisanim sredstvima na Računu Klijenta ili Ovlašćeno lice ne mogu raspolagati, ali mogu opozvati Nalog za plaćanje shodno odredbama ovih Opštih uslova i pozitivnih propisa.

Radnim danom Banke smatra se svaki radni dan osim: subote, nedjelje, praznika, neradnih dana, i vremena nakon isteka roka za prijem naloga za plaćanje, odnosno za obavljanje platnih transakcija- pod uslovom da je račun primaoca plaćanja otvoren kod pružaoca usluga platnog prometa sa sjedištem u Crnoj Gori.

Ukoliko je račun primaoca plaćanja otvoren kod pružaoca platnih usluga sa sjedištem u inostranstvu smatra će se da je nalog za plaćanje primljen istog radnog dana ukoliko je taj radni dan istovremeno određen i kao radni dan svih pružalaca platnih usluga koji učestvuju u izvršenju platne transakcije. Banka ne odgovara za postupanje pružalaca platnih usluga sa sjedištem u inostranstvu.

Ukoliko je nalog za plaćanje iniciran jednim od sredstava za komuniciranje na daljinu (internet ili mobilno bankarstvo) Banka ne odgovara za štetu koja može nastati usljed takvog načina dostave podataka od Klijenta. Odgovornost za ispravno iniciranje naloga i dostavu podataka sredstvima komuniciranja na daljinu je na Klijentu kao pošiljaocu podataka.

### **Sadržaj naloga za plaćanje**

Nalog za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije – prenos novčanih sredstava ispravno je popunjen ako sadrži osnovne i dopunske podatke. Banka može samostalno odrediti koje dopunske podatke zahtijeva za izvršenje naloga za plaćanje, bilo kod nacionalnih bilo kod međunarodnih plaćanja.

Izdati nalog za plaćanje, uz uvažavanje odredbi ovih Opštih uslova poslovanja, po pravilu, mora imati isti datum podnošenja i izvršenja. Moguće je, kao izuzetak, uz izričitu saglasnost Banke – nalog za plaćanje izvršiti na neki određeni kasniji dan, ali takav nalog mora biti bezuslovan.

Takav određeni dan smatra se ugovorenim danom za započinjanje izvršavanja naloga – ali samo ako su Banci stavljena na raspolaganje potrebna novčana sredstva. Ukoliko na taj dan platilac ne stavi na raspolaganje potrebna novčana sredstva, odnosno ukoliko ne postoji pokriće na računu za plaćanje, nalog za plaćanje izvršiće se na dan kad platilac stavi Banci na raspolaganje dovoljan novčani iznos za izvršenje naloga za plaćanje – na način kako je to Opštim uslovima regulisano

Nalog mora biti potpun, a svi podaci u nalogu vidljivi i nedvosmisleni kako je to definisano Zakonom o platnom prometu i ovim Opštim uslovima poslovanja. Ispravke na nalogu nisu dopuštene, osim ako ih izričito prihvati Banka. Banka ne odgovara za štetu, ukoliko nalog, zbog opravdane potrebe, dodatnih provjera ispravnosti osnovnih i dopunskih podataka ili nejasnih instrukcija, nije mogao biti izvršen ili je izvršen sa zakašnjenjem.

Bez obzira na moguću prethodnu uključenost Banke u proces popunjavanja Naloga za plaćanje, smatra se da je Banka primila Nalog za plaćanje u trenutku kada je isti dostavljen putem ugovorenih sredstava za komunikaciju. Klijent ili Ovlašćeno lice je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na Nalogu za plaćanje i u slučajevima kada eventualno zahtijeva od Banke popunjavanje Naloga za plaćanje prema njegovim instrukcijama.

### **Saglasnost za izvršenje platne transakcije (autorizacija) i opoziv saglasnosti**

Smatraće se da je autorizacija (saglasnost) za izvršenje platne transakcije data ako je prije njenog izvršenja ispunjen jedan od sljedećih uslova:

- a) nalog za plaćanje je predat ovlaštenom službeniku Banke, u papirnom obliku, popunjen i potpisan u skladu sa ovim Opštim uslovima. Ukoliko se radi o nalogu za uplatu gotovine iznos sredstava koji se uplaćuje mora biti predat ovlaštenom zaposlenom Banke;
- b) upotrebom uobičajenih naloga za plaćanje korišćenjem bankomata/terminala uz korišćenje lične identifikacione oznake (PIN ili svojeručan potpis), digitalnog sertifikata ili drugog načina autorizacije platne transakcije koji se ugovori između Banke i Klijenta;
- c) korišćenjem platne kartice na internetu ili posredstvom drugog lica i/ili instrumenta gdje se pojavljuje samo broj platne kartice bez prisustva iste prilikom izvršavanja plaćanja;
- d) upotrebom uobičajenih naloga za plaćanje prilikom korišćenja usluga elektronskog bankarstva uz korišćenje identifikacione oznake (PIN, digitalni sertifikat ili slanjem autorizacionog koda) - prema uslovima koje propisuje Banka u Opštim uslovima korišćenja usluga elektronskog bankarstva ili drugog načina identifikacije i autorizacije, odnosno provjere autentičnosti koji propiše Banka;
- e) data je saglasnost za izvršavanje pojedinačnih trajnih naloga ili naloga direktnog zaduženja.

