

**Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače  
u Zapad banci AD Podgorica**

Sadržaj:

I Uvod .....	4
II Banka – pružalac platnih usluga .....	5
III Pojmovi i interpretacija .....	6
IV Vrste platnih usluga .....	12
IV-1 Otvaranje, vođenje i ukidanje transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice ..	13
1. Uplata osnivačkog uloga .....	13
2. Uplata sredstava za povećanje osnivačkog uloga .....	13
3. Otvaranje transakcionog računa I transakcionog računa – platne Kartice.....	13
4. Vođenje transakcionih računa .....	15
5. Raspoloživo stanje transakcionog računa/transkcionog računa – platne kartice i način raspolaganja novčanim sredstvima .....	16
6. Ovlašćenja Banke za raspolaganje sredstvima na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice Klijenta .....	17
7. Blokada transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice .....	18
8. Zatvaranje/Ukidanje transakcionog računa i/ili transakcionom računu – platne kartice .....	19
9. E- bankarstvo .....	20
IV-2 Platne usluge .....	21
1.1.1    1. Sadržaj naloga za plaćanje.....	21
2. Potpisivanje naloga za plaćanje/Ovjera .....	22
3. Prijem naloga za plaćanje .....	22
4. Ispravnost naloga za plaćanje.....	22
5. Odbijanje naloga za plaćanje .....	23
6. Opoziv i izmjene naloga za plaćanje .....	23
7. Saglasnost za platne transakcije.....	24
7a. Zaduzenje računa za plaćanje bez naloga za plaćanje .....	25
8. Autorizacija platnih transakcija .....	25
9. Dokaz o autentičnosti i izvršenju platnih transakcija .....	26
10. Izvršenje plaćanja između pružalaca platnih usluga .....	27
11. Međunarodna plaćanja .....	28
12. Naplate iz inostranstva .....	28
13. Izdavanje i upotreba platnih instrumenata .....	30
14. Obaveza Banke u vezi sa platnim instrumentima .....	30
15. Ograničenja/limiti za korišćenje platnih instrumenata .....	31
16. Odgovornost za štetu kod platnih kartica .....	31
17. Zamjena platne kartice .....	31
V Naknade, kamatne stope i kursevi .....	31

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

VI Komunikacija - obaveze informisanja klijenta .....	32
VII Zaštitne i korektivne mjere .....	34
VII-2 Pravo banke da blokira platni instrument .....	34
VII-3 Odgovornost klijenta za neautorizovane transakcije .....	35
VII-4 Prava klijenta-korisnika platnih usluga u slučaju neautorizovane ili pogrešno izvršene platne transakcije .....	35
VII-5 Odgovornost banke za izvršenje neautorizovane ili pogrešno izvršene platne transakcije .....	36
1. Odgovornost za izvršavanje platne transakcije u slučaju iniciranja plaćanja preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja .....	37
VII-6 Odgovornost banke za izvršavanje platnih transakcija iniciranih od strane platioca ili primaoca plaćanja .....	37
VII-7 Povraćaj novčanih sredstava za autorizovane platne transakcije inicirane od strane ili preko primaoca plaćanja .....	39
VII-8 Zahtjev za povraćaj novčanih sredstava za autorizovane platne transakcije inicirane od strane ili preko primaoca plaćanja .....	40
VIII Usluga prebacivanja računa za plaćanje .....	41
IX Izmjene Okvirnog ugovora .....	41
X Trajanje i prestanak ugovora .....	42
XI Vansudski postupci i alternativno rješavanje sporova .....	43
XII Isključenje odgovornosti .....	43
XIII Postupanje sa podacima .....	44
XIV Završne odredbe .....	44

## I Uvod

Ovim Opštim uslovima pružanja usluga platnog prometa za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica ("Banka"), utvrđuje se način poslovanja sa transakcionim računima i transakcionim računima – platne kartice, način i uslove izvršenja platnih transakcija, kao i prava i obaveze Banke i potrošača/nepotrošača Vlasnika računa /Korisnika platne usluge ("Klijent").

Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa za potrošače/nepotrošače u Banci ("Opšti uslovi") primjenjuju se na otvaranje i vođenje transakcionih računa i transakcionih računa – platne kartice, način izvršenja, rokove i evidentiranje platnih transakcija, formiranje i raspolaganje sredstvima, izvještavanje Klijenta o promjenama i stanju na računu, kursnim listama koje se koriste kod preračunavanja valuta, ukamaćivanje sredstava, obračunavanje i naplatu naknada za usluge Banke, zatvaranje računa, obim informacija koje se dostavljaju Klijentu, kao i druga pitanja vezana za izvršavanje usluga platnog prometa.

Sastavni dio ovih Opštih uslova je:

- Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija (dalje – Terminski plan),

Svako pozivanje na Opšte uslove u daljem tekstu, uključuje pozivanje i na dokument naveden u prethodnom stavu.

Opšti uslovi su sastavni dio pojedinačnog Okvirnog ugovora o pružanju usluga platnog prometa (nacionalne i međunarodne platne transakcije) (dalje – Okvirni ugovor), kao i ugovora/naloga o jednokratnoj platnoj transakciji i, zajedno sa Opštim uslovima poslovanja Banke, Tarifama i Terminskim planom čine Okvirni ugovor i/ili ugovor/nalog o jednokratnoj platnoj transakciji i predstavljaju jedinstvenu cjelinu.

Banka je dužna da u primjerenom roku prije nego Klijent zaključi Okvirni ugovor, kao i ugovor/nalog o jednokratnoj platnoj transakciji upozna klijenta sa Opštim uslovima, Opštim uslovima poslovanja Banke i Tarifama na jedan od sledećih 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](http://www.zapadbanka.me) („internet stranica“).

U slučaju kolizije Okvirnog ugovora sa Opštim uslovima i/ili drugim aktima Banke, primjenjuju se odredbe Okvirnog ugovora, zatim odredbe ovih Opštih uslova, a na kraju akti Banke. Klijent

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

zaključenjem Okvirnog ugovora potvrđuje da je prethodno upoznat sa ovim Opštim uslovima i da je sa njima u cjelosti saglasan i da ih prihvata.

Obavljanje svih ili pojedinih platnih usluga, Banka može, na osnovu posebnog ugovora, povjeriti trećem licu tj. agentu. U tom slučaju, agent u ime i za račun Banke, će pružati platne usluge i Banka je odgovorna za sve postupke i propuste svog agenta u obavljanju povjerenih mu poslova.

Banka se obavezuje da će Klijentu pružiti podatke o sebi kao pružaocu usluge plaćanja, o korišćenju usluge plaćanja, glavnim karakteristikama platne usluge koju daje i o podacima koji su nužni u svrhu pravilnog davanja naloga za plaćanje, naknadama, kursu i kamatnim stopama, kanalima komunikacije između Banke i Klijenta, zaštitnim i korektivnim mjerama, promjeni i prestanku ugovora, pravnoj zaštiti, kao i o drugim pitanjima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima. Ovi Opšti uslovi se smatraju sastavnim dijelom svih ugovora o otvaranju i vođenju računa, koji su propisima definisani kao računi za plaćanje.

## II Banka – pružalac platnih usluga

Naziv:	ZAPAD BANKA AD PODGORICA
Adresa:	Crna Gora, 81000 Podgorica, ulica Moskovska broj 2b/VII sprat
Registarski broj kod CRPS-a:	40009448
Matični broj:	03032531
Poreski identifikacioni broj:	03032531
BIC/SWIFT:	ZBCGMEPG
Transakcioni račun kod CBCG	907-57001-31
E-mail:	<a href="mailto:info@zapadbanka.me">info@zapadbanka.me</a>
Internet stranica:	<a href="http://www.zapadbanka.me">www.zapadbanka.me</a>
Telefon:	+382 20 690 000
Faks:	+382 20 690 001
Organ nadležan za nadzor poslovanja:	Centralna banka Crne Gore sa sjedištem na adresi: 81000 Podgorica, Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br.6

0101-4014/67-3 od 30.1.2015. godine

Dozvola za rad izdata od strane Centralne  
banke Crne Gore:

### III Pojmovi i interpretacija

U ovim Opštim uslovima sledeće riječi imaju navedena značenja:

- 1) 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;
- 2) Banka prenosilac** - pružalac platnih usluga koji prenosi informacije potrebne za prebacivanje računa za plaćanje,
- 3) Banka primalac** - pružalac platnih usluga koji prima informacije potrebne za prebacivanje računa za plaćanje;
- 4) CVV kod** - trocifrena šifra na poleđini platne kartice koja se koristi kod obavljanja transakcija na internetu ili MOTO/CNP transakcija;
- 5) 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;
- 6) 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;
- 7) 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;
- 8) Debitna kartica** - označava platnu karticu s plaćanjem i terećenjem transakcionog računa, transakcionim računima – platne kartice bez odlaganja;
- 9) 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;
- 10) Država članica** - država članica Evropske unije ili država potpisnica Ugovora o Evropskom ekonomskom prostoru;
- 11) Dvofaktorska autentifikacija** - Sigurnosni postupak koji zahtijeva 2 različita načina potvrde identiteta prije nego što Klijent dobije pristup usluzi E-bankarstvo.  
Klijent može koristiti jedan od dva načina:
  - JMBG/stalna šifra + OTP
  - token+OTP
- 12) E- bankarstvo** - usluge daljinskog pristupa informaciji o računima Klijenta i/ili izvršenje platnih transakcija i transakcija konverzija valuta upotrebom računarskih ili mobilnih uređaja;

- 13) 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;
- 14) 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 za rezidente; pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava sa fotografijom za rezidente i nerezidente);
- 15) Internet-bankarstvo** - je usluga u okviru E-bankarstva, koja daje mogućnost klijentu da svojim transakcionim računima pristupi i izvrše transakcije na daljinu koristeći računar i uređaj koji omogućava prijem ili generaciju OTP- ova;
- 16) Jedinствена 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 (jedinствена identifikaciona oznaka može biti IBAN/BBAN/broj transakcionog računa; BBAN se koristi u platnom prometu u zemlji, a IBAN u međunarodnom platnom prometu);
- 17) Jednokratna platna transakcija** - nalog za plaćanje koji sadrži informacije u skladu sa Zakonom
- 18) 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;
- 19) Korisnik platne kartice** - klijent ili lice posebno ovlašćeno od strane Klijenta da koristi platnu karticu;
- 20) Korisnik platne usluge** - fizičko ili pravno lice koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja;
- 21) 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
- 22) Kreditni transfer** - platna usluga kojom platilac, kod svog pružaoca platnih usluga, inicira izvršavanje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga;
- 23) Međunarodna platna transakcija** - platna transakcija u svim valutama 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 u valuti EUR (euro) kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Crne Gore, a drugi pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji druge države SEPA članice te se usluga izvršava putem SEPA platne šeme;
- 24) Mobilno bankarstvo** - je usluga u okviru E-bankarstva, koja daje mogućnost klijentu da svojim transakcionim računima pristupi i izvrše transakcije na daljinu koristeći mobilne telekomunikacione uređaje, kao što su pametni telefoni, tableti i mobilni uređaji;
- 25) MOTO/CNP transakcija** - Mail order and telephone order - poštanske i telefonške narudžbe i "Card nonpresent" transakcija – su transakcije čije obavljanje na prodajnom mjestu ne zahtijeva upotrebu platne kartice Klijenta;

