

**OPŠTI USLOVI IZDAVANJA I KORIŠĆENJA PLATNE
KARTICE KAO PLATNOG INSTRUMENTA U ZAPAD BANCII**

SADRŽAJ:

1. UVOD.....	3
2. BANKA – IZDAVALAC PLATNE KARTICE.....	4
3. POJMOVI I INTERPRETACIJA.....	5
4. PODRUČJE PRIMJENE OPŠTIH USLOVA	14
5. IZDAVANJE I UPOTREBA PLATNIH INSTRUMENTATA	14
6. OBAVEZA BANKE U VEZI SA PLATNIM INSTRUMENTIMA.....	15
7. OBAVEZE KLIJENTA I NJEGOVIH OPUNOMOĆENIKA KAO KORISNIKA PLATNIH INSTRUMENTATA BANKE	15
8. ODGOVORNOST ZA ŠTETU KOD PLATNIH KARTICA.....	16
9. OGRANIČENJA/LIMITI ZA KORIŠĆENJE PLATNIH INSTRUMENTATA	16
10. PRAVO BANKE DA BLOKIRA PLATNI INSTRUMENT.....	17
11. OTKAZIVANJE / ZAMJENA PLATNE KARTICE.....	17
12. PLATNE USLUGE.....	18
12.1. Potpisivanje naloga za plaćanje/Ovjera	18
12.2. Autorizacija platnih transakcija.....	19
12.3. Dokaz o autentičnosti i izvršenju platnih transakcija.....	20
13. ODGOVORNOST KLIJENTA POTROŠAČA / NEPOTROŠAČA ZA NEAUTORIZOVANE TRANSAKCIJE	21
14. PRAVA KLIJENTA POTROŠAČA/NEPOTROŠAČA U SLUČAJU NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE.....	21
15. ODGOVORNOST BANKE ZA IZVRŠENJE NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE	22
16. ODGOVORNOST ZA IZVRŠAVANJE PLATNE TRANSAKCIJE U SLUČAJU INICIRANJA PLAĆANJA PREKO PRUŽAOCA USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA	23
17. KNJIŽENJA / ISPRAVKE KNJIŽENJA	23
18. PRAVO NAMIRENJA.....	23
19. NAKNADE I TROŠKOVI	24
20. VALUTA I KURSEVI.....	24
21. KOMUNIKACIJA - OBAVEZE INFORMISANJA KLIJENTA	24
22. IZMJENE I DOPUNE OPŠTIH USLOVA.....	25
23. VANSUDSKI POSTUPCI I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA.....	25
24. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI	26
25. POSTUPANJE SA PODACIMA	26
26. ZAVRŠNE ODREDBE	26

1. UVOD

Ovim Opštim uslovima izdavanja i korišćenja platne kartice kao platnog instrumenta u Zapad banci AD Podgorica utvrđuju se način i uslovi izdavanja i korišćenja Platne kartice za potrošače i nepotrošače, odnosno za fizička, pravna lica i preduzetnike, rezidente i nerezidente, kao i prava i obaveze Zapad banke AD Podgorica ("Banka") i Vlasnika računa/Korisnika Platne kartice/Nosioca Platne kartice ("Klijent").

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja platne kartice kao platnog instrumenta u Zapad banci AD Podgorica ("Opšti uslovi") primjenjuju se kod izdavanja Platne kartice, načina njenog korišćenja od strane Klijenta, evidentiranja transakcija po transakcionom računu i/ili transakcionom računu Platne kartice Klijenta, izvještavanja Klijenta o promjenama i stanju na transakcionom računu, obračunavanja i naplate naknada Banke za pružanje usluga Klijentima vezanih za Platne kartice, blokade i gašenja Platne kartice, kao i drugih pitanja vezanih za izdavanje i korišćenje Platnih kartica.

Sastavni dio ovih Opštih uslova čine:

- Opšta pravila izdavanja i korišćenja Mastercard Debit karticama ("Opšta pravila") kao posebna pravila;
- Opšta pravila izdavanja i korišćenja Mastercard Business Debit karticama ("Opšta pravila za Mastercard Business Debit kartice") kao posebna pravila,
- Uslovi korišćenja "Zapad Secure" usluge i
- Tarife - rezidenti i Tarife - nerezidenti ("Tarife") Banke, bilo da su sastavni dio ugovora ili su dostupni Klijentima na Internet stranici www.zapadbanka.me („internet stranica“) ili su istaknuti u prostorijama i/ili u organizacionim djelovima (filijala, ekspozitura, šalter, predstavništvo u inostranstvu) Banke ("prostorije Banke").

Svako pozivanje na Opšte uslove u daljem tekstu, uključuje pozivanje i na dokumenta navedena u prethodnom stavu.

Opšti uslovi, Opšta pravila, Uslovi korišćenja Zapad Secure usluge su sastavni dio pojedinačnog Ugovora (o izdavanju i korišćenju Mastercard Standard Debit i/ili Mastercard Gold Debit) i zajedno sa Zahtjevom za izdavanje Mastercard Debit kartice, čine Ugovor i predstavljaju jedinstvenu cjelinu.

Opšti uslovi sa Opštim pravila za Mastercard Business Debit kartice i Uslovima korišćenja Zapad Secure usluge čine sastavni dio posebnog Ugovora o izdavanju i korišćenju Mastercard Business Debit kartice (u daljem tekstu: "Ugovor").

Opšti uslovi, Opšta pravila za Mastercard Debit ili Opšta pravila za Mastercard Business Debit kartice, Uslovi korišćenja Zapad Secure usluge i Tarife dostupni su u pisanom obliku prilikom podnošenja zahtjeva lica za Mastercard Standard Debit, Mastercard Gold Debit, Mastercard Business Debit karticu u prostorijama Banke i na internet stranici Banke. Potpisom Zahtjeva/Ugovora klijent potvrđuje da je

upoznat i da prihvata odredbe Opštih uslova, Opšta pravila za Mastercard Debit ili Opšta pravila za Mastercard Business Debit kartice, Uslove korišćenja Zapad Secure usluge i Tarife te da pristaje na njihovu primjenu i da prihvata sva prava i obaveze koji proističu iz njih.

U slučaju kolizije Ugovora sa Opštim uslovima i/ili drugim aktima Banke, primjenjuju se odredbe Ugovora, zatim odredbe Okvirnog ugovora o pružanju usluga platnog prometa (nacionalne i međunarodne platne transakcije), pa Opšti uslovi pružanja usluga platnih transakcija (pružanja usluga platnog prometa za potrošače/nepotrošače) u Banci, Opšti uslovi, Opšta pravila ili Opšta pravila za Mastercard Business Debit kartice, Uslovi korišćenja Zapad Secure usluge, a na kraju odredbe drugih akata Banke. Klijent zaključenjem Ugovora potvrđuje da je prethodno upoznat sa ovim Opštim uslovima i da je sa njima u cjelosti saglasan i da ih prihvata.