Saglasnost za izvršavanje platne transakcije može biti data prije ili, ako je ugovoreno između Klijenta i Banke, nakon izvršavanja platne transakcije.

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.

Saglasnost se izdaje preduzimanjem jedne radnje ili više njih istovremeno. Radi izbjegavanja svake nedoumice, smatra se da je saglasnost i naknadno izdata, kada Klijent, nakon već izvršene platne transakcije, preuzme isprave (potvrde, izvode o promjenama na računu, ovjerene naloge za plaćanje isl.) koje se odnose na predmetnu platnu transakciju. Saglasnost za izvršenje naloga za plaćanje obuhvata i pristanak na primjenu bančnih kurseva kod preračunavanja valuta.

Saglasnost se može opozvati – opozivom radnje/radnji kojom je data, sve dok platna transakcija nije izvršena. Neopozivost nastupa kada Banka (pružalac platnih usluga primaoca plaćanja) primi nalog za plaćanje, odnosno sve potrebne podatke za izvršenje naloga za plaćanje. Banka može platiocu naplatiti naknadu za opoziv naloga za plaćanje u skladu s sopstvenim aktom.

Banka primjenjuje pouzdanu provjeru autentičnosti Klijenta kada Klijent : 1) pristupa svom računu za plaćanje uz online povezivanje; 2) inicira elektronsku platnu transakciju, ili 3) izvršava bilo koju radnju sa udaljenosti koja može značiti rizik u smislu prevara povezanih sa plaćanjem ili drugih oblika zloupotrebe, osim u slučajevima kada su važećim propisima dopušteni izuzeci, u zavisnosti od iznosa transakcije, broju ili ukupnom iznosu uzastopnih transakcija, primaocu plaćanja, ili drugim kriterijima koji su predviđeni važećom regulativom.

U slučajevima izuzetaka kada je dopušteno da Banka ne primjenjuje pouzdanu provjeru autentičnosti, to neće značiti da transakcija nije autorizovana na ugovoreni način

Banka će potrošaču vratiti iznos neautorizovane platne transakcije, u slučaju izvršavanje neautorizovane platne transakcije.

Ako dođe do pogrešnog izvršenja platne transakcije, ili ako se transakcija izvrši sa zakašnjenjem, Klijent ima pravo od Banke da zahtijeva:

- ispravku i uredno izvršenje platne transakcije,
- kamatu ili povraćaj iznosa platne transakcije, u skladu sa Zakonom o platnom prometu.

Ova prava Klijent gubi ako nam odmah po saznanju nije javio o pogrešnom izvršavanju ili neautorizovanoj platnoj transakciji. Krajnji rok informisanja Banke je 13 mjeseci od dana zaduženja, odnosno odobrenja računa.

Rok od 13 mjeseci od dana zaduženja računa se ne primjenjuje ako je Banka propustila da Klijentu stavi na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji. Ovo se odnosi na informacije koje je Banka dužna da Klijentu stavi na raspolaganje u skladu sa zakonom koji uređuje platni promet. U tom slučaju Klijent svoje pravo može ostvariti u roku dužem od 13 mjeseci.

Kada je u izvršavanje platne transakcije uključen i pružalac usluge iniciranja plaćanja, korisnik platnih usluga obavještenje dostavlja Banci koja je dužna da izvrši ispravku. Pružalac platnih usluga i korisnik platnih usluga mogu ugovoriti drukčiji rok.

Klijent je odgovoran za izvršavanje neautorizovane platne transakcije ukoliko je posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili zloupotrebe platnog instrumenta i može snosti trošak ili gubitke po tom osnovu najviše do 50 eura.

### **Rokovi izvršenja naloga za plaćanje – platnih transakcija**

Nalog za plaćanje Banka izvršava isti dan ili na unaprijed određeni radni dan Banke, uz uslov da na računu Klijenta postoje raspoloživa novčana sredstva na dan izvršenja naloga za plaćanje, a shodno Terminskom planu.

Smatra se da je Banka uredno izvršila nalog za plaćanje, ako je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, odobren za iznos platne transakcije u navedenim rokovima iz prethodnog stava, odnosno kad je Banka pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja dostavila sve potrebne podatke za izvršenje naloga za plaćanje (datum valute).

Banka, kod međunarodnih platnih transakcija, ne odgovara za postupanje inostranih banaka (pružalaca platnih usluga).

### **Valuta/kursevi**

Platna transakcija se izvršava u valuti dogovorenoj između ugovornih strana.