- 26) Nacionalna platna transakcija** - 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;
- 27) Nalog za plaćanje** - instrukcija koju Klijent podnosi Banci, kojom se traži izvršenje platne transakcije;
- 28) Nepotrošač** - fizičko lice koje u ugovorima o platnim uslugama, obuhvaćenim ovim Opštim uslovima, djeluje u okviru svoje registrovane privredne djelatnosti-preduzetnik, kao i pravno lice;
- 29) Nerezident** - lice definisano u skladu sa zakonom, kojim se uređuju tekući i kapitalni poslovi sa inostranstvom, odnosno lica koja nijesu obuhvaćena pojmom rezidenta;
- 30) Novčana sredstva** - gotov novac (novčanice i kovani novac), sredstva na računu i elektronski novac;
- 31) Okvirni ugovor o pružanju usluga platnog prometa (nacionalne i međunarodne platne transakcije) Transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija (BBAN) i Transakcioni račun za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija (IBAN) i Okvirni ugovor o pružanju usluga platnog prometa (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")** - 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;
- 32) 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;
- 33) 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;
- 34) OTP** - One time password - jednokratna šifra ograničenog vremenskog trajanja – koristi se pri upotrebi usluge E-bankarstva, koju Klijent dobija putem SMS-a, hardverskog ili softverskog tokena;
- 35) Personalizovani sigurnosni elementi** - podaci na platnoj kartici i podaci pridruženi kartici, koji Banci omogućavaju identifikaciju osobe koju je ista ovlastila za korišćenje te kartice, a naročito ime i prezime korisnika platne kartice, broj platne kartice, kontrolni broj ispisan na platnoj kartici, datum važenja platne kartice, PIN i potpis korisnika platne kartice na kartici, kao i OTP, TAN, CVV;
- 36) Personalizovani sigurnosni podaci** - personalizovane karakteristike koje pružalac platnih usluga daje korisniku platnih usluga radi provjere autentičnosti;
- 37) PIN Platne kartice** - personalizovani sigurnosni element koji čini lični tajni identifikacioni broj Klijenta, kojeg mu dodjeljuje Banka, poznat isključivo korisniku kartice i koji je strogo povjerljiv, a koji

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

služi za identifikaciju korisnika platne kartice i autorizaciju kod platnih transakcija koje zahtijevaju identifikaciju i autorizaciju PIN-om;

**38) Platilac** - fizičko ili pravno lice koje ima transakcioni račun i/ili transakcioni račun – platne kartice i daje nalog ili saglasnost za plaćanje sa tog računa ili fizičko ili pravno lice koje nema transakcioni račun i daje nalog za plaćanje;

**39) Platna transakcija** - uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja, bez obzira na obaveze između platioca i primaoca plaćanja

**40) Platna transakcija na daljinu** - platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;

**41) 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;

**42) 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;

**43) Potrošač** - fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama obuhvaćenim ovim Opštim uslovima u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju;

**44) Posebni uslovi** - uslovi propisani za određenu uslugu Banke (npr. usluge elektronskog bankarstva, platnih kartica, servisa i dr.);

**45) 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;

**46) 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;

**47) Primalac plaćanja** - fizičko ili pravno lice kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;

**48) Prostorije Banke** - sjedište Banke i/ili organizacioni djelovi (filijala, ekspozitura, šalter, predstavništvo u inostranstvu) Banke;

**49) 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;

**50) Pružalac platnih usluga** - lica koja shodno Zakonu mogu pružati platne usluge u Crnoj Gori

**51) Račun za plaćanje** - račun koji pružalac platnih usluga vodi na ime jednog korisnika platnih usluga, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija;

**52) Radni dan** - dio dana u kome Banka ili drugi pružalac platnih usluga primaoca plaćanja/platioca, koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije, posluje i omogućava izvršavanje platne transakcije Korisniku platnih usluga;

**53) Referenca** - numerička oznaka koja se generiše kod obrade naloga za plaćanje u Banci i koja platiocu/primaocu plaćanja omogućava identifikaciju platne transakcije;

**54) Rezident** - lice definisano u skladu sa zakonom kojim se uređuju tekući i kapitalni poslovi sa inostranstvom:

- 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;

**55) R-transakcija** - označava međunarodnu platnu transakciju u valuti EUR (euro) prema državama članicama SEPA područja, koju pružalac platnih usluga ne može propisno izvršiti ili koja za posljedicu ima vanrednu obradu, između ostaloga, zbog nedostatka novčanih sredstava, opoziva, pogrešnog iznosa ili pogrešnog datuma, nedostatka ovlašćenja ili pogrešnog, odnosno zatvorenog, tj. ukinutog računa;

**56) SEPA (Single Euro Payments Area)** - označava jedinstveno područje plaćanja u eurima, u kojem pravna i fizička lica izvršavaju i primaju platne transakcije unutar SEPA prostora pod istim osnovnim uslovima sa jednakim pravima i obavezama, nezavisno od lokaciji korisnika platnih usluga putem SEPA platnih šema;

**57) SEPA plaćanja** – označavaju sve vrste kreditnih transfera i direktnih zaduženja koje se realizuju u jedinstvenom području plaćanja u eurima (SEPA) kroz SEPA platne šeme;

**58) SEPA platna šema** - predstavlja skup pravila, praksi i standarda za postizanje kompatibilnosti u pružanju i radu SEPA platnog instrumenta dogovorenog na nivou među pružiocima platnih usluga.

**59) SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication)** - označava globalnu mrežu za razmjenu finansijskih poruka među finansijskim institucijama, koja omogućava sigurno, standardizirano i pouzdano slanje informacija o platnim transakcijama, nezavisno od lokacije banaka ili drugih učesnika u sistemu, putem SWIFT kodova i poruka u skladu s međunarodnim standardima;

**60) Tarifa** - važeći javno objavljeni cjenovnik po kojem Banka – između ostalog - naplaćuje usluge u vezi sa otvaranjem i vođenjem računa i izvršenjem platnih transakcija

**61) Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija** - akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija;

**62) Token** - hardverski ili softverski generator OTP-a;

**63) Transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija (BBAN) i Transakcioni račun za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija (IBAN) (u daljem tekstu, sve zajedno:**

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

„**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 Crne Gore, na ime jednog korisnika platnih usluga, za izvršavanje nacionalnih i/ili međunarodnih platnih transakcija kao i u druge svrhe u vezi platno-prometnih usluga, a koji se otvara potrošačima i nepotrošačima, fizičkim i pravnim licima, rezidentima i nerezidentima

**64) 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

**65) Trajni nalog** - platna usluga za izvršenje kreditnog transfera na osnovu ugovornog odnosa između platioca i njegovog pružaoca platnih usluga, a kojom platilac odobrava pružaocu platnih usluga da ispostavi nalog za plaćanje na teret njegovog transakcionog računa i izvrši plaćanje u korist određenog primaoca

**66) Transakcioni račun platne kartice** - vrsta računa za koji se vezuje platna kartica, kao platni instrument. Otvara se potrošačima i nepotrošačima, fizičkim i pravnim licima, 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 Platne kartice, može se otvoriti pojedinačno za sve korisnike dodatnih kartica „Transakcioni račun“ i “Transakcioni račun – platne kartice” – u daljem tekstu se imenuju zajedno: “Računi”

**67) Ugovor o platnim uslugama** - ugovor kojim se pružalac platnih usluga obavezuje da će korisniku platnih usluga pružati određene platne usluge, odnosno platnu uslugu, a korisnik platnih usluga se obavezuje da za to pružaocu platne usluge plati određenu naknadu

**68) Usluga iniciranja plaćanja** - platna usluga iniciranja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga koji se odnosi na račun za plaćanje koji vodi drugi pružalac platnih usluga

**69) Usluga obavještenja** - servis u okviru E-bankarstva, koji omogućava Klijentima primanje obavještenja putem mobilnog telefona tj. slanje OTP-ova putem poruka kao i poruka o stanju, prilivu, odlivu na transakcionom računu, informacije o platnim karticama Banke i njihovom korišćenju, uključujući i druge informacije u vezi poslovanja Banke putem SMS-a, Viber-a i drugih glasnika

**70) 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

**71) 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

**72) Zakon** - važeći Zakon o platnom prometu u Crnoj Gori, uključujući i izmjene i dopune istog

**73) Zastupnik** - lice koje je zakonski zastupnik Klijenta na osnovu statuta, osnivačkog ili drugog akta ili lice koje zasniva poslovni odnos u ime klijenta odnosno njegovog zastupnika na osnovu posebnog punomoćja.

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.

#### IV Vrste platnih usluga

Ovim Opštim uslovima definiše se obavljanje usluga platnog prometa i to:

- ✓ usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na transakcioni račun i/ili transakcioni račun – platne kartice, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje transakcionog računa;
- ✓ usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa transakcionog računa, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje transakcionog računa;
- ✓ izvršavanje platnih transakcija, uključujući prenos novčanih sredstava na transakcioni račun i/ili transakcioni račun – platne kartice korisnika platnih usluga, kod njegovog pružaoca platnih usluga ili kod drugog pružaoca platnih usluga i to:
  - izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja,
  - izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta,
  - izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;
- ✓ izvršavanje platnih transakcija u kojima su novčana sredstva obezbijeđena kreditom odobrenim Klijentu:
  - izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja,
  - izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta,
  - izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;
- ✓ izdavanje i/ili prihvatanje platnih instrumenata;
- ✓ izvršavanje novčanih doznaka;
- ✓ usluge iniciranja plaćanja;
- ✓ usluge pružanja informacija o računu.

Platne transakcije koje Banka izvršava se dijele na:

- 1) nacionalne platne transakcije;
- 2) međunarodne platne transakcije.

Ugovor o platnim uslugama Banka može zaključiti sa Klijentom, kao:

- 1) Jednokratnu platnu transakciju i/ili
- 2) Okvirni ugovor

Ugovorom (nalogom) o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne platne transakcije, koja nije obuhvaćena Okvirnim ugovorom.

Okvirnim ugovorom se uređuje izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija, kao i uslovi otvaranja, vođenja i ukidanja transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice. Okvirnim ugovorom, pored prethodno navedenih usluga, Klijentu se mogu omogućiti i usluge E-bankarstva, usluga obavještenja, trajni nalog/direktno zaduženje, platne kartice i druge platne usluge Banke.