2. BANKA – IZDAVALAC PLATNE KARTICE

Naziv:	ZAPAD BANKA AD PODGORICA
Adresa:	Moskovska 2B/VII, 81 000 Podgorica, Crna Gora
Registarski broj kod CRPS-a:	40009448
Matični broj:	3032531
Poreski identifikacioni broj:	3032531
BIC/SWIFT:	ZBCGMEPG
Transakcioni račun kod CBCG	907-57001-31
E-mail:	info@zapadbanka.me
Internet stranica:	www.zapadbanka.me
Telefon:	+382 20 690 000
Faks:	+382 20 690 001
Nadzorni organ:	Centralna banka Crne Gore
Dozvola za rad izdata od strane Centralne banke Crne Gore	0101-4014/67-3 od 30.1.2015. godine

3. POJMOVI I INTERPRETACIJA

U ovim Opštim uslovima sledeće riječi imaju navedena značenja:

Akti Banke	Sva dokumenta i odluke koje donose organi Banke, njena tijela i ovlašćena lica, koja su Klijentu dostupna pojedinim kanalima distribucije, a uređuju prava i obaveze Klijenta i svih ostalih lica koje preuzimaju prava i obaveze prema Banci, kao i same Banke.
Autentifikacija Korisnika	Postupak koji uključuje identifikaciju i verifikaciju identiteta Korisnika.
Banka prenosilac	Pružalac platnih usluga koji prenosi informacije potrebne za prebacivanje računa za plaćanje.
Banka primalac	Pružalac platnih usluga koji prima informacije potrebne za prebacivanje računa za plaćanje.
Beskontaktno plaćanje	Platna transakcija s načinom autorizacije koji se obavlja prinošenjem Platne kartice / drugog platnog instrumenta POS uređaju. Zavisno od iznosa platne transakcije, kao i o funkcionalnostima POS uređaja, autorizacija se vrši prinošenjem Platne kartice / drugog platnog instrumenta uređaju uz dodatni postupak unosa PIN – a za transakcije veće od iznosa definisanog opštim uslovima za izdavanje i korišćenje Platnih kartica. Svaki čitač za beskontaktna plaćanja na sebi ima sljedeći symbol: 
Biometrijska autentifikacija	Metoda autentifikacije Korisnika korišćenjem biometrijskog svojstva kao npr. otisak prsta, skeniranje lica itd., koje je Korisnik prethodno sačuvao u svoj mobilni uređaj/aplikaciju.
CVC kod	Trocifrena šifra na poleđini Platne Kartice koja se koristi kod obavljanja transakcija na internetu ili MOTO/CNP transakcija.
Datum izvršenja naloga za plaćanje	dan na koji Banka tereti transakcioni račun i/ili transakcioni račun Platne kartice Klijenta ili rezerviše sredstva za izvršeno plaćanje.
Datum valute odobrenja/zaduženja	dan na koji Banka odobrava račun Pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja ili transakcioni račun I/ili transakcioni račun Platne kartice Klijenta.

Debitna kartica	Označava Platnu karticu s plaćanjem i terećenjem transakcionog računa bez odlaganja.
Distributivni kanali	Svi načini i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje Bančinih proizvoda i usluga, tj. filijale banke, internet stranica Banke, Usluge elektronskog bankarstva i sl.
Direktno zaduženje	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.
Dnevni limit	Maksimalan iznos dnevne potrošnje. Banka iz sigurnosnih razloga definiše dnevni limit za transakcije podizanja gotovine, kupivnu na POS terminalima, internet plaćanja i transfer novca. Dnevni limit se mijenja shodno zahtjevu Klijenta, a do maksimalnog iznosa definisanog od strane Banke.
Dodatna kartica	Kartica koja se na zahtjev Vlasnika računa izdaje Korisniku koji nije vlasnik računa.
Država članica	Država članica Evropske unije ili država potpisnica Ugovora o Evropskom ekonomskom prostoru.
E-bankarstvo	Usluge daljinskog pristupa informaciji o računima Klijenta i/ili izvršenje platnih transakcija i transakcija konverzija valuta upotrebom računarskih ili mobilnih uređaja.
Elektronska platna transakcija	Platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korišćenje elektronske platforme ili uređaja, a ne obuhvata platne transakcije inicirane nalogom za plaćanje u papirnoj formi, putem pošte ili telefona.
Identifikaciona isprava	Dokument koji se podnosi na uvid Banci od strane Klijenta, a kojim se utvrđuje identitet istoga, njegovo državljanstvo i mogućnost utvrđivanja mjesta prebivališta (lična karta, pasoš, kao i lična isprava za azilanta, odnosno lična isprava za stranca pod supsidijarnom zaštitom, izdati u Crnoj Gori).
Internet-bankarstvo	Usluga u okviru E-bankarstva, koja daje mogućnost Klijentu da svojim transakcionim računima pristupi i izvrši transakcije na daljinu koristeći računar i uređaj koji omogućava prijem ili generacija OTP kodova.

Internet prodajno mjesto	Registrovano prodajno mjesto (trgovac) koje nudi proizvode ili usluge putem Interneta.
Internet transakcija	Transakcija izvršena na Internet prodajnom mjestu posredstvom Platne kartice.
Jedinstvena identifikaciona oznaka	kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružalac platnih usluga odredi Korisniku platnih usluga, a koju Korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi Korisnik platnih usluga i/ili transakcioni račun drugog Korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji (jedinstvena identifikaciona oznaka može biti IBAN/BBAN/broj transakcionog računa; BBAN se koristi u platnom prometu u zemlji, a IBAN u međunarodnom platnom prometu).
Jednokratna platna transakcija	Nalog za plaćanje koji sadrži informacije u skladu sa Zakonom.
Karton deponovanih potpisa	Lista potpisa ovlašćenih lica za raspolaganje sredstvima po transakcionom računu Klijenta i/ili transakcionom računu Platna kartica, deponovanih na Bančinom predviđenom obrascu.
Korisnik platne Kartice	Fizičko lice posebno ovlašćeno da koristi Platnu karticu.
Korisnik platne usluge	Fizičko, pravno lice ili preduzetnik koji koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja.
Kontakt adresa Klijenta	adresa koju je Klijent dao Banci prilikom ugovaranja bilo kog proizvoda ili usluge ili o kojoj je naknadno pisanim putem obavijestio Banku, kao adresu na koju želi primati pisana obavještenja od Banke, ukoliko je ta adresa različita od sjedišta/prebivališta/boravišta Klijenta.
Kreditni transfer	Platna usluga kojom platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira i izvršavanje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga.
Limit potrošnje	maksimalni iznos kupovina, podizanja gotovine i transfera novca, kojim je debitna kartica/kartice limitirana na dnevnom (od 00:00 - 24:00) i mjesečnom nivou;
Međunarodna platna transakcija	Platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Crne Gore, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji druge 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 druge države.
Mjesečni limit	Maksimalan iznos mjesečne potrošnje. Banka iz sigurnostnih razloga definiše mjesečni limit za transakcije podizanja gotovine, kupovinu na POS terminalima, internet plaćanja i transfer novca. Mjesečni limit se mijenja shodno zahtjevu Klijenta, a do maksimalnog iznosa definisanog od strane Banke.
MOTO/CNP transakcija	Mail order and telephone order - poštanske i telefonske narudžbe i Card nonpresent transakcija – su transakcije čije obavljanje na prodajnom mjestu ne zahtijeva upotrebu Platne kartice Klijenta.
Mobilno bankarstvo	Usluga u okviru E-bankarstva, koja daje mogućnost Klijentu da svojim transakcionim računima pristupi i izvrše transakcije na daljinu koristeći mobilne telekomucione uređaje, kao što su pametni telefoni, tableti i mobilni uređaji.
Nalog za plaćanje	Instrukcija koju Klijent podnosi Banci kojom se traži izvršenje platne transakcije.
Nacionalna platna transakcija	Platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju pružalac platih usluga platioca i/ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, koji platne usluge pružaju na teritoriji Crne Gore.
Nepotrošač	Fizičko lice koje u ugovorima o platnim uslugama djeluje u okviru svoje registrovane privredne djelatnosti – preduzetnik, kao i pravno lice.
Nerezident	Lice definisano u skladu sa zakonom, kojim se uređuju tekući i kapitalni poslovi sa inostranstvom, odnosno lica koja nijesu obuhvaćena pojmom rezidenta.
Nosilac Platne kartice	je pravno lice ili preduzetnik rezident, koji koristi ili je koristio karticu ili se Banci obratio radi korišćenja usluge izdavanja Platne kartice;
Novčana sredstva	Gotov novac (novčanice i kovani novac), sredstva na računu i elektronski novac.
Okvirni ugovor o pružanju usluga platnog prometa (nacionalne i međunarodne platne transakcije)	ugovor o platnim uslugama, kojim se uređuje buduće izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija, uslovi otvaranja i vođenja transakcionog računa, transakcionog računima – Platne kartice kao i usluge/servisi vezani za transakcioni račun i/ili transakcioni račun – platne kartice.

Transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija (BBAN) i Transakcioni račun za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija (IBAN) i Okvirni ugovor o pružanju usluga platnog (nacionalne i međunarodne platne transakcije posredstvom platne kartice) Transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija (BBAN) i Transakcioni račun za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija (IBAN) (u daljem tekstu: "Okvirni ugovor ")

Opunomoćeno lice -fizičko lice, koje Korisnik platne usluge-vlasnik transakcionog računa i/ili transakcionog računa – Platne kartice ili njegov zastupnik ovlasti da raspolaže sredstvima na tom računu, u skladu sa internim aktima Banke i/ili posebnom punomoćju za raspolaganje sredstvima na računu.

OTP kod -*One time password* - jednokratna šifra ograničenog vremenskog trajanja –koju Klijent dobija putem Usluge obavještenja, hardverskog ili softverskog tokena.

Osnovna kartica Kartica koja se izdaje vlasniku računa.

Osjetljivi podaci 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.

Personalizovani sigurnosni elementi	Podaci na Platnoj kartici i podaci pridruženi kartici, koji Banci omogućavaju identifikaciju osobe koju je ista ovlastila za korišćenje te Platne kartice, a naročito ime i prezime Korisnika Platne kartice, broj Platne kartice, kontrolni broj ispisan na Platnoj kartici, datum važenja Platne kartice, PIN i potpis Korisnika Platne kartice na kartici, kao i OTP, TAN, CVC.
PIN Platne kartice	Personalizovani sigurnosni element koji čini lični tajni identifikacioni broj Klijenta, kojeg mu dodjeljuje Banka, poznat isključivo Korisniku Platne kartice i koji je strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju Korisnika Platne kartice i autorizaciju kod platnih transakcija koje zahtijevaju identifikaciju i autorizaciju PIN-om.
Platni instrument	Personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, koje Korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje.
Platna kartica	Platni instrument koji omogućava njenom imaoocu plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućava isplatu gotovog novca, odnosno korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju, kao i transfer novca.
Potrošač	Fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju.
Povezani platni brendovi	Uključivanje dva ili više platnih brendova ili aplikacija za plaćanje istog platnog brenda na isti platni instrument.
Posebni uslovi	Uslovi proposani za određenu uslugu Banke (npr. Usluge elektroskog bankarstva, Platnih kartica, servisa I dr.).
Pouzdana provjera autentičnosti Klijenta	Provjera autentičnosti na osnovu upotrebe dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja, posjedovanja i svojstvenosti koji su međusobno nezavisni, a koje samo Korisnik zna i posjeduje, što znači da kršenje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost podataka čija se autentičnost provjerava.
Preduzetnik	je fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja djelatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonima;

Prihvatanje platnih transakcija	Platna usluga kojom pružalac platnih usluga, na osnovu ugovora sa primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija, vrši prenos novčanih sredstava primaocu plaćanja.
Primalac plaćanja	Fizičko ili pravno lice kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.
Provjera autentičnosti	Postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava provjeru identiteta Korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih podataka Korisnika.
Pružalac platnih usluga	Lica koja shodno Zakonu mogu pružati platne usluge u Crnoj Gori.
Radni dan	Dio dana u kome Banka ili drugi pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije, posluje i omogućava izvršavanje platne transakcije Korisniku platnih usluga.
Račun za plaćanje	Račun koji pružalac platnih usluga vodi na ime jednog Korisnika platnih usluga, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija.
Referentna oznaka	Numerička oznaka koja se generiše kod obrade naloga za plaćanje u Banci I koja platiocu/primaocu plaćanja omogućava identifikaciju platne transakcije.
Referentni kurs	Kurs koji se koristi kao osnovica pri preračunavanju valute, a koji pružalac platnih usluga učini dostupnim ili koji potiče iz javno dostupnog izvora (Mastercard).
Rezident	Lice definisano u skladu sa zakonom kojim se uređuju tekući i kapitalni poslovi sa inostranstvom: <ul style="list-style-type: none"> • privredna društva i druga pravna lica koja su registrovana u Crnoj Gori, osim njihovih predstavništava van Crne Gore; • djelovi stranih društava upisani u registar nadležnog organa u Crnoj Gori; • preduzetnici - fizička lica sa sjedištem, odnosno prebivalištem u Crnoj Gori koja obavljaju privrednu djelatnost za svoj račun radi sticanja profita i koja su registrovana kod nadležnog organa u Crnoj Gori; • fizička lica - državljani Crne Gore koji borave u Crnoj Gori neprekidno godinu dana ili duže; • fizička lica - 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.
Tarifa	Važeći javno objavljeni cjenovnik po kojem Banka, između ostalog, naplaćuje usluge u vezi sa otvaranjem i vođenjem računa i izvršenjem platnih transakcija.
Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija	Akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija
Token	Hardverski ili softverski generator OTP koda.
Transakcioni račun	Vrsta računa za plaćanje koji otvaraju i vode banke i druge kreditne institucije koje pružaju platne usluge, ogranak kreditne institucije iz druge zemlje sa sjedištem u Crnoj Gori i Centralna banka, na ime jednog Korisnika platnih usluga, za izvršavanje platne transakcije i za druge namjene. Isti služi za izvršenje platnih transakcija, kao i u druge svrhe u vezi platno - prometnih usluga, a koji se otvara potrošačima i nepotrošačima, rezidentima i nerezidentima.
Transakcioni račun Platne kartice	Vrsta računa za koji se vezuje Platna kartica, kao platni instrument. Otvara se potrošačima i nepotrošačima, fizičkim licima, pravnim licima i preduzetnicima, rezidentima i nerezidentima. Na njemu se evidentiraju sve finansijske promjene, provizije i troškovi koji nastaju korišćenjem Platne kartice/a, a sve u skladu sa Tarifama. Na zahtjev Korisnika osnovne kartice, može se otvoriti pojedinačno za sve Korisnike dodatnih kartica.
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.
Transfer novca platnom karticom	Platna transakcija kojom Korisnik platnih usluga, korišćenjem platne Kartice kao platnog instrumenta, posredstvom platformi za plaćanje, šalje ili prima novac sa transakcionog računa i na transakcioni račun za koji ima vezanu platnu Karticu.
Ugovor o izdavanju i korišćenju Mastercard Debit kartice	Ugovor kojim se uređuje način izdavanja i uslovi korišćenja Mastercard Debit kartice.