Izvršavanje naloga za plaćanje može zahtijevati kupovinu i/ili prodaju domaćih ili stranih sredstava plaćanja (preračunavanje valuta), odnosno pretvaranje jednih stranih sredstava plaćanja (valuta) u drugu. U skladu sa relevantnom zakonskom regulativom u oblasti poslovanja platnog prometa sa inostranstvom, kupoprodajne transakcije u stranim valutama kojima se trguje na stranom tržištu obavljaju se uz primjenu odgovarajućih Bančinih kurseva valuta. Kursne liste Banka formira u skladu sa aktuelnim kretanjima na deviznom tržištu u zemlji i inostranstvu, na osnovu odnosa ponude i tražnje za devizama. Za platne transakcije nastale posredstvom upotrebe platnih kartica primjenjuju se kursne liste nadležnih kartičnih organizacija.

Sve prethodno važi ukoliko Banka i Klijent nisu ugovorili drugačije.

KURSNA LISTA Banke će biti dostupna u bančnim poslovnim prostorijama i na internet stranici Banke.

### **Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje**

Banka se obavezuje da će blagovremeno početi izvršavati nalog (kad su ispunjeni svi preduslovi propisani ovim Opštim uslovima) na dan određen nalogom za plaćanje i izvršiti dogovorena plaćanja, radnim danom, u propisanim rokovima. Pokriće na računu za plaćanje prvenstveni je uslov za izvršenje naloga za plaćanje.

Ukoliko na dan određen za izvršenje naloga za plaćanje, Klijent ne stavi na raspolaganje potrebna novčana sredstva, odnosno ukoliko ne postoji pokriće na računu za plaćanje, nalog za plaćanje izvršiće se - kod nacionalnih platinih transakcija na dan kad platilac Banci stavi na raspolaganje novčani iznos dovoljan za izvršenje naloga za plaćanje.



Kod međunarodnih platnih transakcija Banka će izvršiti nalog za plaćanje samo ako su na dan koji je određen za izvršenje pojedinog naloga za plaćanje, osigurana potrebna novčana sredstva – u protivnom, nalog za plaćanje neće se izvršiti.

Ukoliko Klijent nije osigurao potrebna novčana sredstva za izvršenje naloga za plaćanje na dan određen za izvršenje ili unutar roka koji slijedi nakon dana određenog za izvršenje naloga za plaćanje – isti se neće smatrati primljenim.

Banka će, najmanje jednom mjesečno, putem izvoda o stanju na računu ili na drugi odgovarajući način, obavijestiti Klijenta i o stvarnom danu izvršenja naloga za plaćanje.

Banka može odbiti izvršavanje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi preduslovi za plaćanje definisani ovim Opštim uslovima, Opštim uslovima poslovanja ili pozitivnim propisima.

Banka će, u skladu sa prethodno navedenim, obavijestiti Klijenta o: a) odbijanju; b) razlozima odbijanja (izostanku određenog preduslova za izvršenje); i c) postupcima za ispravku pogrešnih podataka ili o potrebi dopune određenih podataka koji nedostaju.

Obavještenje o prethodno navedenom, dostaviće se bez odlaganja, kad je to moguće, a najkasnije prije isteka roka određenog za izvršenje naloga za plaćanje. Ovo obavještenje neće biti dostavljeno ukoliko je dostava zabranjena u skladu sa drugim važećim propisima.

Neizvršavanje naloga za plaćanje zbog nepostojanja raspoloživog stanja na računu ne smatra se odbijanjem naloga za plaćanje te o navedenom Banka nije u obavezi izvijestiti Klijenta ili ovlašćeno/opunomoćeno lice.

Na dostavljeno obavještenje o odbijenom nalogu Banka ima pravo da naplati naknadu u skladu sa zvaničnom tarifom Banke.

Banka ne može obavijestiti Klijenta o odbijanju platne transakcije nastale radom platnog instrumenta u situacijama kad je odbijanje nastalo zbog tehničke greške na samom uređaju na kome se vrši platna transakcija (POS terminal, bankomat, internet, web sajt i sl.).

### **Dostava informacija o platnim transakcijama**

Banka će Klijentu pružiti informacije o uslovima i svim bitnim karakteristikama platne usluge koju nudi u cilju upoređivanja ponude različitih pružalaca platnih usluga, u skladu sa pozitivnim propisima koji uređuju zaštitu potrošača.

Banka će Klijentu, na njegov zahtjev, unaprijed pružiti zakonom propisane podatke o namjeravanoj (pojedinnoj) transakciji prije njenog izvršenja. Podaci o rokovima izvršenja, iznosima naknada i troškova biće saopšteni Klijentu u mjestu izvršenja platne transakcije, kad je isti prisutan. Odsutnom Klijentu navedeni podaci biće dostavljeni korišćenjem odgovarajućih sredstava komunikacije ili će mu se učiniti dostupnim (kad ne postoji zahtjev), na način kako se to odredi Okvirnim ugovorom, odnosno kako to odredi Banka.

Banka samostalno vrši izbor medija kojim će dostavljati ili učiniti dostupnim navedene informacije – u skladu sa Zakonom, Okvirnim ugovorom, ovim Opštim uslovima, Opštim uslovima poslovanja Banke i ostalim internim aktima Banke.

Banka će Klijentu odnosno primaocu plaćanja, nakon izvršene pojedine platne transakcije, bez odlaganja, dostaviti podatke na način i u obimu kako to određuje Zakon i Okvirni ugovor, ili većem obimu, ako je tako ugovoreno.