Na osnovu predate dokumentacije za otvaranje transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice i potpisanog Okvirnog ugovora, Banka otvara transakcioni račun(e) i/ili transakcioni račun – platne kartice i izdaje platne instrumente Klijentu.

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

Ugovorene platne usluge Banka izvršava u skladu sa važećim propisima CBCG, rokovima izvršavanja i Termanskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija Banke, koji je sastavni dio ovih Opštih uslova.

#### **IV-1 Otvaranje, vođenje i ukidanje transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice**

##### **1. Uplata osnivačkog uloga**

Prije otvaranja transakcionog računa, osnivači pravnog lica uplaćuju novčana sredstva za osnivački ulog. Uplata se vrsi na račun otvoren za tu namjenu, na osnovu kojeg Banka izdaje potvrdu osnivačima pravnog lica o uplati osnivačkog uloga, za potrebe registracije pravnog lica kod nadležnog organa. Za izdavanje navedenih potvrda, Banka obračunava propisanu naknadu. Nakon izvršene registracije kod nadležnih organa Crne Gore, a na zahtjev klijenta, sredstva osnivačkog uloga prenose se na novootvoreni transakcioni račun tog pravnog lica. Ukoliko je postupak registracije obustavljen, osnivački ulog se vraća uplatiocu na njegov zahtjev, uz obavezu uplatioca da vrati Banci originalne potvrde o uplati osnivačkog uloga.

##### **2. Uplata sredstava za povećanje osnivačkog uloga**

Uplate se izvršavaju u korist transakcionog računa klijenta sa pozivom na broj, navedenim opisom plaćanja i uz podatak o broju računa i nazivu pravnog lica za koji se vrši povećanje osnivačkog uloga. Po izvršenoj uplati, Banka izdaje potvrdu Klijentu o visini izvršene uplate za povećanje osnivačkog uloga, odnosno izvršene dokapitalizacije, a na osnovu pisanog zahtjeva Klijenta. Za izdavanje navedenih potvrda, Klijent je obavezan da dostavi Banci važeću odluku o povećanju osnivačkog uloga /dokapitalizaciji, a Banka da obračuna propisanu naknadu.

##### **3. Otvaranje transakcionog računa I transakcionog računa – platne Kartice**

Banka otvara transakcioni račun i/ili transakcionl račun – platne kartice Klijentu na osnovu zaključenog Okvirnog ugovora. Okvirni ugovor se zaključuje na osnovu zahtjeva Klijenta za otvaranjem transakcionog računa, uz koji se podnosi dokumentacija propisana ovim Opštim uslovima. Zahtjev za otvaranje transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice je dat na propisanom obrascu Banke, koji sadrže sve elemente propisane pozitivnim zakonskim propisima.

Za istinitost i potpunost svih podataka navedenih u Zahtjevu za otvaranje transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice, odgovornost snosi Klijent.

Na osnovu Zahtjeva za otvaranje transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice i priložene dokumentacije, Banka može da zaključi Okvirni ugovor i otvori transakcioni račun za platni promet u zemlji i sa inostranstvom, i/ili transakcioni račun – platne kartice tj. za obavljanje nacionalnih

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

i/ili međunarodnih platnih transakcija, kao i račun posebne namjene. Banka može da otvori navedene vrste računa rezidentima i nerezidentima, potrošačima i nepotrošačima. Transakcioni računi koji se otvaraju za obavljanje nacionalnih transakcija se otvaraju u BBAN formatu – Basic Bank Account Number, koji se sastoji od 18 numeričkih znakova, dok se transakcioni računi koji se otvaraju za obavljanje međunarodnih transakcija otvaraju u IBAN formatu (International Bank Account Number), koji se sastoji od 2 alfabetska znaka i 20 numeričkih znakova.

Pri postupku otvaranja transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice, Banka je dužna da utvrdi identitet Klijenta i sprovede ostale postupke koji su u skladu sa važećom zakonskom regulativom u Crnoj Gori, koja uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma.

Banka može zahtijevati od Klijenta prezentiranje i drugih podataka, odnosno dokumentacije, ako je isto propisano zakonom ili drugim propisom, kao i u slučaju da smatra da je neophodna dostava dodatne dokumentacije za odlučivanje o zahtjevu.

Banka zadržava pravo da, po svojoj diskrecionoj volji i bez davanja posebnog obrazloženja, odbije zahtjev za otvaranje transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice, iako Klijent ispunjava uslove navedene u ovoj tački. Banka će o navedenom odbijanju Klijentu dostaviti pisano obavještenje, a na zahtjev Klijenta vratiti izvornu dokumentaciju dostavljenju u svrhu otvaranja računa i kopije istih zadržati.

Klijent je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na osnovu kojih je Banka otvorila i vodi transakcioni račun i/ili transakcioni račun – platne kartice. Klijent je dužan da nadoknadi Banci svaki gubitak ili trošak koji je proizašao iz neistinitih i/ili nepotpunih podataka, dostavljenih od strane Klijenta. Klijent je dužan o svakoj promjeni podataka koji se upisuju u registar računa u Banci, pisanim putem obavijestiti Banku odmah, a najkasnije u roku od 3 dana od dana nastanka promjene i dostaviti Banci dokumentaciju. Smatra se da je Banka ispunila obavezu slanja obavještenja, ukoliko je isto poslala Klijentu na posljednju adresu koja je Banci poznata. U slučaju da Klijent propusti ili zakasni da obavijesti Banku o izvršenim promjenama, odgovornost za eventualnu štetu vezano za vođenje njegovog transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice, snosi sam Klijent. Klijent je dužan, dostaviti potrebne podatke za lica ovlašćena za zastupanje i raspolaganje sredstvima. Transakcioni računi Klijenata podliježu kontroli nadležnih organa u skladu sa važećom zakonskom regulativom.

Klijenti Banke prilikom otvaranja transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice od strane iste su upoznati i prihvataju da Banka u slučaju dobijanja zahtjeva od inostrane banke, u vezi sa izvršenjem transakcije, može istoj proslijediti informacije o samom Klijentu i to: datumu otvaranja transakcionog računa Klijenta kod Banke, stvarnoj adresi poslovanja Klijenta, stvarnim vlasnicima Klijenta i njegovim povezanim licima, te dati bliži opis poslovanja Klijenta, dokumentaciju koja je bila osnov za izvršenje transakcije i druge potrebne podatke koje zatraži inostrana banka od Banke, u postupku izvršenja ili za već izvršenu transakciju.

U roku od 8 (osam) radnih dana od dana urednog prijema Zahtjeva za otvaranje transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne Kartice, Banka će isti odobriti ili odbiti, u skladu sa internim aktima.

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

U cilju manje izloženosti mogućim zloupotrebama kartice, Banka omogućava otvaranje transakcionog računa – platne kartice za koji je vezana kartica i to pojedinačno po korisniku kartice.

Banka otvara transakcioni račun – platne kartice na osnovu zaključenog Okvirnog ugovora o pružanju usluga platnog prometa (nacionalne i međunarodne transakcije posredstvom platne kartice), u daljem tekstu „Okvirni ugovor – platne kartice“. Okvirni ugovor – platne kartice zaključuje se na osnovu Zahtjeva klijenta za otvaranje transakcionog računa – platne kartice. U slučaju kada se Zahtjev za otvaranje transakcionog računa – platne kartice dostavlja istovremeno sa Zahtjevom za otvaranje transakcionog računa klijentu, Banka koristi dostavljenu dokumentaciju za otvaranje transakcionog računa. Ukoliko se transakcioni račun – platne kartice otvara nakon otvaranja transakcionog računa klijenta, klijent podnosi dokumentaciju propisanu ovim Opštim uslovima i ostalim internim aktima Banke. Korisnik platnog instrumenta – rezident i nerezident, ima mogućnost izbora da li karticu da veže za osnovni transakcioni račun ili za transakcioni račun – platne kartice.

Banka Klijentu otvara transakcioni račun / transakcioni račun platne kartice, pod uslovom da Klijent lično preda Banci sljedeću dokumentaciju:

- ispravno popunjenu Zahtjev za otvaranje Računa,
- dokumentaciju koja omogućava identifikaciju Klijenta i lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na računu, kao i ostalih lica u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorizma, Zakona o platnom prometu, Odlukom Centralne banke Crne Gore o strukturi, bližim uslovima i načinu otvaranja i ukidanja transakcionih računa i drugim podzakonskim aktima i internim aktima Banke.
- isprave i druga dokumenta za otvaranje računa, bilo da ih zahtijeva Banka ili da su propisane od strane Centralne banke Crne Gore („CBCG“) ili drugog regulatora.

U slučaju da se otvara transakcioni račun koji se izuzima od prinudne naplate, shodno pozitivnim zakonskim propisima, Klijent je dužan da dostavi dokumentaciju na osnovu koje se dokazuje da se navedeni transakcioni račun ima izuzeti od prinudne naplate.

Kada Banka na osnovu dostavljene dokumentacije utvrdi da je ista kompletirana, te da su ispunjeni predviđeni uslovi za otvaranje transakcionog računa / transakcionog računa- platne kartice, zaključuje Okvirni ugovor sa Klijentom / Okvirni ugovor – platne kartice.

#### **4. Vođenje transakcionih računa**

Sredstva na transakcionim računima vode se kao sredstva po viđenju, a Banka učestvuje u sistemu zaštite depozita kod Fonda za zaštitu depozita, na način utvrđen pozitivnim zakonskim propisima.

Banka vodi transakcione račune u valuti u službenoj upotrebi u Crnoj Gori, kao i u valutama sa Kursne liste Banke, a zavisno od vrste transakcionog računa i u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora koji zaključuje sa Klijentom.

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

Izvršene platne transakcije Klijenta, Banka evidentira na nivou njegovog pojedinačnog transakcionog računa, i dužna je da svakodnevno ažurira i evidentira podatke, te da obezbijedi tačnost istih po transakcionim računima.

Klijent-potrošač može opunomoćiti, u pisanoj formi, jedno ili više lica, a na način propisan od strane Banke, odnosno u skladu sa specijalnim punomoćjem ovjerenim kod notara, konzularnog predstavništva, odnosno drugog nadležnog tijela strane države, s tim da dokument bude propisno ovjeren za upotrebu u inostranstvu i praćen prevodom sudskog tumača na crnogorski jezik. Osim Klijenta-potrošača i punomoćnika, platne transakcije mogu da iniciraju zakonski zastupnici ili staraoci Klijenta-potrošača.

Klijent-nepotrošač određuje opunomoćena lica za raspolaganje sredstvima na računu i pravovremeno izvještava Banku o svim izmjenama u vezi sa istim. Klijent-nepotrošač je dužan da upozna opunomoćena lica sa njihovim pravima i obavezama u izvršavanju datih ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na transakcionom računu. Klijent -nepotrošač je odgovoran Banci za eventualnu štetu nastalu kao posljedica prekoračenja ovlašćenja od strane njegovih opunomoćenih lica. Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na transakcionom računu Klijent -nepotrošač daje, mijenja i opoziva isključivo u pisanom obliku i to na Kartonu deponovanih potpisa Banke („KDP“).