Usluga iniciranja plaćanja	Platna usluga iniciranja naloga zaplaćanje na zahtjev Korisnika platnih usluga koji se odnosi na račun za plaćanje koji vodi drugi pružalac platnih usluga.
Usluga pružanja informacija o računu	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.
Usluga obavještenja	Servis u okviru E-bankarstva koji omogućava Klijentima primanje obavještenja putem mobilnog telefona tj. slanje OTP kodova putem poruka kao i poruka o stanju, prilivu, odlivu na transakcionom računu i/ili transakcionom računu Platne kartice, informacije o platnim karticama Banke i njihovom korišćenju, uključujući i druge informacije u vezi poslovanja Banke putem SMS-a, Viber-a i drugih glasnika.
Uslovi korišćenja Zapad Secure usluge	Uslovi na osnovu kojih se sprovodi pouzdana provjera autentičnosti prilikom internet kupovine.
Vlasnik računa	Korisnik platne usluge koji je potpisao Okvirni ugovor sa Bankom i ima otvoren transakcioni račun i/ili transakcioni račun Platne kartice u Banci.
Zakon	Važeći Zakon o platnom prometu u Crnoj Gori, uključujući i izmjene i dopune istog.
Zapad Secure usluga	Usluga banke - aplikacija za mobilne uređaje kojim se omogućava pouzdana provjera autentičnosti Korisnika.
Zastupnik	Lice koje je zastupnik Klijenta na osnovu zakona, statuta, osnivačkog ili drugog akta ili lice koje zasniva poslovni odnos u ime Klijenta odnosno njegovog zastupnika na osnovu posebnog punomoćja
3D Secure standard	Standard za provjeru identiteta Korisnika Platne kartice prilikom kupovine na internetu razvijen od strane kartičnih šema (Mastercard, Visa) koji omogućava sigurno plaćanje roba i usluga karticama putem Interneta;
3D Secure usluga (Three Domain Secure)	Odnosi se na primjenu Mastercard SecureCode standarda za sigurnije plaćanje roba i/ili usluga na Internet prodajnim mjestima;

U vezi sa tumačenjem značenja pojedinih riječi iz ovog dijela Opštih uslova, bez značaja je da li je upotrijebljena jednina ili množina, odnosno upotrijebljeni rod imenice, kao i veliko ili malo slovo. Naslovi pojedinih djelova su dati orijentacije radi i ne mogu predstavljati osnovu za tumačenje Opštih uslova.

4. PODRUČJE PRIMJENE OPŠTIH USLOVA

Opšti uslovi se odnose na buduće izvršenje platnih transakcija, koje inicira Klijent plaćanjem roba i usluga Platnom karticom na prihvatnom uređaju ili na daljinu, kao i podizanjem gotovine na bankomatu.

Banka izdaje Platnu karticu fizičkom licu, preduzetniku i pravnom licu, ako ima u Banci otvoren račun za plaćanje i kada isti koristi.

Sve prethodno navedene informacije su dostupne u odgovarajućem obliku Korisniku usluga koje pruža Banka kod zaključivanja ugovora u vezi sa izdavanjem i korišćenjem Platnih kartica i prihvatanja ovih Opštih uslova – koji se smatraju sastavnim dijelom takvih ugovora.

5. IZDAVANJE I UPOTREBA PLATNIH INSTRUMENATA

Po otvorenom transakcionom računu i/ili transakcionom računu Platne kartice, Banka može izdati platne instrumente Klijentu i/ili njegovim Opunomoćenim licima i/ili korisnicima Platne kartice, na zahtjev Klijenta u skladu sa ovim Opštim uslovima i opštim pravilima izdavanja i korišćenja Platnih kartica. Banka izdaje Platnu karticu korisniku Platne kartice koja glasi na njegovo ime i vezana je za njegov transakcioni račun i/ili transakcioni račun Platne kartice.

Vlasnik računa može imati jedan ili više transakcionih računa – platne kartice, te može zahtijevati izdavanje jedne ili više platnih kartica za te račune, uključujući dodatne kartice, i u slučaju kada ne posjeduje osnovnu karticu vezanu za transakcioni račun.

Transakcije izvršene Platnom karticom Korisnika terete transakcioni račun i/ili transakcioni račun Platne kartice Klijenta sa datumom transakcije. Platna kartica je vlasništvo Banke. Glasi na ime Korisnika Platne kartice, neprenosiva je i može je koristiti samo lice čije je ime otisnuto na Platnoj kartici i izdaje se na ugovoreni rok. Platna kartica se može koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja na prodajnim mjestima u Crnoj Gori i inostranstvu, koja imaju istaknute oznake Platne kartice, pri kupovini robe i usluga, kao i prilikom podizanja gotovine i to isključivo do iznosa sredstava raspoloživih na transakcionom računu i/ili transakcionom računu Platne kartice. Klijent odgovara za sve troškove nastale korišćenjem Platne kartice. Za sve troškove učinjene u zemlji ili inostranstvu, Banka tereti transakcioni računi/ili transakcioni račun Platne kartice Klijenta u valuti za koju je vezana kartica (EUR/USD), a po kursu utvrđenom od strane kartične organizacije (Mastercard).

Po isteku roka važenja postojeće Platne kartice Banka izdaje novu Platnu karticu s novim rokom važenja. Kartica kojoj je istekao rok važenja ne može se koristiti. U tom slučaju Korisnik je treba prerezati i vratiti banci poštom ili lično. Svaki drugi način korištenja Platne kartice, kao i upotreba Platne

kartice od strane osobe čije ime nije odštampano na Platnoj kartici smatra se zloupotrebom te Banka može uskratiti prava korišćenja uz oduzimanje Platne kartice i raskinuti ugovor o transakcionom računu i/ili transakcionom računu Platne kartice.

Zloupotrebom prava korišćenja Platne kartice posebno se smatra korišćenje Platne kartice u svrhu sklapanja fiktivnih kupoprodajnih ugovora, osiguranja za podmirenje dugovanja, naplate dugovanja, te i za svaku drugu svrhu koja je svojom prirodom i ciljem suprotna moralu i pozitivnim propisima Crne Gore.

Za obavljanje bezgotovinskih i gotovinskih platnih transakcija korišćenjem Platne kartice, Korisnik platnih usluga potpisuje svu potrebnu dokumentaciju u skladu sa internim aktima Banke i prima Platnu karticu i PIN.

6. OBAVEZA BANKE U VEZI SA PLATNIM INSTRUMENTIMA

Banka je dužna da:

- obezbijedi da personalizovani sigurnosni elementi Platne kartice kao platnog instrumenta budu dostupni samo Klijentu koji je ovlašćen da koristi taj platni instrument;
- se uzdrži od slanja platnog instrumenta koji Klijent nije zahtijevao, osim u slučaju zamjene već izdatog platnog instrumenta;
- omogućiti Klijentu da u svakom trenutku dostavi obavještenje o gubitku, krađi ili zloupotrebi svoje Platne kartice kao platnog instrumenta, odnosno njenog neovlašćenog korišćenja bez naknade s tim da mu može naplatiti troškove zamjene izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta,
- na zahtjev Klijenta, pruži odgovarajući dokaz da je isti dostavio obavještenje o gubitku, krađi ili zloupotrebi svoje Platne kartice kao platnog instrumenta, odnosno njenog neovlašćenog korišćenja u skladu sa Ugovorom, pod uslovom da je taj zahtjev podnijet u roku od 18 (osamnaest) mjeseci nakon što je Banka primila to obavještenje;
- spriječi svako korišćenje platnog instrumenta nakon prijema pomenutog obavještenja.

Banka snosi rizik dostavljanja platnog instrumenta i personalizovanih sigurnosnih elemenata platnog instrumenta Klijentu.

7. OBAVEZE KLIJENTA I NJEGOVIH OPUNOMOĆENIKA KAO KORISNIKA PLATNIH INSTRUMENTATA BANKE

Klijent ili njegov Opunomoćenik koji je ovlašćen da koristi platni instrument dužni su:

- 1) koristiti platni instrument u skladu s odredbama Ugovora kojim je regulisano izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta,
- 2) odmah po prijemu Platne kartice preduzme sve mjere u cilju zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata ovog instrumenta, tj. da dobijeni PIN kod, kao i podatke Platne kartice

drži u tajnosti u cilju prevencije od zloupotrebe. Posebno je važno da se PIN kod ne zapisuje na Platnoj kartici ili bilo kom drugom dokumentu koji se drži uz Platnu karticu. Klijent snosi sve finansijske posljedice u slučaju zloupotrebe nepotpisane Platne kartice, otkrivanja PIN koda neovlašćenom osobi ili ustupanja Platne kartice na korišćenje trećim licima,

- 3) odmah po saznanju obavijestiti Banku ili lice koje je odredila Banka o utvrđenom gubitku i/ili krađi i/ili zloupotrebi platnog instrumenta i/ili njegovom neovlašćenom korišćenju kako bi Banka nakon prijema obavještana o gubitku, krađi ili drugoj zloupotrebi Platne kartice spriječila dalje korišćenje.