Predmetni podaci će se dostaviti ili staviti na raspolaganje periodično a najmanje jedanput mjesečno, korišćenjem Izvoda o stanju (promjeni) na računu za plaćanje, ako se učestalost dostave drugačije ne odredi Ugovorom.

Predmetni podaci iz ovog stava dostupni su klijentu, na njegov zahtjev, u ekspozituri Banke, u svakom momentu, u toku radnog vremena Banke.

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 svim naknadama i kamatama će se učiniti dostupnim samo klijentima koji su imali obračun naknade/kamate u toku prethodne godine. Potrošaču izvještaji mogu biti dostavljeni putem elektronskih sredstava komunikacije (email, sms i dr.).

Na zahtjev potrošača, Banka će izvještaj o naknadama dostaviti u papirnoj formi.

Okvirnim ugovorom sa Klijentom može biti ugovoren drugačiji način dostavljanja Izvještaja o svim naknadama i kamatama.

U slučaju značajnog operativnog ili sigurnosnog incidenta Banka je dužna da, bez odlaganja, o tom incidentu obavijeste Centralnu banku.

Ako incident iz prethodnog stava, utiče ili bi mogao uticati na finansijske interese Klijenta, Banka je dužna da, bez odlaganja, obavijesti Klijenta o incidentu i o svim raspoloživim mjerama koje Klijenti mogu preduzeti radi ublažavanja štetnih efekata incidenta.

### **Odgovornost i isključenje odgovornosti**

Banka odgovara Klijentu :

- a) za izvršenje neautorizovane platne transakcije shodno ovim Opštim uslovima;
- b) za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije, što obuhvata i zakašnjenje sa izvršenjem, kako je to određeno propisima koji uređuju platni promet i prema opštim uslovima odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora.

Banka neće odgovarati za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije u sljedećim slučajevima:

- a) ako kao Banka dokažemo da je pružalac platnih usluga primoacu plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa Zakonom;
- b) ako je Klijent na nalogu naveo pogrešnu Jedinственu identifikacionu oznaku(JIO);
- c) ako su nastupile promijenjene okolnosti koje znatno otežavaju izvršenje naloga za plaćanje;
- d) ako je zbog vanrednih događaja onemogućeno izvršenje naloga za plaćanje;
- e) zbog prevarnog ponašanja Klijenta , što obuhvata i korišćenje falsifikovanih isprava i podataka;
- f) ako Klijent nije bez odlaganja obavijestio Banku o neizvršenju ili neurednom izvršenju platne transakcije – ako važećim propisima nije drugačije određeno;
- g) ako Banka dokaže da je pravilno prenijela nalog za plaćanje;
- h) zbog primjene odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma ili propisa o suzbijanju korupcije i organizovanog kriminala;
- i) zbog primjene bilo kojih drugih propisa – kad se ta primjena ne može otkloniti;

Prethodno navedeno isključenje odgovornosti primjenjuje se, na odgovarajući način, i na izvršenje neodobrenih platnih transakcija.

### **Dozvoljena prekoračenja na računu**

Banka može Ugovorom ili posebnim sporazumom zaključenim sa – Klijentom obavljati plaćanja za Klijenta i kad na računu za plaćanje nema dovoljno pokrića (dozvoljeno prekoračenje). Banka može odobriti i staviti na raspolaganje Klijentu, u određenom vremenskom periodu, novčana sredstva u iznosu koji odgovara njenim mogućnostima, i uvažavajući sopstvene procjene o položaju Klijentu, odnosno podatke o stanju i prometima po računu za plaćanje.

Nezavisno od vrste dozvoljenog prekoračenja (u daljem tekstu: dozvoljena prekoračenja), Banka će Klijentu – na ugovoreni način ili putem izvoda o stanju na računu za plaćanje izvještavati o iznosima i dospelosti dozvoljenih prekoračenja, kamatama, naknadama, o važnim promjenama, kao i pružiti druge podatke kako je to određeno posebnim propisima ili Ugovorom.

Klijent ne smije obavljati platne transakcije i preuzimati obaveze iznad ukupnog iznosa stanja novčanih sredstava na računu za plaćanje i dozvoljenog prekoračenja. Takve platne transakcije neće se izvršavati a Banka će preduzeti mjere ograničenja koje joj stoje na raspolaganju, kako bi se iznos nedozvoljenog prekoračenja smanjio do dozvoljenog, odnosno ukinuo (npr. blokada računa, otkaz Ugovora/Sporazuma, korišćenje sredstava prinudne naplate).

Dozvoljena prekoračenja Banka može ukinuti, odnosno otkazati Ugovor/Sporazum, bez obaveze određivanja otkaznog roka ako (ali ne isključivo): prestane važiti Ugovor/Sporazum, račun za plaćanje pokazuje nedozvoljeno prekoračenje, ako više od tri mjeseca nema uplata, ako obaveze po računu za plaćanje prevazilaze uplate, odnosno ukazuju na nemogućnost izmirenja duga, postoje druge bitne okolnosti, a sve prema procjeni Banke.