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za eventualnu štetu nastalu kao posljedica propuštanja Klijenta-nepotrošača da pravovremeno dostavi Banci obavještenje iz prethodnog stava.

#### **5. Raspoloživo stanje transakcionog računa/transkcionog računa – platne kartice i način raspolaganja novčanim sredstvima**

Raspoloživim sredstvima/stanjem, podrazumijeva se stanje sredstava na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice od prethodnog dana, uvećano za dnevni priliv i sredstva po odobrenom okvirnom kreditu, a umanjeno za dnevni odliv i za iznose rezervacije sredstava po kartičnom poslovanju, do momenta utvrđivanja salda.

Klijent i Banka su saglasni da će Banka primati njegove uplate novčanih sredstava na transakcioni račun i/ili transakcioni račun – platne kartice, te da će obavljati isplate i vršiti prenose novčanih sredstava po nalogu Klijenta u okviru raspoloživih sredstava na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice, a sve u skladu sa Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija.

Banka može Klijentu odobriti okvirni kredit, odnosno minus po transakcionom računu, u skladu sa važećim internim aktima Banke.

Klijent je dužan da vodi vlastitu evidenciju poslovanja po transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice otvorenom kod Banke i brigu da na istom ima dovoljno novčanih sredstava za izvršenje datih naloga za plaćanje.

Nalozima za plaćanje od strane Klijenta predaju se Banci na obrascima platnog prometa Banke u papirnom obliku, putem usluge elektronskog bankarstva, putem platne kartice i na osnovu ugovornog odnosa između Klijenta i Banke.

Korisnik platnog instrumenta koji je platnu karticu vezao za transakcioni račun – platne kartice, može da vrši sljedeće transfere između svojih transakcionih računa:

Fizička lica – rezidenti/nerezidenti

- Vlasnici računa, odnosno opunomoćena lica, mogu vršiti prenos sa svog transakcionog računa na transakcione račune - platne kartice, internim prenosom/nalogom za prenos;
- Korisnici osnovnih kartica, mogu vršiti povraćaj sa transakcionih računa - platne kartice na transakcioni račun internim prenosom/nalogom za prenos;
- Korisnici osnovnih kartica imaju mogućnost uvida u stanje i promet i transakcionog računa - platne kartice.

Pravna lica – rezidenti/nerezidenti

- Opunomoćena lica pravnog lica mogu vršiti prenos sa transakcionog računa na transakcione račune – platne kartice internim prenosom/nalogom za prenos;
- Opunomoćena lica pravnog lica mogu vršiti povraćaj sa transakcionih računa – platne kartice na transakcione račune internim prenosom / nalogom za prenos;
- Opunomoćena lica pravnog lica imaju mogućnost uvida u stanje i promet svih transakcionih računa – platne kartice;

## **6. Ovlašćenja Banke za raspolaganje sredstvima na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice Klijenta**

Banka raspolaže sredstvima na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice Klijenta na osnovu njegovih ugovornih ovlašćenja datih Banci.

Banka u postupku prinudne naplate na novčanim sredstvima Klijenta predstavlja izvršioca naloga nadležnog organa i pri tome niti utvrđuje, niti provjerava odnose između Klijenta i lica koje je u nalogu naznačeno kao povjerilac. Banka ne odgovara Klijentu za štetu koja bi mogla da nastane zbog sprovođenja nezakonitog ili nepravilnog naloga nadležnog organa.

Banka u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima kojima se uređuje sprovođenje prinudne naplate nad novčanim sredstvima, izvršava naloge za plaćanje iz sredstava na transakcionim računima, u okviru raspoloživog stanja na tim računima.

Klijent neopozivo ovlašćuje Banku da u slučaju kada na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice nema dovoljno sredstava, ugovorenu novčanu obavezu naplati iz sredstava sa svih njegovih transakcionih računa otvorenih u Banci, osim sa transakcionih računa koji su, shodno pozitivnim zakonskim propisima, izuzeti od postupka prinudne naplate. Kada Klijent ima više računa u Banci, Banka je ovlašćena da, po svom nahođenju, utvrdi redoslijed po kojem će vršiti naplatu i prenos sredstava radi izvršenja naloga za plaćanje. U slučaju nedopuštenog negativnog stanja i dospjelih, a neplaćenih obaveza na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice Klijenta, Klijent

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

ovlašćuje Banku da može izvršiti naplatu svojih dospjelih potraživanja od klijenta, bez obzira na osnov tih potraživanja, zaduživanjem bilo kog računa Klijenta koji se vode kod Banke.

U slučaju pogrešnog odobrenja novčanih sredstava na transakcioni račun Klijenta, Klijent je dužan da vrati novčana sredstva koja su na njegov transakcioni račun uplaćena bez osnova. Banka je ovlašćena da u slučaju pogrešno terećenog ili odobrenog računa Klijenta ispravi grešku i dovede transakcioni račun u pređašnje stanje. Banka vrši ispravku grešaka nastalih u platnom prometu u skladu sa internim aktima Banke.

Banka je ovlašćena da onemogući raspolaganje sredstvima na transakcionim računima Klijenta u slučaju procjene da postoji sumnja na mogućnost prevare, zloupotrebe transakcionog računa od vlasnika računa i/ili zastupnika i/ili opunomoćenog lica i/ili trećeg lica.

## **7. Blokada transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice**

Banka može blokirati transakcioni račun i/ili transakcioni račun – platne kartice ili platni instrument iz razloga koji se odnose:

- na sigurnost platnog instrumenta;
- na sumnju na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje platnog instrumenta s namjerom prevare;
- u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platilac neće moći da ispuni svoju obavezu plaćanja;
- u ostalim slučajevima predviđenim zakonom, kao i internim aktima Banke (u vezi sa prinudnom naplatom, odluke nadležnih organa Crne Gore, zbog kašnjenja klijenta u ispunjenju ili neispunjenju ugovorenih obaveza prema Banci I dr.)

Banka može blokadom iz prethodnog stava ove tačke Opštih uslova, privremeno ili trajno, ograničiti ili ukinuti korišćenje određenih ili svih funkcionalnosti transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice i pripadajućih platnih instrumenata.

Banka vrši blokadu transakcionih računa i pripadajućih platnih instrumenata i u slučaju saznanja o smrti Klijenta ili u slučaju gubitka, nestanka ili krađe platne kartice, odnosno personalizovanih sigurnosnih elemenata ostalih platnih instrumenata.

Klijent snosi odgovornost za transakcije koje su nastale do trenutka prijema pisane prijave Banci o gubitku, nestanku ili krađi platne kartice, odnosno nekog drugog platnog instrumenta.

Banka će blokirati transakcioni račun i/ili transakcioni račun – platne kartice po osnovu primljenog naloga od ovlašćene institucije i postupati dalje u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima. Za vrijeme trajanja blokade transakcionog računa, Klijent i Opunomoćena lica ne mogu raspolagati sredstvima na transakcionom računu. Blokadu transakcionog računa može izvršiti i Banka u svrhu podmirenja svojih dospjelih potraživanja, kao i u svrhu dobijanja potrebne ažurne dokumentacije, u skladu s važećim internim propisima Banke.

## 8. Zatvaranje/Ukidanje transakcionog računa i/ili transakcionom računom – platne kartice

Zatvaranje i/ili ukidanje transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice Klijenta se može izvršiti:

- na osnovu zahtjeva Klijenta – potrošača/nepotrošača;
- bez zahtjeva, ako Klijent – nepotrošač - prestane da postoji kao pravni subjekt na osnovu zakona ili drugog propisa (po okončanju postupka stečaja, likvidacije, itd), tj. kada se u Centralnom registru privrednih subjekata („CRPS“) ili drugom javnom registru ne vodi pod bilo kojom oznakom a postoji obaveza registracije, ili se vodi pod oznakom „obrisan“, „likvidiran“ ili pod kakvom drugom oznakom, koja upućuje da je prestao da postoji kao pravni subjekt u skladu sa propisom. Ako propisom ili pravnim aktom za Klijenta – nepotrošača nije određen pravni sljedbenik ili drugo lice u korist čijeg računa se izvršava transakcija, Banka će novčana sredstva sa njihovih ukinutih transakcionih računa prenijeti na poseban račun Banke otvoren za novčana sredstva koja se ne koriste. Banka ukida sve transakcione račune Klijenta - nepotrošača – rezidenta nad kojim je otvoren postupak stečaja ili likvidacije na osnovu zahtjeva stečajnog/likvidacionog upravnika i otvara tom licu transakcioni račun u stečaju, odn. likvidaciji. Uz zahtjev stečajnog/likvidacionog upravnika podnosi se propisana dokumentacija. Kod statusnih promjena Klijenta – nepotrošača – rezidenta, Banka ukida račune na osnovu zahtjeva tog lica ili njegovog pravnog sljedbenika, sa propisanom dokumentacijom, te vrši prenos novčanih sredstava sa ukinutih računa na transakcioni račun naveden u zahtjevu. Izuzetak od pravila da Banka ne smije da ukida transakcione račune licu koje je u blokadi iz prethodne tačke 7. ovog Dijela (IV-1) Opštih uslova, odnosi se na ukidanje blokiranih transakcionih računa Klijenta – nepotrošača - rezidenta, kada su navedena lica prestala da postoje kao pravni subjekti. Kada Banka primi od CBCG podatke o Klijentima – nepotrošačima - rezidentima, koji su obrisani iz CRPS ili drugog javnog registra, dužna je da ukine takve račune, bez odlaganja i
- na osnovu odredbi Okvirnog ugovora/ Okvirnog ugovora – platne kartice koji regulišu to pitanje između Klijenta i Banke.

Banka će odbiti zahtjev za zatvaranje transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice licu koje je u blokadi u sledećim slučajevima i to:

- a) za rezidente: sprovedena postupka prinudne naplate, zabrane raspolaganja i dr.;
- b) za nerezidente: odluke suda i dr.

U slučaju zatvaranja/ukidanja transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice Klijent je dužan podnijeti zahtjev Banci u pisanoj formi. Transakcioni račun i/ili transakcioni račun – platne kartice se zatvara i na osnovu odluke Banke u slučaju da se Klijent ne pridržava ugovornih obaveza. Banka može korisnicima platnih usluga ukinuti transakcioni račun i/ili transakcioni račun – platne kartice i bez zahtjeva za ukidanje tih računa, ukoliko po tim računima nije bilo nikakvih promjena u periodu od 5 (pet) godina i ukoliko je stanje na tim računima nula.