U slučaju da Klijent posle prijave nestanka pronađe Platnu karticu, kontaktira Banku. U slučaju da nije deaktivirana, Banka je aktivira. U suprotnom, ne može je koristiti, već je bez odlaganja mora vratiti Banci.

8. ODGOVORNOST ZA ŠTETU KOD PLATNIH KARTICA

Ukoliko Banka ne omogući da se u svakom trenutku prijavi gubitak, krađa ili je transakcija izvršena neovlašćenim korišćenjem Platne kartice, odnosno podataka sa Platne kartice, Korisnik ne snosi posljedice neovlašćene upotrebe, osim ako je sam izvršio zloupotrebu.

Korisnik snosi gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom, koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze:

1. koje proizilaze iz propisanih Opštih uslova izdavanja i korišćenja platne kartice kao platnog instrumenta u Zapad Banci i
2. da na adekvatan način čuva PIN kod.

Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja Platne kartice, odnosno podataka sa Platne kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili djelovao sa namjerom prevare.

Banka će Klijentu slati informacije o svakoj transakciji izvršenoj u zemlji i inostranstvu putem "Usluge obavještenja" na broj mobilnog telefona koji je prijavio u Banci, kao i putem Internet bankarstva u slučaju njegovog korišćenja.

Klijent je dužan da odmah po dobijanju poruke o promjeni stanja na računu koju ne prihvata kao svoju, bez odlaganja obavijesti Banku pozivom ovlašćenog lica Banke ili u organizacionoj jedinici Banke i zatraži blokadu svoje Platne kartice.

9. OGRANIČENJA/LIMITI ZA KORIŠĆENJE PLATNIH INSTRUMENATA

Banka utvrđuje visinu dnevnog i mjesečnog limita za potrošnju (isplatu gotovine na bankomatima, za plaćanje roba i usluga preko EFTPOS uređaja i internet plaćanja) i transfere novca prilikom odobrenja

Platne kartice i o istim obavještava Klijenta prilikom podnošenja Zahtjeva za izdavanje iste. Navedeni limiti su ograničeni limitima mreže u kojoj se Platna kartica koristi.

Korisnik platnih usluga ima pravo da od Banke zatraži promjenu inicijalno ugovorenih limita za potrošnju. Takođe, ima mogućnost promjene limita posredstvom digitalnih kanala Banke (internet bankarstvo/mobilno bankarstvo), a do maksimalno definisanih Odlukom Banke.

10. PRAVO BANKE DA BLOKIRA PLATNI INSTRUMENT

Banka zadržava pravo da može blokirati/otkazati platni instrument iz opravdanih razloga vezanih za:

- 1) sigurnost platnog instrumenta,
- 2) sumnju na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje platnog instrumenta s namjerom prevare.

Banka je dužna da obavijesti Klijenta o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta na adresu/telefon naveden prilikom otvaranja transakcionog računa i/ili transakcionog računa Platne kartice. Banka će Klijenta prvo obavijesiti usmeno, a nakon toga putem emaila ili uz pisanu potvrdu na datu adresu. Ukoliko Banka nije u mogućnosti da obavijesti Klijenta prije blokiranja platnog instrumenta, dužna je da to učini odmah nakon uspostavljanja blokade, a u što kraćem roku.

Izuzetno, u slučaju opravdanih razloga sigurnosti ili kada to nalažu zakonski propisi i nadležni organi Banka nema obavezu obavještavanja Klijenta.

Banka ima pravo da blokira/otkaže platni instrument i u sledećim slučajevima:

- Ukoliko Vlasnik računa za koji je vezana Platna kartica/e ima dospjele nepodmirene obaveze prema Banci nastale upotrebom platnog instrumenta;
- Ukoliko Korisnik/Nosilac Platne kartice postupa protivno ovim Opštim uslovima i propisima koji regulišu ovu oblast;
- Kada Vlasnik računa za koji su vezane Platne kartice gasi osnovni račun u Banci.

Banka će deblokirati Platnu karticu nakon što prestanu razlozi zbog kojih je ista blokirana.

11. OTKAZIVANJE / ZAMJENA PLATNE KARTICE

Do prestanka korišćenja Platne kartice može doći na inicijativu Klijenta (otkazivanje upotrebe) ili uskraćivanjem prava na korišćenje od strane Banke (zabrana upotrebe).

Klijent može otkazati korišćenje Platne kartice pisanim putem najmanje 30 (trideset) dana prije isteka roka važnosti Platne kartice koji je upisan na samoj kartici. U suprotnom, Banka automatski obnavlja i izdaje novu Platnu karticu Klijentu, a čije reizdavanje se naplaćuje saglasno Tarifama Banke.

Platna kartica čije je korišćenje otkazano, mora biti vraćena Banci zajedno sa svim ostalim dodatnim karticama uz obavezu izmirenja svih obaveza nastalih njihovim korišćenjem.

Klijent je dužan da oštećenu ili neispravnu Platnu karticu vrati Banci prerezanu na pola, lično ili poštom. Banka će oštećenu Platnu karticu poništiti i izdati novu. Usluga zamjene Platne kartice u slučaju oštećenja, naplaćuje se od Klijenta saglasno Tarifama Banke, osim ako Banka ne odluči drugačije.

U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe Platne kartice, Klijent ima pravo na podnošenje Zahtjeva za novu karticu. Izdavanje nove Platne kartice naplaćuje se od Klijenta saglasno Tarifama Banke.

12. PLATNE USLUGE

12.1. Potpisivanje naloga za plaćanje/Ovjera

Prilikom plaćanja ili isplate gotovine Platnom karticom na EFTPOS uređajima, Klijent se identifikuje potpisom ili PIN-om, a prilikom isplate gotovine na bankomatu putem PIN-a. Pravilno ukucan i provjeren PIN služi kao isključiva i nedvosmislena potvrda o obavljenoj usluzi na bankomatu ili EFTPOS terminalu. Klijent je dužan držati u tajnosti svoj PIN i ne smije ga drugima saopštavati, niti označiti na samoj Platnoj kartici. Sav rizik zloupotrebe PIN-a pada na teret Klijenta. Potvrda transakcije obavljene na EFTPOS terminalu koji nema PIN-modul je potpis Klijenta. Klijent pri plaćanju roba i usluga na prihvatnim mjestima na internetu svoj identitet potvrđuje sljedećim podacima: brojem Platne kartice, datumom isteka valjanosti Platne kartice i opciono - sigurnosnim kodom/vima otisnutim na poleđini Platne kartice (CVC kod), OTP kod i/ili biometrija. Klijent pri plaćanju roba i usluga na prihvatnim mjestima na internetu, pri telefonskim narudžbama, plaćanju putarina i slično, sam snosi odgovornost za moguću zloupotrebu ako je do zloupotrebe došlo zbog nemara ili krajnje nepažnje Klijenta, odnosno zbog korišćenja Platne kartice suprotno opštim i posebnim uslovima poslovanja.

Klijent daje saglasnost za platnu transakciju umetanjem Platne kartice u bankomat i unošenjem PIN koda ili umetanjem Platne kartice u EFTPOS uređaj i unošenjem PIN koda, odnosno kod transakcija obavljenih na internetu (e-commerce plaćanja) ili MOTO/CNP transakcija, unosom CVC koda Platne kartice, OTP koda i/ili biometrije. Klijent prihvata da njegov PIN, ukucan i provjeren na bankomatu ili EFTPOS terminalu, odnosno potpis na potvrdi EFTPOS terminala koji nema PIN-modul, kod transakcija obavljenih na internetu (e-commerce plaćanja) ili MOTO/CNP transakcija, unos CVC koda Platne kartice, OTP koda i/ili biometrije budu isključiva i nedvosmislena potvrda o obavljenoj usluzi podizanja gotovine na isplatnim mjestima, plaćanju računa.