Kod sprovođenja izvršenja na računu za plaćanje, iznos dozvoljenog prekoračenja se ne može koristiti za potrebe naplate povjerilaca koji su pokrenuli izvršni ili drugi postupak prinudne naplate, već će se koristiti za naplatu potraživanja Banke ili drugih unaprijed dogovorenih potraživanja – sve ukoliko posebnim propisima ne bude određeno drugačije.

### **Trajni nalozi**

Klijent može dati saglasnost u formi jednostrane izjave o izvršavanju trajnih naloga (za plaćanje). Izjava se može dati i na određeno vrijeme, a iznosi pojedinačne platne transakcije mogu biti uvijek isti ili uvijek različiti. Pojedinačne platne transakcije, po pravilu, trebaju biti jednako učestale, odnosno izvršavane na unaprijed određene ili približno određene datume, koje može određivati i primalac plaćanja.

Banka se obavezuje da će blagovremeno početi izvršavati trajni nalog – na dan određen nalogom za plaćanje i/ili Izjavom, i izvršiti dogovorena plaćanja, radnim danom, u propisanim rokovima.

Pokriće na računu za plaćanje uslov je za izvršenje trajnih naloga za plaćanje – ukoliko Klijent i Banka nijesu ugovorili drugačije. Klijent je obavezan da osigura potrebna novčana sredstva, na računu za plaćanje, na dan koji je određen za izvršenje pojedinog naloga za plaćanje. Ukoliko na taj (ugovoreni) dan, Klijent ne stavi na raspolaganje potrebna novčana sredstva, odnosno ukoliko ne postoji pokriće na računu za plaćanje, naloga za plaćanje izvršiće se na dan kada Klijent stavi Banci na raspolaganje dovoljan iznos novčanih sredstava za izvršenje naloga za plaćanje.

Pravila koja važe za izvršenje naloga za plaćanje (izvršenje, odbijanje, saglasnost, opoziv), na odgovarajući način, važe i za izvršavanje trajnih naloga za plaćanje.

### **Prinudna naplata**

Izvršenje na novčanim sredstvima na računu za plaćanje Klijenta, sprovodi se u skladu sa posebnim propisima o izvršenju. Banka postupa po izdatim nalogima ovlašćenog organa, kako oni glase, redosljedom izvršenja kako je to naznačeno u nalogima ne ispitujući pravni odnos platioca i njegovih povjerioca, kao ni osnov za plaćanje, osim postojanja njegovih obaveznih elemenata.

Banka će zadužiti račun za plaćanje Klijenta bez naloga za plaćanje u sljedećim slučajevima:

- 1) kada se sprovodi izvršenje na računu za plaćanje Klijenta kao izvršnog dužnika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje izvršenje i obezbjeđenje;
- 2) radi naplate dospjelih naknada za usluge koje Banka pruža Klijentu, dospjelih potraživanja po osnovu kredita koji je pružalac platnih usluga odobrio Klijentu ili drugih dospjelih potraživanja pružaoca platnih usluga prema Klijentu, ako je takav način naplate ugovoren i u skladu sa internim aktima Banke;
- 3) u drugim slučajevima propisanim zakonom.

### **Knjiženje/ispravke knjiženja**

Banka se obavezuje da blagovremeno vrši knjiženja promjena na računu kako bi Klijent, uvažavajući tačno stanje (saldo) računa, mogao raspolagati sredstvima na računu za plaćanje.

Banka je ovlašćena da poništi svaku pogrešno izvršenu uplatu/isplatu/prenos sredstava, svako gotovinsko i bezgotovinsko plaćanje, kad istu ustanovi. Banka je ovlašćena da samostalno izvrši potrebne ispravke, izda odgovarajući nalog i sprovede promjene na računu za plaćanje kako bi isti prikazivao ispravno stanje.

O svakoj takvoj radnji poravnanja računa Banka je obavezna blagovremeno obavijesiti Klijenta na ugovoreni način, putem izvoda prometa po Računu. Banka ne smije sprovesti navedene ispravke ukoliko na računu nema dovoljno sredstava. Ovo ovlašćenje u slučaju nedoumice ima svojstva i pravno dejstvo izdatog trajnog naloga.

### **Pravo namirenja**

Banka je ovlašćena da, bez posebnog odobrenja Klijenta ili pokretanja sudskog ili drugog postupka - u svrhu naplate sopstvenih dospjelih potraživanja zasnovanih na poslovima vezanim za račune za plaćanje (kamata, naknade, troškovi i ostala potraživanja Banke za pružene finansijske usluge), zaplijeni sva potrebna novčana sredstva na tim računima za plaćanje i ista prenese na svoj račun radi namirenja.

Banka ima pravo, prema sopstvenom izboru, naplatiti se sa svih ili bilo kojeg Klijentovog računa za plaćanje, vršeći pretvaranje (konverziju) stranih i domaćih sredstva plaćanja – ako je to potrebno, po redosljedu koji samostalno odredi i koristeći sopstvene kurseve, ako nije ugovoreno drugačije.