Nakon smrti Klijenta, sredstva na transakcionom računom i/ili transakcionom računom – platne kartice se raspoređuju na osnovu pravosnažnog sudskog rješenja o nasljeđivanju, odnosno drugih zakonski

priznatih osnova za nasljeđivanje i nakon toga transakcioni račun i/ili transakcioni račun – platne kartice Klijenta se zatvara.

Svako negativno stanje transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice, koje nije pokriveno kreditom, smatra se nedozvoljenim prekoračenjem. Ukoliko na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice dođe do nedozvoljenog prekoračenja, Banka protiv Klijenta preduzima mjere u skladu sa ugovornim odredbama i važećim internim aktima. Klijent je dužan da podmiri dug najkasnije u roku od 8 (osam) dana, računajući od dana kada je Banka predala opomenu običnom pošiljkom ili otkaz preporučenom pošiljkom sa povratnicom pošti, sa adresom Klijenta naznačenoj u ugovoru. Ukoliko Klijent ne podmiri dugovanje u navedenom roku, Banka preduzima dalje mjere za naplatu potraživanja: blokadu transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice, ukidanje dozvoljenog prekoračenja i dr.

Klijent se obavezuje, prije podnošenja zahtjeva za zatvaranje transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice, da podmiri svoje obaveze prema Banci nastale po bilo kom osnovu.

## **9. E- bankarstvo**

Usluge E-bankarstva obuhvataju usluge Internet-bankarstva, Mobilnog bankarstva i Uslugu obavještenja.

Banka pruža usluge E-bankarstva klijentima Banke koji imaju otvoren račun. Klijent sam traži aktiviranje usluge E-bankarstva prilikom otvaranja računa, koja se može dalje otkazati ili aktivirati na osnovu posebnog zahtjeva Klijenta.

Pristup E-bankarstvu aktivira se fizičim i pravnim licima, na njihov zahtjev, i omogućava online upravljanje njihovom transakcionom računima. Ukoliko je neko fizičko lice ujedno i ovlašćeno lice za određeno pravno lice, može se aktivirati E-bankarstvo tom fizičkom licu za pravno lice, shodno ovlašćenju tog pravnog lica.

Usluga E-bankarstva koju Banka pruža svojim klijentima omogućava pouzdanu provjeru autentičnosti na način što su implementirane metode dvofaktorske autentifikacije.

Koristeći usluge E-bankarstva Klijent preuzima punu odgovornost za platne transakcije i transakcije konverzija valuta, inicirane putem E-bankarstva kao i za čuvanje (tajnu) šifri za pristup sistemima Internet-bankarstva i Mobilnog bankarstva.

Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja može biti posljedica promjene vlasnika broja telefona koji je Klijent naveo u Zahtjevu za otvaranje transakcionog računa, na koji banka šalje sve relevantne podatke potrebne za korišćenje Internet-bankarstva i Mobilnog bankarstva, kao ni u slučaju kada je Klijent ili njegov zastupnik ili ovlašćeno lice izgubi ili posudi karticu sa telefonskim brojem na koji je podešen prijem Usluga obavještenja, kada je ukradena kartica sa telefonskim brojem na koji je podešen prijem Usluga obavještenja, kada je sa ili bez Klijentovog znanja neko drugi koristio karticu sa telefonskim brojem na koji je podešen prijem Usluga obavještenja. U svim ovim slučajevima Klijent je obavezan da bez odlaganja obavjesti Banku da se kartica sa telefonskim brojem na koji se prima Usluga obavještenja više ne nalazi kod njega ili njegovog predstavnika.

Banka je dužna da obezbijedi Klijentima pristup korisničkim uputstvima za Internet-bankarstvo i Mobilno bankarstvo. Korisničko uputstvo za upotrebu aplikacije se može preuzeti u samoj aplikaciji ili dostavljanjem na zahtjev Klijenta na e-mail adresu, navedenu u Okvirnom ugovoru Klijenta.

Banka može blokirati Klijentu pristup E – bankarstvu u slučajevima:

- 1) da je ugrožena sigurnost podataka Klijenta;
- 2) ukoliko za to dobije nalog nadležne institucije/agencije ili smatra da je nad tim elektronskim nalogom izvršena pronevjera ili na neki drugi način ugrožen interes Klijenta ili Banke.

Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može da koristi uslugu obavještenja Banke, zbog smetnji u telekomunikacionoj mreži, ili drugih okolnosti na koje Banka ne može da utiče. Za usluge E-bankarstva Banka naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifama, koja je dostupna u filijalama i na web stranici Banke, a zaduživanjem transakcionog računa Korisnika.

Aktiviranjem E-bankarstva, te potpisivanjem Okvirnog ugovora, Klijent prihvata ove Opšte uslove pružanja usluga platnog prometa za potrošače i nepotrošače.

## IV-2 Platne usluge

### 1.1.1 1. Sadržaj naloga za plaćanje

Banka će primati i izvršavati naloge za prenos. Forma i struktura naloga za plaćanje je definisana Zakonom. Nalog za prenos je nalog za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava. Sadržaj naloga za plaćanje mora biti ispravno popunjen, čitak i potpisan od strane korisnika platnih usluga. Banka ne odgovara za štetu koja može nastati kao posledica zakašnjenja u obradi naloga za plaćanje, ako je ista uzrokovana potrebom dodatnog kontakta korisnika platnih usluga od strane Banke, radi dopune i/ili ispravke istog.

Sadržina naloga datih u platnom prometu u zemlji i inostranstvu se razlikuje sa stanovišta dokumentacije i to:

#### Nacionalni platni promet

Uredno popunjen nalog za plaćanje, u skladu sa odredbama Zakona.

#### Međunarodni platni promet

Uredno popunjen nalog/zahtjev za međunarodno plaćanje sa svim potrebnim podacima o platiocu, broju računa platioca, iznosu i valuti koja se plaća, primaocu plaćanja sa instrukcijama o plaćanju, detaljnom opisu svrhe plaćanja, primjenjivim opcijama plaćanja (podjela troškova, valutacija) i osnovom plaćanja (faktura /profaktura /ugovor /odlučka, zaključnica itd.).

## **2. Potpisivanje naloga za plaćanje/Ovjera**

Sve vrste naloga odnosno zahtjeva /instrukcija/ za plaćanje koje se dostavljaju u prostorije Banke, moraju biti potpisani od strane opunomoćenog lica na KDP obrascu ili drugom dokumentu deponovanom u Banci i ovjereni sa pečatom koji je prezentovan Banci (Klijenti - nepotrošači), ukoliko je propisano da ga koriste.

Pri poslovanju sa transakcionim računom i/ili transakcionom računom – platne kartice korisnik platnih usluga - potrošač je obavezan da se identifikuje važećom identifikacionom ispravom. Prilikom potpisivanja u poslovanju sa transakcionim računom i/ili transakcionom računom – platne kartice, potpis korisnika platnih usluga-potrošača mora biti identičan sa potpisom deponovanim na Zahtjevu za otvaranje racuna /ili platnoj kartici/.

Platni nalog se smatra kao nedvosmisleno potpisan i ovjeren od strane korisnika platne usluge-platioca ako je dostavljen Banci posredstvom E-bankarstva.

Prethodni stavovi odnose se i na naloge o konverziji deviza.

## **3. Prijem naloga za plaćanje**

Banka prima naloge za plaćanje u skladu sa objavljenim važećim Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija, sa kojim je korisnik platnih usluga upoznat u prostorijama Banke i na Internet stranici Banke.

Međubankarske naloge za bezgotovinsko plaćanje izdate u papirnom obliku, Banka prima u skladu sa Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija.

Korisnik platnih usluga i njegova Opunomoćena lica mogu dati Banci ovlašćenje da na teret transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice korisnika platnih usluga obavlja redovna ili povremena plaćanja, tj. trajni nalog/direktno zaduženje. Banka će izvršavati trajne naloge/direktna zaduženja u skladu sa uslovima definisanim od strane korisnika platnih usluga. Ako zadati dan za plaćanje trajnog naloga/direktno zaduženje nije radni dan Banke, plaćanje će se izvršiti prvog narednog radnog dana Banke. Banka izvršava trajni nalog/direktno zaduženje samo ako na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice ima dovoljno sredstava za pokriće cjelokupnog definisanog iznosa plaćanja i Bančine naknade za obavljanje platne usluge. U slučaju da se trajni nalog/direktno zaduženje ne izvrši od strane Banke na zadati dan zbog nedovoljno sredstava na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice korisnika platnih usluga, Banka će plaćanje pokušavati da sprovede naknadno, kroz određeni broj dana, odnosno u skladu sa ugovorenim sa primaocem, kao i važećim Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija. Istekom kalendarskog mjeseca, Banka će Klijenta obavijestiti o nemogućnosti izvršenja trajnog naloga/direktnog zaduženja ili o njegovom odbijanju.

## **4. Ispravnost naloga za plaćanje**

Banka će izvršiti plaćanje na teret transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice korisnika platnih usluga, samo na osnovu ispravnog naloga za plaćanje kojeg je ispostavio korisnik platnih usluga. Ispravnim nalogom za plaćanje smatra se nalog koji ispunjava sledeće uslove:

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

- ✓ da sadrži minimalno propisane elemente naloga za plaćanje u skladu sa Zakonom i ovim Opštim uslovima;
- ✓ da na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice postoji u punom iznosu pokriće za plaćanje iznosa naloga u valuti plaćanja, kao i pokriće za naknadu po transakciji;
- ✓ da je nalog u cjelokupnom svom sadržaju u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i internim aktima Banke i da ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje;
- ✓ da je data odgovarajuća saglasnost za plaćanje na način utvrđen ovim Opštim uslovima;
- ✓ da je priložena adekvatna propratna dokumentacija, koja se pribavlja u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i internim aktima Banke.

### **5. Odbijanje naloga za plaćanje**

Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji je ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način mijenjan i za koji nema raspoloživih novčanih sredstava tj. stanja na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice za izvršenje istog. Nalog za plaćanje, za čije izvršenje nije bilo pokrića na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice na dan valute ili je bilo sredstava samo za djelimično izvršenje tog naloga, a ne u punom iznosu istog, Banka neće izvršiti. Banka o odbijanju, razlozima odbijanja, kao i o postupku za ispravljanje grešaka koje su dovele do odbijanja, obavještava korisnika platnih usluga. Nalog koji je odbijen smatra se da nije ni primljen.

Banka ima pravo da odbije nalog za plaćanje koji ispunjava sve prethodno navedene uslove, ako bi njegovo izvršavanje bilo suprotno pozitivnim zakonskim propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma ili internim aktima Banke.

### **6. Opoziv i izmjene naloga za plaćanje**

Korisnik platnih usluga ima pravo da zahtijeva od Banke opoziv i izmjenu naloga za plaćanje.

#### Nacionalni platni promet

Da bi opozvao nalog za plaćanje, korisnik platnih usluga mora dostaviti Banci zahtjev za poništenje u prostorijama Banke ili putem E-bankarstva do trenutka kada nalog nije poslat na realizaciju.