Pri poslovanju sa transakcionim računom Klijent-potrošač je obavezan da se identifikuje Platnom/bankarskom karticom i važećom identifikacionom ispravom. Prilikom potpisivanja u poslovanju sa transakcionim računom, potpis Klijenta-potrošača mora biti identičan sa potpisom deponovanim na Zahtjevu ili bankarskoj/Platnoj kartici.

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

12.2. Autorizacija platnih transakcija

Platna transakcija je autorizovana ako je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je platilac dao saglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija. Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od vrste platnog instrumenta i načina primanja naloga.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije Platnom karticom:

- umetanjem ili prinošenjem Platne kartice (beskontaktno) na prodajnom mjestu radi kupovine roba ili usluga te unošenjem PIN-a u POS terminal ili potpisivanjem potvrde o transakciji generisane iz POS terminala;
- umetanjem ili prinošenjem Platne kartice (beskontaktno) u bankomat i unošenjem PIN kod u isti;
- umetanjem ili prinošenjem Platne kartice (beskontaktno) u POS uređaj na isplatom mjestu radi podizanja gotovog novca, te unošenjem PIN-a u POS terminal ili potpisivanjem potvrde o transakciji generisanoj iz POS terminala;
- unošenjem podataka sa Platne kartice, uključujući sigurnosne elemente za pristup, zahtijevanih prilikom internet transakcija, odnosno unošenjem korisničkog imena i/ili lozinke pod kojim je Platna kartica Korisnika kartice registrovana kao sredstvo plaćanja za kupovinu preko interneta;
- na pojedinim prodajnim mjestima za naplatu putarine ili naknada za parkiranje na kojima je, zbog brzine izvršenja transakcija ili tehnoloških preduslova, definisano da je saglasnost za izvršenje takvih transakcija bez potpisa Korisnika Platne kartice ili ukucavanja PIN-a. Korisnik Platne kartice daje saglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom korišćenja Platne kartice.

Prilikom izvršenja platne transakcije prinošenjem Platne kartice (beskontaktno) najčešće za iznose do EUR 50,00 nije potrebno unositi PIN kod. Za iznose veće od EUR 50,00 za izvršenje transakcije potrebno je unijeti PIN kod.

Limit za potvrđivanje transakcije PIN-om može biti drugačiji kod plaćanja na terminalima drugih banaka koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju.

Banka neće tražiti unos PIN koda u slučajevima kada:

- ukupna vrijednost prethodnih beskontaktnih platnih transakcija koje su inicirane Platnom karticom Banke ne prelazi EUR 150,00 ili
- broj uzastopnih beskontaktnih platnih transakcija Platnom karticom Banke nije veći od pet.

Korisnik Platne kartice prihvata da njegov PIN, ukucan i provjeren na bankomatu ili POS terminalu, odnosno potpis na potvrdi POS terminala koji nema PIN opciju, kod transakcija obavljenih na internetu ili MOTO/CNP transakcija, unos CVC koda, kao i OTP koda i/ili biometrije, bude isključiva i nedvosmislena potvrda o izvršenoj transakciji i njegovom identitetu.

Sve autorizacije nastale korišćenjem Platnih kartica obavljaju se u domaćoj valuti, odnosno u eurima, kao i drugoj settlement valuti, US dolarima, shodno čemu se iznos rezervisanih sredstava za transakcije zaduženja/odobrenja u ostalim valutama, do knjiženja transakcije, može razlikovati od originalnog iznosa.

Platna kartica kao platni instrument se može koristiti za plaćanje robe i/ili usluga putem sredstava savremene komunikacije. Prilikom iniciranja Internet transakcija, ukoliko Internet prodajno mjesto podržava 3D Secure standard i ukoliko je u skladu sa važećim Zakonskim propisima i regulativom, za autorizaciju transakcija neophodno je izvršiti pouzdanu provjeru autentičnosti. Pouzdana provjera autentičnosti sprovodi se upotrebom Zapad Secure usluge koja podrazumijeva biometrijsku autentifikaciju. Prije korišćenja Zapad Secure usluge, obaveza Korisnika platnih usluga je da se upozna i prihvati Uslove korišćenja Zapad Secure usluge i redovno prati obavještenja koje mu Banka učini dostupnim putem distributivnih kanala (internet stranica Banke www.zapadbanka.me, putem aplikacije za Zapad Secure uslugu i sl.).

Banka neće primjenjivati Pouzdanu provjeru autentičnosti Klijenta kada Korisnik izvršava iniciranje kartične platne transakcije na internet prodajnom mjestu ako je:

- Iznos platne transakcije manji od EUR 30,00 i
- ukupna vrijednost prethodnih platnih transakcija na internet prodajnom mjestu a koje je Korisnik inicirao od posljednje primjene Pouzdane provjere autentičnosti ne prelazi EUR 100,00 ili
- broj prethodnih platnih transakcija na internet prodajnom mjestu, a koje je Korisnik inicirao od posljednje primjene Pouzdane provjere autentičnosti nije veći od pet.

12.3. Dokaz o autentičnosti i izvršenju platnih transakcija

Kada Klijent osporava da je autorizovao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije pravilno izvršena, Banka će dokazati da je autentifikacija platne transakcije bila sprovedena, te da je platna transakcija pravilno evidentirana i proknjižena i da na izvršenje platne transakcije nije uticao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak.

Autentifikacija je postupak koji Banci omogućava provjeru korišćenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personalnih sigurnosnih elemenata, u skladu sa Zakonom. Kao dokaz sprovedene autentifikacije smatraće se zapis u bazi podataka o uspješnim/neuspješnim prijavama u intranet bankarski sistem, u aplikativnom logu sa podacima o datumu, vremenu, serijskom broju Platne kartice, IP adresi sa koje je prijava napravljena, kao i opis aktivnosti i zapis o sprovedenim naložima za plaćanje u tablicama baze podataka sa podacima o datumu, vremenu, iznosu, serijskom broju Platne kartice, aktivnostima po pretincima (unos, verifikacija, druga verifikacija-autorizacija) i transakcionom računu uplate.

Banka, kao pružalac platnih usluga i izdavalac platnog instrumenta, obavezna je prilikom elektronskih platnih transakcija da zahtijeva primjenu pouzdane autentifikacije, osim u slučajevima kada su važećim propisima dopušteni izuzeci, zavisno o iznosu transakcije, broju ili ukupnom iznosu uzastopnih transakcija, primaocu plaćanja ili drugim kriterijumima predviđenim važećom regulativom.

U slučajevima u kojima je u skladu sa Odlukom o obezbjeđivanju pouzdane provjere autentičnosti Klijenta i zajedničkim sigurnosnim otvorenim standardima komunikacije – Izuzeci od primjene zahtijeva za pouzdanu provjeru autentičnosti Klijenta, sama činjenica da ona nije zahtijevana ili sprovedena ne znači sama po sebi da transakcija nije autorizirana na ugovoreni način.

13. ODGOVORNOST KLIJENTA POTROŠAČA / NEPOTROŠAČA ZA NEAUTORIZOVANE TRANSAKCIJE

Klijent-potrošač odgovara za izvršene neautorizovane platne transakcije:

1. do ukupnog iznosa od EUR 50,00 (eura pedeset), ukoliko je izvršavanje neautorizovane platne transakcije posledica korišćenja izgubljenog i/ili ukradenog platnog instrumenta i/ili zloupotrebe tog platnog instrumenta nastale usled razloga što Klijent nije zaštitio personalizovane sigurnosne elemente tog platnog instrumenta i
2. u punom iznosu ukoliko je postupao prevarno ili nije ispunio jednu ili više obaveza, namjerno ili zbog grube nepažnje, navedenu u Dijelu 7. ovih Opštih uslova.