## **V USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA I PRUŽANJE USLUGE INFORMACIJA O RAČUNU**

Klijent koji ima dostupan račun uz online povezivanje, ima pravo koristiti sledeće usluge:

- Usluge pružanja informacija o računu i
- Usluge iniciranja plaćanja koju pružaju ovlašćeni pružaoci navedenih usluga.

Pružalac usluge iniciranja plaćanja, kao i Pružalac usluge informacija o računu smiju pružati navedenu uslugu samo uz izričitu saglasnost Klijenta .

Banka je dužna da odmah nakon prijema naloga za plaćanje od pružaoca usluga iniciranja plaćanja, da ili stavi na raspolaganje pružaocu usluge iniciranja plaćanja sve informacije o iniciranju platne transakcije i sve informacije koje su Banci dostupne u vezi sa izvršavanjem platne transakcije.

Klijent usluge informisanja o računu ima pravo pristupiti informacijama o stanju i prometu po računu kojima može pristupiti i putem elektronskog bankarstva.

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

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:

- račun za plaćanje platioca dostupan uz online povezivanje u trenutku prijema zahtjeva;
- 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;
- saglasnost je data prije nego što je podnesen prvi zahtjev za potvrđivanje.

Pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice može od Banke zatražiti potvrđivanje raspoloživosti iznosa potrebnog za izvršenje platne transakcije na osnovu kartice ili platnog instrumenta na temelju kartice, ako je Klijent dao izričitu saglasnost za postavljanje upita o raspoloživosti ili ako je Klijent inicirao platnu transakciju karticom ili platnim instrumentom na osnovu kartice u iznosu za koji se traži odgovor o raspoloživosti. Banka je dužna bez odlaganja dati jednostavni odgovor u obliku "da" ili "ne", koji ne smije sadržavati informaciju o stanju sredstava na računu.

Pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice ne smije potvrđivanje čuvati, niti koristiti u druge svrhe osim za izvršavanje platne transakcije na osnovu platne kartice. Potvrđivanjem raspoloživosti sredstava Banka koja vodi račun ne smije onemogućiti raspolaganje sredstvima na računu za plaćanje Klijenta.

Klijent može od Banke zatražiti identifikovanje pružaoca platnih usluga koji je tražio potvrđivanje i dati odgovor.

## VI NAKNADE I TROŠKOVI

Za izvršene nacionalne i međunarodne platne transakcije Klijent je dužan Banci platiti naknade propisane posebnim aktom Banke koji je Banka učinila dostupnim Klijentu u poslovnim prostorijama Banke kao i na internet stranici Banke ili na ugovoreni način. Isto važi i za moguće nastale troškove.

Naknade i troškovi se određuju, po pravilu, u eurima i podmiruju se prije ili istovremeno sa izvršenjem platne transakcije (ako posebnim aktom Banke nije određeno drugačije, u skladu sa važećim propisima) a troškovi korespondentnih banaka za OUR opciju plaćanja, naknadno, tj. po dobijanju izvoda ino banke.

Iznose naknada i troškova Banka može jednostrano mijenjati. Svaka takva promjena biće blagovremeno objavljena i dostupna Klijent u poslovnim prostorijama Banke kao i na internet stranici Banke.

## VII IZMJENE I DOPUNE UGOVORA/OPŠTIH USLOVA

Okvirni ugovor i ovi Opšti uslovi (koji se zajedno sa Opštim uslovima poslovanja Banke smatraju sastavnim dijelom Okvirnog ugovora), mogu se izmijeniti i dopuniti, s tim da je Banka dužna da obavijesti Klijenta o navedenom – pisanim putem, dopisom ili putem drugog trajnog medija, a najmanje **dva mjeseca** prije datuma početka primjene navedenih izmjena i dopuna.

Ukoliko se Klijent, do dana stupanja na snagu izmjena ili dopuna pisanim putem ne izjasni o predloženoj izmjeni ili dopuni, smatraće se da je Klijent saglasan i da prihvata sve predložene izmjene i dopune.

U slučaju da Klijent ne prihvati predložene izmjene i dopune, može do dana stupanja istih na snagu raskinuti/otkazati Okvirni ugovor, bez plaćanja posebne naknade, u kojem slučaju je Klijent dužan, najkasnije jedan radni dan prije stupanja na snagu predloženih izmjena i dopuna, pisanim putem obavijestiti Banku o raskidu/otkazu Okvirnog ugovora uz izmirenje svih obaveza koje Klijent ima prema Banci za pružene usluge.

Banka i Klijent su saglasni da se izmjene kamatnih stopa ili kursa koje proizilaze iz referentne/ih kamatne stope ili referentnog/ih kursa mogu sprovesti odmah, te da se na navedene promjene ne odnose prethodne odredbe. Banka će navedene promjene učiniti dostupnim u svojim poslovnicama i objavom na internet stranici. Izmijenjene kamatne stope ili kursne liste, koje proizilaze iz referentne kamatne stope ili referentnog kursa, koje su povoljnije za Klijenta, mogu se primjeniti i bez obavještanja Klijenta.