U nacionalnom platnom prometu korisnik platnih usluga ne može promijeniti detalje plaćanja nakon slanja na realizaciju u E-bankarstvu.

Opoziv trajnog naloga mora se predati Banci za sledeći mjesec, najmanje mjesec dana prije datuma određenog za plaćanje. U slučaju direktnog zaduženja, kada se primjenjuje ugovoreni dan, korisnik platnih usluga može opozvati nalog za plaćanje, najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu zaduženja, ne dovodeći u pitanje pravo platioca na povraćaj sredstava.

### Međunarodni platni promet

Da bi opozvao nalog za plaćanje, korisnik platnih usluga mora dostaviti Banci zahtjev za poništenje naloga mail-om sa mail adrese prijavljene u sistemu Banke ili u prostorijama Banke ili putem E-bankarstva do trenutka kada nalog kada nalog nije potvrđen u deviznoj aplikaciji Banke.

Da bi promijenio detalje naloga za plaćanje prema inostranstvu korisnik platnih uslugamora dostaviti Banci zahtjev za izmjenu naloga mail-om sa mail adrese prijavljene u sistemu Banke ili u prostorijama Banke i to u dijelu koji se odnosi na osnov plaćanja (faktura /profaktura /ugovor /odluka, zaključnica itd.) i/ili korekciju detalja o korisniku sredstava (naziv/adresa).

Ukoliko korisnik platnih usluga želi promijeniti druge detalje naloga za plaćanje prema inostranstvu, mora podnijeti zahtjev za poništenje naloga ili ukoliko je nalog unijet putem E-bankarstva može vršiti izmjenu svih detalja, čime se prethodni unijeti nalog poništava i kreira se novi sa izmijenjenim detaljima. Korisnik platnih usluga može zahtijevati od Banke opoziv međunarodnog naloga za plaćanje nakon što ga je Banka primila i obradila u svom sistemu.

Opoziv/Izmjenu naloga za plaćanje prema inostranstvu je moguće, na zahtjev korisnika platnih usluga, inicirati i nakon procesuiranja naloga putem SWIFT-a ili putem SEPA platne šeme, podnošenjem zahtjeva u Banci za izmjenu naloga mail-om sa mail adrese prijavljene u sistemu Banke ili u prostorijama Banke, pri čemu se Banka oslobađa odgovornosti usled neizvršenja povraćaja/izmjene naloga za plaćanje.

U slučaju da je transakcija izvršena putem SWIFT-a, Banka će zahtjev za opoziv plaćanja uputiti SWIFT porukom MT192 korespondentnoj banci i isti tarifirati u skladu sa važećom Tarifom. U slučaju da je transakcija izvršena putem SEPA platne šeme Banka će zahtjev za opoziv plaćanja uputiti porukom camt.056 banci primaoca plaćanja i isti tarifirati u skladu sa važećom Tarifom.

## **7. Saglasnost za platne transakcije**

Platna transakcija se smatra autorizovanom samo ako je korisnik platnih usluga dao saglasnost za izvršavanje platne transakcije. 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.

Radi izbjegavanja svake nedoumice, smatra se da je saglasnost i naknadno data, kada platilac – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme dokumenta (potvrde, ovjerene naloge za plaćanje i sl.) koje se odnose na tu platnu transakciju.

Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje platne transakcije potpisivanjem i preuzimanjem primjerka naloga za plaćanje u prostorijama Banke, prosljeđivanjem naloga Banci putem usluga E-bankarstva Banke, potpisivanjem na EFTPOS terminalima.

Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje platne transakcije u zavisnosti od kanala primanja naloga za plaćanje i platnog instrumenta i to:

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

- a) u prostorijama Banke: izdavanjem naloga za plaćanje ovlaštenom radniku Banke ili uručivanjem potpisanog naloga za plaćanje;
- b) karticom: uručanjem kartice i potpisivanjem, umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a, umetanjem kartice u EFTPOS uređaj i unošenjem PIN-a, odnosno kod transakcija obavljenih na internetu (e-commerce plaćanja) ili MOTO/CNP transakcija, unosom CVV koda i/ili 3D secure opcije;
- c) putem E-bankarstva: upotrebom metoda dvofaktorske autorizacije;
- d) kod primaoca plaćanja: potpisom naloga.

Kada se prema pozitivnim zakonskim propisima, za izvršenje naloga za plaćanje zahtijevaju određena dodatna dokumenta ili podaci pored uredno popunjeno naloga za plaćanje, Banka će izvršiti nalog za plaćanje, ukoliko su ta dokumenta i podaci dostavljeni, odnosno predloženi u propisanom obliku. U tim slučajevima Banka oslobađa odgovornosti za produžavanje roka za izvršavanje naloga za plaćanje.

### **7a. Zaduženje računa za plaćanje bez naloga za plaćanje**

Banka će zadužiti račun za plaćanje korisnika platnih usluga – Klijenta, bez naloga za plaćanje u sljedećim slučajevima:

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

Platna transakcija izvršena u skladu sa prethodnim stavom, ne smatra se neautorizovanom platnom transakcijom.

### **8. Autorizacija platnih transakcija**

Potpisom na nalogu za plaćanje korisnik platnih usluga - potrošač, a potpisom i pečatom na nalogu za plaćanje korisnik platnih usluga - nepotrošač, autorizuje pojedinačnu transakciju, potvrđuje da su podaci koje je dao tačni, te da ga je Banka u korišćenju platne usluge informisala o podacima iz ovih Opštih uslova i to unaprijed, prije obavljanja svake pojedinačne transakcije.

Korisnik platnih usluga, potrošač ili nepotrošač, prihvata da njegovi podaci vezano za pouzdanu provjeru autentičnosti, ukucani u aplikaciji E- bankarstva, budu isključiva i nedvosmislena potvrda o autorizaciji pojedinačne platne transakcije, te da ga je Banka u korišćenju platne usluge informisala o podacima iz ovih Opštih uslova i to unaprijed, prije obavljanja svake pojedinačne transakcije.

Klijentima Banke, koji žele biti korisnici usluge E-bankarstva, nakon podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva i zaključenja Okvirnog ugovora, u zavisnosti od odabrane metode, podaci za dvofaktorsku autentifikaciju se dostavljaju klijentu SMS-om na broj telefona koji je registrovan u okviru Zahtjeva za otvaranje transakcionog računa ili se uručuje token.

Putem platne kartice:

- umetanjem ili prinošenjem kartice 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 kartice u bankomat i unošenjem PIN koda u isti;
- umetanjem ili prinošenjem kartice 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 kartice, uključujući sigurnosne elemente za pristup, zahtijevanih prilikom internet transakcija, odnosno unošenjem korisničkog imena i/ili lozinke pod kojim je kartica Klijenta - 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 kartice;

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

Sve autorizacije nastale korišćenjem debitnih 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.

## **9. Dokaz o autentičnosti i izvršenju platnih transakcija**

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 E-bankarstvo, u aplikativnom logu sa podacima o datumu, vremenu, serijskom broju kartice, IP adresi sa koje je prijava napravljena, kao i opis aktivnosti i zapis o sprovedenim nalogima za plaćanje u tablicama baze podataka sa podacima o datumu, vremenu, iznosu, serijskom broju kartice, aktivnostima po pretincima (unos, verifikacija, druga verifikacija-autorizacija) i transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice update.

Kada korisnik platnih usluga osporava da je autorizovao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije pravilno izvršena, Banka će izvršiti provjeru u svom sistemu u cilju dokazivanja da je autentifikacija platne transakcije bila sprovedena, da je platna transakcija pravilno evidentirana i proknjižena.

Banka, kao pružalac platnih usluga i izdavalac platnog instrumenta, obavezna je prilikom elektronskih platnih transakcija zahtijevati 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 dopušteno na temelju dijela III Odluke o obezbjeđivanju pouzdane provjere autentičnosti klijenta i zajedničkim sigurnim otvorenim standardima komunikacije – Izuzeci od primjene zahtjeva 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.

#### **10. Izvršenje plaćanja između pružalaca platnih usluga**

Rokovi izvršenja platnih transakcija između pružalaca platnih usluga utvrđeni su Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija Banke i računaju se od prijema naloga za plaćanje.

#### **11. Međunarodna plaćanja**

Uz naloge za plaćanje dostavljene u Banku, korisnik platnih usluga prilaže dokumenta na osnovu kojih se dokazuje osnov i obaveza plaćanja. Banka će primljeni nalog za plaćanje izvršavati isključivo u okviru raspoloživog stanja na transakcionom računu. Ukupni iznos zadatog naloga uključuje iznos naloga koji treba da se plati kao i iznos svih naknada koje korisnik platnih usluga treba da plati Banci za izvršenje navedenog naloga. Ukoliko stanje na transakcionom računu nije dovoljno u ukupnom iznosu zadatog naloga, Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu nastalu uslijed neizvršavanja istog. Banka izvršava naloge u skladu sa Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija i Tarifom, sa kojima je korisnik platnih usluga upoznat prije sklapanja Okvirnog ugovora.

Banka u obradi naloga za plaćanje primjenjuje dnevnu kursnu listu Banke, osim u slučaju da je sa korisnikom platnih usluga drugačije dogovorila. Prilikom kupoprodaje strane valute („devize“) Klijentu za plaćanje u inostranstvo ili radi polaganja na transakcioni račun, Banka primjenjuje kupoprodajni kurs za devize iz redovne kursne liste Banke važeći na dan kupoprodaje, osim kada sa korisnikom platnih usluga drugačije dogovori.

Ispravne međunarodne naloge za plaćanje Banka izvršava putem SWIFT-a, slanjem poruke MT103, ako se radi o pojedinačnoj transakciji, odnosno MT102, u slučaju više transakcija, ili SEPA platnih šema slanjem datoteke pacs.008 u skladu sa Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija. Pod ispravnim međunarodnim nalogom za plaćanje smatra se nalog koji sadrži minimum podatke o: klijentu, broju računa sa kojeg se vrši plaćanje, primaocu plaćanja (puni naziv, adresa, IBAN, instrukcije

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

za plaćanje), svrsi plaćanja, iznosu i valuti plaćanja, primjenjivim opcijama plaćanja (hitnost, pokriće troškova, itd), uz koji se prilaže adekvatna dokumentacija za izvršenje plaćanja (ugovor, profaktura/faktura, odluka, izjava ili dr.) i koji su potpisala opunomoćena lica Klijenta, kao i nalog za koji je uplaćeno pokriće i nalog za koji je osigurano pokriće naknade na transakcionom računu korisnika platnih usluga u Banci.

Korisnik platnih usluga ovlašćuje Banku da može naplatiti naknadu za usluge platne transakcije, troškove posredničkih banaka nastalih prilikom izvršavanja platne transakcije.