Izuzetno od prethodno navedenog, ukoliko je izvršavanje platne transakcije posljedica korišćenja izgubljenog i/ili ukradenog platnog instrumenta, odnosno posljedica zloupotrebe platnog instrumenta, Klijent ne odgovara za neautorizovane platne transakcije izvršene nakon što je uredno obavijestio Banku.

Ako Klijent ne obavijesti Banku bez odlaganja nakon saznanja za izvršenu neautorizovanu platnu transakciju, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja, gubi pravo koje mu pripada u slučaju izvršenja neautorizovane platne transakcije. Odgovornost Klijenta-nepotrošača za neautorizovane transakcije, reguliše se Ugovorom.

14. PRAVA KLIJENTA POTROŠAČA/NEPOTROŠAČA U SLUČAJU NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE

U slučaju neautorizovane platne transakcije, pogrešno izvršene platne transakcije, uključujući zakašnjenje sa izvršenjem, Klijent ima pravo da od Banke zahtijeva ispravku neautorizovane platne transakcije / uredno izvršenje platne transakcije, odnosno kamatu ili povraćaj iznosa pogrešno izvršene/neautorizovane platne transakcije u skladu sa Zakonom. Klijent gubi ovo pravo ako o pogrešnom izvršavanju platne transakcije ili o neautorizovanoj platnoj transakciji ne obavijesti Banku

odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana zaduženja, odnosno dana odobrenja transakcionog računa. Rok od 13 (trinaest) mjeseci se ne primjenjuje ukoliko je Banka propustila Klijentu dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji u skladu sa Zakonom.

U tom slučaju Klijent može pravo iz stava 1 ovog dijela Opštih uslova ostvariti i u roku dužem od 13 (trinaest) mjeseci.

Prava Klijenta-nepotrošača za neautorizovane transakcije ili pogrešno izvršene platne transakcije, reguliše se Ugovorom.

15. ODGOVORNOST BANKE ZA IZVRŠENJE NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE

U slučaju izvršavanja neautorizovane ili pogrešno izvršene platne transakcije Banka je dužna da Klijentu, na njegov zahtjev za povraćajem iznosa neautorizovane platne transakcije, bez odlaganja vrati iznos neautorizovane platne transakcije, a u slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije sa transakcionog računa i/ili transakcionog računa Platne kartice, dužna je da vrati stanje na zaduženom transakcionom računu i/ili transakcionom računu Platne kartice u stanje 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.

Banka je dužna da Klijentu vrati i sve naknade naplaćene u vezi sa izvršenom neautorizovanom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom i plati pripadajuće kamate. Pored prethodno navedenog, u slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije, Klijent ima i pravo na razliku do pune naknade štete prema opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

Banka - pružalac platnih usluga, ima sljedeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva pogrešnog izvršenja platne transakcije, i to:

- 1) ako pružalac platnih usluga platioca prenese pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u nalogu za plaćanje ili ako greškom više puta izvrši nalog za plaćanje, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza pružaoca platnih usluga platioca koji je ovu grešku počinio, dužan je da mu višak prenesenih sredstava vrati bez odlaganja;
- 2) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenesen iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u nalogu za plaćanje, pružalac platnih usluga platioca može, u Zakonom propisanom roku, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenijeti iznos koji nedostaje do izvršenja platne transakcije u skladu sa datim nalogom za plaćanje i bez zahtjeva Korisnika platnih usluga za pravilno izvršenje platne transakcije;
- 3) ako su sredstva greškom prenesena drugom primaocu plaćanja koji nije naznačen u nalogu za plaćanje, pružalac platnih usluga platioca može, u Zakonom propisanom roku, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahtjeva Korisnika platnih usluga za pravilno izvršenje te platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno prenijeta novčana sredstva dužan je da, na osnovu dokaza pružaoca platnih usluga platioca koji je učinio grešku, primljena sredstva

bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) pružaocu platnih usluga platioca.

16. ODGOVORNOST ZA IZVRŠAVANJE PLATNE TRANSAKCIJE U SLUČAJU INICIRANJA PLAĆANJA PREKO PRUŽAOCA USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA

Ako platilac inicira nalog za plaćanje preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da, u skladu sa Zakonom, 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.

Pružalac usluga iniciranja plaćanja dužan je da dokaže da je pružalac platnih usluga koji vodi račun platioca primio nalog za plaćanje u skladu sa Zakonom i da je, u okviru njegovih ovlašćenja, izvršena provjera autentičnosti platne transakcije, da je platna transakcija pravilno evidentirana i da na nju nije uticao tehnički kvar ili drugi nedostatak koji je povezan sa neizvršenjem ili pogrešnim izvršenjem platne transakcije, uključujući izvršenje platne transakcije sa kašnjenjem.

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.

17. KNJIŽENJA / ISPRAVKE KNJIŽENJA

Banka se obavezuje da će blagovremeno vršiti knjiženja promjena na transakcionom računu i/ili transakcionom računu Platne kartice kako bi Klijent, uvažavajući tačno stanje (saldo) računa, mogao raspolagati sredstvima na računu za plaćanje.

Banka je ovlašćena da kada ustanovi, poništi svaku pogrešno izvršenu uplatu/isplatu/prenos novčanih sredstava (svako bezgotovinsko plaćanje). 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 preuzetoj radnji poravnanja računa, Banka je obavezna da blagovremeno obavijesti Klijenta. Banka ne smije sprovesti navedene ispravke ukoliko na računu nema dovoljno novčanih sredstava. Ovo ovlašćenje u slučaju nedoumice ima svojstva i pravno dejstvo izdatog trajnog naloga.

18. PRAVO NAMIRENJA

Banka je na osnovu Ugovora sa Korisnikom platnih usluga ovlašćena da bez posebnog odobrenja platioca ili pokretanja sudskog ili drugog postupka - u svrhu naplate sopstvenih dospjelih potraživanja zasnovanih na poslovima vezanim za račune za plaćanje otvorene u Banci (kamate, naknade,

troškove), zaplijeni sva potrebna novčana sredstva na tim računima za plaćanje i ista prenese na svoj račun radi namirenja dospjelih potraživanja.

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

19. NAKNADE I TROŠKOVI

Za izdavanje, održavanje i korišćenje Platne kartice kao platnog instrumenta, Klijent je dužan je da Banci uredno plaća naknade propisane Tarifama Banke, kao i moguće nastale posebne troškove.

Naknade i troškovi se određuju u valuti EUR (euro) i naplaćuju se u vremenu naznačenom u Tarifama Banke.

Iznose naknada i troškova Banka može jednostrano mijenjati. Banka će navedene podatke o iznosima naknada i troškova učiniti dostupnim, najranije 2 mjeseca prije stupanja na snagu, način predviđen u tački 22 ovih Opštih uslova.

20. VALUTA I KURSEVI

Za sve transakcije nastale korišćenjem Platne kartice, transakcioni račun i/ili transakcioni račun Platne kartice Klijenta biće zadužen u valuti EUR /USD zavisno od toga za koju je valutu vezana Platna kartica. Za preračunavanje strane valute u valutu EUR/USD Banka primjenjuje kursne liste Mastercard kartične organizacije, važeće na dan izvršenja kupovine /prodaje/konverzije valuta.

21. KOMUNIKACIJA - OBAVEZE INFORMISANJA KLIJENTA

Sve informacije vezane za ove Opšte uslove kao i Tarife Banke, Klijent može dobiti u prostorijama Banke ili o istima biti obavješten uvidom na internet stranici Banke, a posebno na osnovu upućenog ličnog zahtjeva za dostavom istih.