## VIII PRESTANAK VAŽENJA UGOVORA/OPŠTIH USLOVA

Okvirni ugovor i ovi Opšti uslovi (koji se zajedno sa Opštim uslovima poslovanja Banke smatraju sastavnim dijelom Okvirnog ugovora) kao i drugi povezani ugovori (dozvoljeno prekoračenje, trajni nalog i drugi) prestaju zajedno: a) istekom vremena – ako su sklopljeni na određeno vrijeme, b) raskidom/otkazom, ili c) nastupom neke okolnosti određene važećim propisima, što ne uključuje samo zakonske propise.

Klijent može, pisanim zahtjevom ili korišćenjem nekog drugog metoda odobrenog od strane Banke, u svakom trenutku otkazati/raskinuti Okvirni ugovor, bez obzira je li zaključen na određeno ili neodređeno vrijeme, sa otkaznim rokom u trajanju od mjesec dana, osim ako ugovorom nije određen kraći rok.

Zahtjev za ukidanje transakcionog računa, sadrži transakcioni račun čije se ukidanje zahtijeva i transakcioni račun na koji se odgovarajućim nalogom za plaćanje prenose novčana sredstva ukoliko istih ima na transakcionom računu koji se ukida.

U slučaju raskida/otkaza Okvirnog ugovora, Klijent je obavezan u potpunosti ispuniti sve svoje ugovorene obaveze nastale do dana prestanka važenja Okvirnog ugovora odnosno isteka otkaznog roka. Navedeno uključuje sravnjivanje računa, izmirenje svih dospjelih novčanih obaveza (naknada, kamata i drugih potraživanja Banke od Klijenta), povraćaj svih (onih koji pripadaju Banci) isprava, uređaja, kartica i drugog – sve povezano sa računom za plaćanje. Banka će odbiti zahtjev za ukidanje transakcionog računa - koji je blokiran u postupku prinudne naplate u skladu sa pozitivnim propisima.

Banka može u svakom trenutku raskinuti/otkazati Okvirni ugovor koji je zaključen na neodređeno vrijeme, bez potrebe navođenja razloga o otkazu, sa otkaznim rokom od dva mjeseca. Obavještenje o otkazivanju Banka mora dati korisniku platnih usluga pisanim putem – dopisom ili putem drugog trajnog medija. Kod direktnih kršenja Okvirnog ugovora, pozitivnih propisa ili ako je to naloženo važećim propisom odnosno od strane regulatora, Banka može otkazati isti i sa kraćim otkaznim rokom ili bez otkaznog roka.

Banka otkazuje/raskida Okvirni ugovor i ukida račun Klijenta u sljedećim slučajevima:

- na pisani zahtjev Klijenta uz uslov da Klijent nema neizmirenih obaveza prema Banci;
- na osnovu zakona ili Odluke o strukturi, bližim uslovima i načinu otvaranja i ukidanja transakcionih računa idrugog relevantnog propisa;
- smrću fizičkog lica, u skladu sa zakonom ili drugim propisom;

Banka može, i mimo slučajeva predviđenih zakonom na osnovu svoje diskrecione odluke, otkazati Okvirni ugovor i zatvoriti račun Klijenta u sljedećim slučajevima:

- ukoliko po računom nije bilo nikakvih promjena (na računom nema ni priliva ni odliva, a stanje na računom je nula) u periodu od 5 godina;
- kada se utvrdi da bi dalje vršenje transakcija od strane Klijenta predstavljalo reputacioni rizik za Banku;
- ukoliko se utvrdi da se Klijent nalazi na zvaničnim terorističkim/sankcionim listama u skladu sa propisima koji se odnose na sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma ili restriktivnim mjerama.

## IX PRIGOVOR

Klijent može uputiti pisani prigovor Banci ako smatra da mu je potpuno ili djelimično povrijeđeno neko pravo iz odnosa sa Bankom, odnosno ukoliko smatra da se Banka u poslovnim odnosima sa Klijentom ne pridržava odredbi Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o platnom prometu, Opštih uslovi poslovanja, ugovora između Klijenta i Banke ili drugih referentnih propisa.

Klijent podnosi prigovor:

- u poslovnim prostorijama Banke,
- poštom,
- elektronskim putem,
- putem aktivnih društvenih mreža (facebook, instagram, linkedin, i sl.)

Ukoliko Klijent usmeno prigovori i ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom, zaposleni u Banci kome se Klijent obratio je dužan da poduči Klijenta o zaštiti prava potrošača odnosno pravu podnošenja pisanog prigovora, ukazujući mu na obaveznu sadržinu prigovora i pravima i obavezama Klijenta u skladu sa Procedurom rješavanja prigovora klijenata.

Kada Klijent podnosi pisani prigovor u poslovnim prostorijama Banke, isti se predaje ovlašćenom licu/zaposlenom u nadležnoj organizacionoj jedinici.

Klijent pisani prigovor dostavlja elektronskom poštom na adrese: [prigovori@prvabankacg.com](mailto:prigovori@prvabankacg.com), [info@prvabankacg.com](mailto:info@prvabankacg.com) ili drugu zvaničnu imejl adresu Banke.