U slučaju međunarodnih naloga, koji se izvršavaju putem SWIFT-a korisnik platnih usluga ovlašćuje Banku da može naplatiti i naknade za opciju "OUR", iz raspoloživih sredstava sa njegovih transakcionih računa u Banci, bez davanja posebne saglasnosti.

Za ispravnost podataka navedenih u nalogu za plaćanje i za istinitost posla/dokumentacije odgovara korisnik platnih usluga.

Kod elektronskog plaćanja putem usluge E-bankarstva, korisnik platnih usluga je odgovoran za tačnost unešenih podataka za plaćanje kao i za unešenu šifru osnova za plaćanje.

Korisnik platnih usluga, nepotrošač i potrošač, u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova, daje ovlašćenje Banci da nakon prijema/unosa naloga za plaćanje sredstva prenese sa transakcionog računa za nacionalni platni promet na transakcioni račun za platni promet sa inostranstvom.

Banka se oslobađa odgovornosti za produženje roka izvršenja ili neizvršenja naloga za plaćanje, ukoliko je uzrok sprovođenje mjera u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i propisima o međunarodnim mjerama ograničavanja i embargo mjerama kao i međunarodno prihvaćenim obavezama na polju sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma. R-transakcije, koje u kontekstu međunarodnih plaćanja u valuti EUR (euro) prema državama SEPA članicama koja se izvršavaju putem SEPA platnih šema, predstavljaju skup vanrednih situacija koje uključuju opoziv i/ili povraćaj platne transakcije. Korisnik SEPA platnih usluga može od Banke zatražiti opoziv plaćanja, koji se mora izvršiti u roku od 10 (deset) radnih dana osim u slučaju prevare kada je rok 13 (trinaest) mjeseci, te povraćaj koji inicira Banka na zahtjev korisnika i mora se izvršiti u roku od 3 (tri) radna dana. Banka na zahtjev korisnika SEPA platnih usluga šalje banci primaoca plaćanja poruku camt.056 kojom zahtijeva opoziv ili povraćaj platne transakcije.

## **12. Naplate iz inostranstva**

U slučaju priliva koji su zaprimljeni putem SWIFT-a, transakcioni račun korisnika platnih usluga, Banka odobrava sa valutom odobrenja računa Banke u inostranstvu ili u drugoj domaćoj banci, na dan dobijanja SWIFT poruke MT 103 – single customer credit - ili nakon dobijanja izvoda od korespondentne banke i MT 103. U slučaju priliva koji su primljeni putem SEPA platne šeme, transakcioni račun korisnika platnih usluga Banka odobrava sa valutom odobrenja računa Banke u inostranstvu ili u drugoj domaćoj banci, na dan dobijanja poruke pacs.008 ili nakon dobijanja izvoda od korespondentne banke i pacs.008. U slučaju da inostrana banka ili druga domaća banka opozove ili izmijeni nalog do datuma valutacije, Banka neće obraditi priliv i sa te osnove oslobađa se bilo kakve odgovornosti ili obaveze

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

prema Korisniku platnih usluga. U slučaju da instrukcija/podatak koju je dostavio Korisnik platnih usluga nije potpun ili da nije dostavljena dokumentacija /ili adekvatna dokumentacija, Banka ima pravo da zadrži predmetni priliv do prijema nedostajućeg podatka/instrukcije/dokumentacije i odobri transakcioni račun korisnika platnih usluga najkasnije narednog radnog dana od prijema nedostajuće potrebne instrukcije/podatka/dokumentacije. U slučaju nedostavljanja potrebne instrukcije/podatka/dokumentacije za obradu priliva, od strane korisnika platnih usluga, u ostavljenom roku za dostavu podataka, Banka je ovlašćena da vrati priliv pošiljaocu, uz naplatu svojih troškova od iznosa priliva. Korisnik platnih usluga ovlašćuje Banku da može naplatiti naknadu za usluge kao i troškove posredničkih banaka nastalih prilikom izvršavanja platne transakcije iz raspoloživih sredstava na njegovom transakcionom računu.

Kod obrade priliva Banka unosi šifru osnova priliva na bazi podataka dobijenih porukom MT103 iz SWIFT-a ili pacs.008 iz SEPA platne šeme ili na osnovu informacije dobijene od Klijenta. Banka je ovlašćena da traži od Banke nalogodavca dodatne informacije, ukoliko je potrebno, u vezi osnova priliva, kao i dodatna dokumenta od Klijenta radi identifikacije osnova priliva, a u skladu sa primjenom pozitivnih zakonskih propisa koji regulišu sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka se oslobađa odgovornosti za produženje roka izvršenja ili neizvršenja naloga za odobrenje priliva, ukoliko je uzrok sprovođenje mjera u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i propisima o međunarodnim mjerama ograničavanja i embargo mjerama, kao i međunarodno prihvaćenim obavezama na polju sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

Nakon prijema novčanih sredstava na transakcioni račun za platni promet sa inostranstvom, po osnovu međunarodne platne transakcije, Banka korisniku platnih usluga : 1) primljena sredstva prenosi na njegov transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija i/ili 2) izvršava isplatu gotovog novca i/ili 3) izvršava plaćanje obaveza u inostranstvu.

Korisnik platnih usluga, nepotrošač i potrošač, u skladu da odrebama ovih Opštih uslova, daje ovlašćenja Banci da:

- a) u njegovo ime izvršava transfere sredstava sa njegovog računa za nacionalni platni promet na njegov račun za međunarodni platni promet, za sve prilive koji se odobre na njegov račun za nacionalni platni promet, a za potrebe realizacije bilo kojeg prenosa sredstava sa računa nalogodavca na njegov račun, u valuti koja nije EUR (euro) i instruiira Banku da izvrši konverziju prethodno navedenih sredstava u primarnu valutu plaćanja, koju je odredio nalogodavac, i da ista prebaci na njegov račun u toj valuti i
- b) u njegovo ime, prilikom internog prenosa sredstava kroz E-bankarstvo, u valuti koja nije EUR (euro), izvrši konverziju sredstava i prenos istih na njegov račun za nacionalni platni promet, i prenos sa ovog računa na račun za nacionalni platni promet korisnika sredstava, u cilju realizacije prenosa sredstava sa njegovog računa na račun krajnjeg korisnika, a po nalogu koji je dao Banci tj. dostavio, putem E-bankarstva.

### **13. Izdavanje i upotreba platnih instrumenata**

Po otvorenom transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice, Banka može izdati platne instrumente korisniku platnih usluga i/ili njegovim Opunomoćenim licima, na zahtjev ili bez zahtjeva korisnika platnih usluga, u skladu sa ovim Opštim pravilima i posebnim uslovima za te vrste usluga.

Banka izdaje platnu karticu Korisnik platnih usluga i platna kartice glasi na njegovo ime.

Korisnik platnih usluga platnog instrumenta – rezident i nerezident, ima mogućnost izbora da li karticu da veže za osnovni transakcioni račun ili za transakcioni račun – platne kartice.

Transakcije izvršene platnom karticom terete transakcioni račun/ transakcioni račun - platne kartice sa datumom transakcije. Platna kartica glasi na ime, 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 kartice, pri kupovini robe i usluga, kao i podizanja gotovine, isključivo do iznosa sredstava na transakcionom računu, (definisanim dnevnim i mjesečnim limitima). Korisnik platnih usluga odnosno korisnik platne kartice odgovara za sve troškove nastale korišćenjem platne kartice.

Za sve troškove učinjene u zemlji Banka tereti transakcioni račun/transakcioni račun - platne kartice Korisnik platnih usluga u eurima, a iznos učinjenog troška u inostranstvu preračunava se u eur po kursu utvrđenom u Okvirnom ugovoru.

Gubitak, krađu, nestanak ili uništenje platne kartice, Korisnik platnih usluga je dužan, bez odlaganja, da prijavi Banci.

Prije isteka roka važenja postojeće kartice Banka izdaje novu karticu sa novim rokom važenja. Kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se koristiti. Svaki drugi način korišćenja Kartice, kao i upotreba kartice od strane osobe čije ime nije odštampano na kartici smatra se zloupotrebom, te Banka može uskratiti prava korišćenja uz oduzimanje kartice i raskinuti Okvirni ugovor.

Zloupotrebom prava korišćenja kartice posebno se smatra korišćenje 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.

### **14. Obaveza Banke u vezi sa platnim instrumentima**

Banka je dužna da:

1) obezbijedi da personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta budu dostupni samo Klijentu koji je ovlašćen da koristi taj platni instrument;

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

2) obezbijedi da su u svakom trenutku dostupna odgovarajuća sredstva koja će omogućiti Klijentu da dostavi obavještenje u skladu sa st. 1. pod 2) Dio VII-1 Opštih uslova ili da zatraži deblokiranje platnog instrumenta u skladu sa st. 4. Dio VII-2 Opštih uslova;

3) na zahtjev korisnika platnih usluga, pruži odgovarajući dokaz da je isti dostavio obavještenje u skladu sa st. 1. pod 2) Dio VII-1 Opštih uslova, pod uslovom da je taj zahtjev podnjet u roku od 18 (osamnaest) mjeseci nakon Bančinog prijema tog obavještenja;

4) spriječi svako korišćenje platnog instrumenta nakon prijema obavještenja iz st. 1. pod 2) Dio VII-1 Opštih uslova.

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

### **15. Ograničenja/limiti za korišćenje platnih instrumenata**

Korisnik platnih usluga i Banka ugovaraju limite potrošnje za platne transakcije, koje se izvršavaju platnim instrumentom koji su podložni promjenama, a o kojima Banka Klijenta obavještava definisanim načinima komunikacije ovim Opštim uslovima. Banka utvrđuje visinu dnevnog i mjesečnog limita za isplatu gotovine na bankomatima i za plaćanje roba i usluga preko EFTPOS uređaja i o istim obavještava Korisnika platne kartice prilikom aktiviranja kartice. Navedeni limiti su ograničeni limitima mreže u kojoj se platna kartica koristi.

### **16. Odgovornost za štetu kod platnih kartica**

Korisnik platnih usluga odgovara za štetu koja nastane zloupotrebom platne kartice do momenta prijave gubitka, krađe, nestanka platne kartice. U slučaju gubitka, krađe, nestanka platne kartice za isplate uz korišćenje PIN-a štetu snosi Klijent.

### **17. Zamjena platne kartice**

Korisnik platnih usluga je dužan da oštećenu ili neispravnu platnu karticu vrati Banci prerezanu, lično ili poštom. Banka će oštećenu karticu poništiti i izdati novu. Usluga zamjene platne kartice u slučaju oštećenja, naplaćuje se od Klijenta saglasno Tarifi za kartično poslovanje (rezidenti i nerezidenti) Banke, osim ako Banka ne odluči drugačije.