O stanju na transakcionom računu i/ili transakcionom računu Platne kartice, odbijenim ili neizvršenim nalogima, naknadama po tom računu, iznosu, kursu i drugim informacijama iz platne transakcije, Banka se obavezuje da minimum jednom mjesečno, putem izvoda, obavijesti Klijenta pisanim putem bez obračunavanja naknade za takvo upućeno obavještenje. Iste informacije, putem izvoda, Banka stavlja na raspolaganje Klijenta putem pružanja usluge elektronskog bankarstva, ako Klijent koristi tu vrstu bančine usluge. Smatra se da je Izvod po transakcionom računu i/ili transakcionom računu Platne kartice uredno uručen Klijentu od strane Banke ako je isti Klijent preuzeo u prostorijama Banke, tj. ako mu je uredno uručen putem pružanja usluge elektronskog bankarstva, emailom ili ako mu je uredno poslat na adresu koju je odredio Klijent. Svako naknadno, osim redovnog mjesečnog obavještanja na zahtjev Klijenta, Banka može omogućiti Klijentu uz naknadu utvrdjenu Tarifama Banke.

Smatra se da je Banka ispunila obavezu slanja obavještenja, ukoliko je isto poslala Klijentu na posljednju adresu koja je Banci poznata.

22. IZMJENE I DOPUNE OPŠTIH USLOVA

Opšti uslovi se mogu mijenjati i dopunjavati po proceduri Banke po kojoj su i donijeti. Banka je dužna da o izmjenama i/ili dopunama obavijesti Klijenta najkasnije 2 (dva) mjeseca prije njihove primjene na jedan od sljedećih načina:

- 1) u pisanoj formi u prostorijama i/ili u organizacionim djelovima (filijala, ekspozitura, šalter, predstavništvo u inostranstvu) Banke ("prostorije Banke")
- 2) putem elektronske pošte (e-mail adresa)
- 3) putem E - bankarstva (Elektronsko bankarstvo)
- 4) upućivanjem na internet stranicu Banke www.zapadbanka.me („internet stranica“).

Ukoliko se Korisnik platnih usluga do dana utvrđene primjene izvršene izmjene i/ili dopune Opštih uslova pismeno ne izjasni o istima, smatraće se da je saglasan sa istima i da ih u cjelosti prihvata. U slučaju ne prihvatanja predloženih izmjena i/ili dopuna od strane Korisnika platne uslugea, isti može do dana primjene otkazati Ugovor bez plaćanja naknade. U slučaju da Korisnik platne usluge odluči da otkáže Ugovor u skladu sa prethodno navedenim, dužan je da, najkasnije 1 (jedan) radni dan prije utvrđenog dana primjene izmjene i/ili dopune Opštih uslova, pisanim putem obavijesti Banku o otkazu Ugovora.

23. VANSUDSKI POSTUPCI I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA

Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora Okvirnog ugovora i/ili ugovora pojedinog transakcionog računa i/ili transakcionog računa Platne kartice ili ovih Opštih uslova, može joj uputiti prigovor za predmetni događaj.

Klijent prigovor Banci može podnijeti na jedan od sljedećih načina:

1. lično u sjedištu Banke ili u poslovnici Banke (na za to predviđenom Obrascu),
2. putem pošte, slanjem na adresu sjedišta Banke: Moskovska 2b/VII sprat, 81000 Podgorica i putem elektronske poste (e-mail-om) na adresu elektronske pošte Banke: prigovor@zapadbanka.me.

Banka je dužna u roku od 8 (osam) dana, od dana prijema prigovora, Klijentu – potrošaču dostavi odgovor na primjedbe navedene u prigovoru i to na papiru i/ili putem elektronske pošte (prigovor@zapadbanka.me). Za Klijente - nepotrošače, Banka je dužna da u roku od 15 (petnaest) dana prijema prigovora dostavi odgovor na primjedbe navedene u prigovoru i to na papiru i/ili putem elektronske pošte. Ako Banka ne dostavi odgovor Klijentu – nepotrošaču u prethodno naznačenom roku od 15 (petnaest) dana iz razloga na koje ne može da utiče, ista je dužna dostaviti Klijentu - nepotrošaču

obavještenje sa obrazloženjem razloga za kašnjenje odgovora na prigovor i rokom za dostavljanje traženog odgovora, koji ne smije biti duži od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja prigovora.

Klijent može, nakon prijema odgovora na prigovor ili u slučaju ne dostavljanja odgovora na prigovor od Banke, podnijeti prigovor CBCG pisanim putem . Klijent može pristupiti alternativnom rješavanju spora, u skladu sa pozitivnim propisima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža, a Klijent – potrošač i u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore kojima se uređuje zaštita potrošača. Tijelo nadležno za alternativno rješavanje spova, između ostalih, je Centar za alternativno rješavanje sporova, sa adresom sjedišta u Crnoj Gori, 81000 Podgorica, ulica Serdara Jola Piletića bb, elektronska pošta: centarzaars@centarzaars.me, kontakt telefon : +382 20 206 350 Banka je dužna da učestvuje u postupku alternativnog rješavanja spora ili arbitraže koji je Klijent pokrenuo. Pravo Klijenta navedeno u ovom stavu Opštih uslova ne utiče na njegovo pravo na pokretanje sudskog postupka, u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore.

24. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost obavljanja poslova izdavanja i korišćenja kartičnih proizvoda u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje. Objektivnim smetnjama smatraju se svi događaji i/ili radnje koji otežavaju i/ili onemogućavaju obavljanje poslova, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacionih veza, kao i svih drugih događaja za čiji nastanak nije i ne može biti odgovorna Banka.

25. POSTUPANJE SA PODACIMA

Podaci do kojih Banka dođe u toku poslovanja, a odnose se na Klijenta, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promjenama na transakcionom računu i/ili transakcionom računu Platne kartice Klijenta čine bankarsku tj. poslovnu tajnu. Banka, članovi njenih organa, zaposleni i lica angažovana od strane Banke neće trećim licima saopštavati, dostavljati, odnosno omogućiti pristup tim podacima, izuzev u slučajevima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima. Pri prikupljanju i obradi ličnih podataka Klijenta, Banka je dužna da postupa u skladu zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti. Banka može prikupljati i obrađivati lične podatke u svrhu obavljanja redovnih poslova Banke vezano za uspostavljanje ugovornog odnosa, kao i prosljeđivanja istih saglasno odredbama Zakona o kreditnim institucijama i odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i radi sprječavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u platnom prometu.

26. ZAVRŠNE ODREDBE

Klijent je u obavezi odmah, a najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana nastanka promjene, pisanim putem obavijestiti Banku o svim promjenama ličnih podataka, podataka o opunomoćenicima i drugih podataka koji se odnose na transakcioni račun ili pojedinu dodatnu uslugu, ako Ugovorom nije određen

drugi rok. Banka ne odgovara za štetu koja bi Klijentu ili nekom trećem licu mogla nastati zbog kršenja ove obaveze.

Ovi Opšti uslovi dostupni su i na internet stranici Banke: www.zapadbanka.me i u prostorijama Banke.

Potpisivanjem Ugovora Klijent potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima, da mu je dato dovoljno vremena za upoznavanje sa sadržajem i da je sa njima u potpunosti saglasan.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Klijent prije i tokom ugovornog odnosa koristi se crnogorski jezik, osim ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

Ovi Opšti uslovi sastavljeni su u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore, koji se primjenjuju i za njihovo tumačenje. Svi eventualni sporni odnosi između Banke i Klijenta koji bi mogli proizaći iz Ugovora i ovih Opštih uslova rješavaju se primjenom prava Crne Gore. U slučaju spora nadležan je sud prema sjedištu Banke.

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima primjenjuju se pozitivni zakonski propisi, odluke i uputstva nadležnih organa, i akti Banke, sa kojima je Klijent upoznat prije sklapanja Ugovora i koji su mu dostupni na internet stranici Banke: www.zapadbanka.me i prostorijama Banke.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 26.05.2026.godine. Danom primjene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi usvojen 30.05.2025. godine