Svi primljeni prigovori, odgovori na prigovore i napomene se moraju evidentirati od strane Odgovornog lica kroz Glavnu Knjigu Prigovora (GKP) odnosno arhivsku knjigu organizacione jedinice Banke.

*Ovlašćena lica za prijem prigovora* odgovorna su za :

- arhivski prijem svakog pisanog prigovora i podučavanje klijenta o pravima i obavezama po ovom Uputstvu,
- procesuiranje svakog uredno podnijetog pisanog prigovora Odgovornom licu,
- obavezno izdavanje primjerka podneska sa arhivskim štambiljem,
- komunikaciju sa klijentom u postupku rješavanja prigovora, u saglasju sa neposrednim rukovodiocem i Odgovornim licem. Odgovorno lice ovlašćeno lice, rukovodilac organizacione jedinice, koja je primila prigovor vrši provjeru formalne i materijalne (pravne) ispravnosti primljenog prigovora.

Banka je u obavezi da u roku od 15 dana od dana prijema prigovora dostavi odgovor na prigovor. U slučaju da Banka na uredno podnijeti prigovor ne može dostaviti odgovor iz razloga na koji ne može uticati, poslaće Klijentu Obavještenje sa obrazloženjem tog razloga. U obavještenju Banka će navesti rok u kojem će dostaviti odgovor, koji ne smije biti duži od 30 dana od dana kada je Banka primila prigovor.

Klijent koji nije zadovoljan odgovorom na prigovor, radnjom ili nepostupanjem Banke, odnosno pružaoca platnih usluga može podnijeti prigovor Centralnoj banci kao organu nadležnom za nadzor Banke, čije je sjedište u Podgorici, Bulevar sv. Petra Cetinjskog br.6,

Prigovor Centralnoj banci Klijent može uputiti:

- u pisanoj formi na naprijed navedenu adresu sjedišta Centralne Banke Crne Gore;
- Putem e-maila: [zaštita.potrošača@cbcug.me](mailto:zaštita.potrošača@cbcug.me);
- Preko aplikacije: Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača.

Klijent može podnijeti predlog za pokretanje postupka medijacije Centru za alterativno rješavanje sporova <https://centarzaars.me>. Ovaj predlog možete podnijeti poštom na adresu ul. Serdara Jola piletića bb, Podgorica.

## **X SPOROVI**

Banka i Klijent će svaki spor koji nastane povodom zaključenog ugovora, odnosno poslovnog odnosa najprije pokušati da riješe mirnim putem i sporazumom.

Smatra će se da spor postoji, kada jedna ugovorna strana obavijesti drugu pisanim putem o tome da spor postoji i ukaže na sporne činjenice ili okolnosti, ili samim pokretanjem spora.

U slučaju obavještenja o postojanju spora, strane u sporu će odmah pristupiti rješavanju spora, a Banka će se pisanim putem odrediti najkasnije u roku od 30 (tndeset) dana od dana prijema takvog obavještenja.

## **XI PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

Sastavni dio ovih Opštih uslova čine važeće tarife, kursne liste i satnice.

Na sva pitanja koja nisu regulisana ovim Opštim uslovima primjenjivaće se Opšti uslovi poslovanja Prve banke CG AD - osnovana 1901. godine, pozitivni propisi i ostali interni akti koji uređuju platni promet.

Danom stupanja na snagu ovih Opštih uslova isti će se primjenjivati i na već postojeće transakcione račune i Okvirne ugovore za transakcione račune koji se vode u Banci (račune za plaćanje) nezavisno od njihovog naziva i vremena zaključenja.

Opšti uslovi uz druge zakonske propise primjeniče se i na ugovore o dozvoljenim prekoračenjima, ugovore o trajnim nalogima i sve druge ugovore povezane sa računima za plaćanje zaključenim između Klijenta i Banke.

Za prihvatanje i odbijanje prihvatanja ovih Opštih uslova važe pravila o odbijanju/prihvatanju izmjena i dopuna definisana u ovim Opštim uslovima. Neprihvatanjem smatraće se da je važeći Okvirni ugovor (zaključen do dana stupanja na snagu ovih Opštih uslova) jednostrano raskinut od strane Klijenta na način i pod uslovima iz ovih Opštih uslova i Opštih uslova poslovanja Banke.

Za svaku komunikaciju između Banke i Klijenta, povezano sa pravima i obavezama iz Okvirnog ugovora ili ovih Opštih uslova koristi se crnogorski jezik kao jezik u službenoj upotrebi u Crnoj Gori.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom usvajanja, a primjenjuju se od 30.04.2024. godine.

Danom primjene ovih Opštih uslova stavljaju se van snage Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa za potrošače broj 04/27914.5.1 od 25.12.2014. godine.

Klijentu se uručuje jedan primjerak ovih opštih uslova u papirnom obliku neposredno prilikom zaključenja Okvirnog ugovora, elektronskim putem ili na drugi način odobren od strane Banke ili ugovoren momentom zasnivanja ugovoronog odnosa.

**PRVA BANKA CG AD – osnovana 1901. godine**