## **V Naknade, kamatne stope i kursevi**

Tarifama Banke, utvrđuju se visina naknade koju je Klijent dužan da plati Banci. Katalogom proizvoda utvrđuju se kamatne stope i način i rokovi obračuna kamata, kao i valutiranje promjena po transakcionim

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

računima. Kamate, naknade, kao i način i rokovi njihovog obračuna su promjenjivi u skladu sa navedenim aktima Banke.

Banka obračunava i naplaćuje Klijentu naknade za otvaranje, vođenje i ukidanje/zatvaranje računa, naknade za izvršenje pojedinačnih platnih transakcija po Okvirnom ugovoru, u skladu sa važećim Tarifama koje su dostupne u prostorijama Banke i Internet stranici Banke, a sa kojima je Klijent upoznat prije sklapanja Okvirnog ugovora i u cijelosti ih prihvata i saglasan je sa njihovom primjenom na Okvirni ugovor. Banka zadržava pravo da klijentu, bez prethodnog obavještenja, zaduži račun ukoliko sam ne izmiri dugovanja vezana za otvaranje, vođenje i zatvaranje računa.

Svaka promjena naknada odnosi se i primjenjuje na Okvirni ugovor od dana njenog stupanja na snagu, pa do isteka ugovornog odnosa, bez zaključenja posebnog aneksa Okvirnog ugovora. Postupanja Banke kod izmjene Tarifa opisane su u Dijelu IX Opštih uslova.

Banka može sa Klijentom ugovoriti i povoljnije naknade, od onih koje su navedene u Tarifama. Klijent ovlašćuje Banku da Banka davanjem naloga za plaćanje direktno tereti, bez davanje posebne saglasnosti, bilo koji račun Klijenta u Banci i za sve naknade drugih banaka koje su obračunate i/ili naplaćene od Banke za ispravke i reklamacije po platno-prometnim transakcijama, koje su nastale na osnovu pogrešnih instrukcija Klijenta.

Klijent je saglasan da Banka obračunava kamate na sredstva na transakcionom računu u skladu sa Katalogom proizvoda Banke i saglasan je da su kamatna stopa, kao i način i rokovi obračuna i naplate, promjenjivi i da se mijenjaju u skladu sa Katalogom proizvoda Banke i njenim izmjenama i dopunama, koje su dostupne Klijentu u prostorijama banke, a sa kojom je Klijent upoznat prije sklapanja Okvirnog ugovora i u cijelosti je prihvata i saglasan je sa njenom primjenom na Okvirni ugovor.

Banka se obavezuje da predloži Klijentu, u pisanom obliku, izmijenjenu kamatnu stopu shodno Zakonu, prije njene primjene, na način predviđen u Dijelu VI i IX ovih Opštih uslova, u slučaju da izmijenjena kamatna stopa nije povoljnija od trenutno važeće. Uslovi pod kojima se mogu mijenjati stope redovne i zatezne kamate, tokom trajanja ovog ugovornog odnosa, određuju se internim aktima Banke, koji su javno dostupni svim klijentima Banke.

Za nedozvoljena prekoračenja po transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice, Banka naplaćuje zatezne kamate shodno pozitivnim propisima.

Kod izvršavanja deviznih naloga za plaćanja, Banka primjenjuje važeću kursnu listu Banke i Klijenta o konkretnom kursu unaprijed informiše ili sa Klijentom ugovora poseban kurs.

Radi konverzije deviza Klijent može ugovoriti poseban kurs sa Bankom putem unošenja posebnog naloga za konverziju u aplikaciju Internet-bankarstva i autorizacije iste putem OTP-a.

Kod neizvršenih, neautorizovanih ili pogrešno izvršenih platnih transakcija od strane Banke, obračun kamate koja pripada Klijentu se vrši shodno važećoj zakonskoj zateznoj kamatnoj stopi.

## **VI Komunikacija - obaveze informisanja klijenta**

Sve informacije vezane za ove Opšte uslove, kao i Okvirni ugovor/jednokratnu platnu transakciju, Klijent može dobiti u prostorijama Banke i na internet stranici Banke, kao i na lični zahtjev prilikom namjere

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

izvršenja platne transakcije. Način informisanja Klijenta o izmjenama Okvirnog ugovora, kao i njegovih Priloga: Opšti uslovi poslovanja Banke, Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa za potrošače/nepotrošače u Banci i Tarife detaljno je objašnjen u Dijelu VIII Opštih uslova.

Nakon prijema naloga za plaćanje i njegove realizacije Banka se obavezuje da će Klijentu dostaviti kopiju ispunjenog naloga za plaćanje sa unešenom referencom, iznosom platne transakcije u traženoj valuti, naknadama, i/ili kursom (ako transakcija zahtijeva), i datum prijema/obrade naloga, na njegov zahtjev.

Okvirni ugovor, Opšti uslovi, Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija, kao i Naknade za platne transakcije pisani su lako razumljivim riječima i u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku.

Za svaku pojedinačnu platnu transakciju koju zadaje direktno platilac, Banka je dužna na zahtjev platioca dati informacije o maksimalnom roku izvršenja i o svim naknadama koje snosi platilac kao i o iznosu svake.

Obaveze informisanja pri pružanju platnih usluga primjenjuju se na odnos između Klijenta koji je potrošač i Banke, a na odnos između Klijenta koji je nepotrošač i Banke primjenjuju se ako ne ugovore drugačije.

Maksimalni rok za izvršenje platne usluge kod Banke utvrđen je Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija.

Način i periodičnost obračuna naknada za sprovođenje naloga za plaćanje vrši se u skladu sa važećim aktima Banke, sem u slučaju ako je ugovoreno drugačije između Banke i Klijenta.

Referentni kurs za preračunavanje deviza se vrši u skladu sa važećom kursnom listom Banke u slučaju da to zahtijeva transakcija po nalogu za plaćanje. Banka i Klijent mogu ugovoriti i drugačiji referentni kurs od prethodno navedenog.

Obračun kamate na sredstvima po transakcionim računima se vrši u skladu sa Katalogom proizvoda, sem u slučaju ako je ugovoreno drugačije između Banke i Klijenta.

O stanju na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice, odbijenim ili neizvršenim nalogima, naknadama po tom računu, iznosu, kamatama, kursu i drugim informacijama iz platne transakcije, Banka se obavezuje da minimum jednom mjesečno, putem izvoda, na zahtjev Klijenta istog obavijesti u pisanom obliku, bez naknade, na ugovoreni način. Iste informacije, putem izvoda, Banka stavlja na raspolaganje Klijentu putem usluga E – bankarstva, ako Klijent koristi te 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, putem usluge E- bankarstva ili ako je poslat postom na adresu ili mail adresu koju je odredio Klijent. Svako dodatno ili češće obavještanje na zahtjev Klijenta, Banka može omogućiti uz naknadu utvrđenu Tarifom Banke. Banka može kompletnu obradu prometa i stanja po transakcionim računima i izvještavanje Klijenta o istome povjeriti trećem licu, koje će iste podatke u obliku dogovorenih izvoda o prometu i stanju na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice dostavljati na njegovu adresu, a Banka se obavezuje da zaštititi navedene podatke kao bankarsku tj. poslovnu tajnu od svakog neovlašćenog pristupa. Banka može ugovoriti sa Klijentom i češće dostavljanje izvoda po transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice od utvrđenog minimuma ovim Opštim uslovima.

Jezik na kojem se dostavljaju naprijed navedeni podaci kao i vrši zaključivanje Okvirnog ugovora je crnogorski jezik, sem u slučaju da Banka i Klijent drugačije ugovore. Klijent ima pravo da tokom trajanja Okvirnog ugovora, zahtijeva kopiju ugovora i Opštih uslova, u papirnoj formi ili drugom trajnom mediju.

## **VII Zaštitne i korektivne mjere**

### **VII-1 Obaveze klijenta i njegovih opunomoćenika kao korisnika platnih instrumenata banke**

Klijent ili njegovo Opunomoćeno lice, koje je ovlašćeno da koristi platni instrument, su dužni da:

- 1) koriste platni instrument u skladu s odredbama Okvirnog ugovora/ okvirnog ugovora - platne kartice kojim je regulisano izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta i da
- 2) odmah obavijeste Banku, ili lice koje je odredila Banka, o utvrđenom gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta ili njegovom neovlašćenom korišćenju. Ukoliko je prijava gubitka, nestanka ili krađe platne kartice ili drugog instrumenta raspolaganja sredstvima transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice, izvršena putem telefona ili elektronske pošte, Klijent je dužan da Banci, bez odlaganja, prijavu nestanka potvrdi pisanim putem dostavljanjem pismena Sektoru kartičnog poslovanja Banke.

Po prijemu prijave o nestanku platne kartice, Banka će blokirati nestalu karticu i onemogućiti njeno dalje korišćenje. Banka će deblokirati platnu karticu ili blokirani platni instrument zamijeniti novim, nakon što prestanu razlozi za blokadu tog platnog instrumenta.

Klijent ili njegovo Opunomoćeno lice je dužno, neposredno nakon prijema platnog instrumenta, preduzeti sve razumne mjere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih elemenata tog platnog instrumenta.

### **VII-2 Pravo banke da blokira platni instrument**

Banka zadržava pravo da može blokirati platni instrument iz objektivno opravdanih razloga, koji se odnose na:

1. sigurnost platnog instrumenta
2. sumnju na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje platnog instrumenta s namjerom prevare.
3. u slučaju platnog instrumenta sa kreditnom linijom, zbog značajnog povećanja rizika da platilac neće biti u mogućnosti da ispuni obavezu plaćanja.

Banka je dužna da obavijesti Korisnika platnog instrumenta o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta na adresu/telefon naveden prilikom otvaranja transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice. Ukoliko Banka nije u mogućnosti da obavijesti Klijenta, učiniće to odmah po blokadi. Izuzetno, u slučaju opravdanih razloga sigurnosti ili protivno zakonskoj regulative, Banka neće izvršiti obavezu obavještanja Klijenta.

Klijent je dužan da, bez odlaganja, obavijesti Banku o ustanovljenom gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta ili njegovom neovlašćenom korišćenju, u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora. Ukoliko

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

je prijava gubitka, nestanka ili krađe platne kartice ili drugog instrumenta raspolaganja sredstvima transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice, izvršena putem telefona ili elektronske pošte, Klijent je dužan da Banci, bez odlaganja, prijavu nestanka potvrdi pisanim putem, dostavljanjem pismena u prostorijama Banke. Po prijemu prijave o nestanku platne kartice, Banka će blokirati nestalu karticu i onemogućiti njeno dalje korišćenje.

Banka će deblokirati platnu karticu ili blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu razlozi za blokadu tog platnog instrumenta.

### **VII-3 Odgovornost klijenta za neautorizovane transakcije**

Klijent potrošač odgovara za izvršene neautorizovane platne transakcije:

- 1) do ukupnog iznosa od EUR 50,00 (pedeset eura), ukoliko je izvršavanje neautorizovane platne transakcije posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili zloupotrebe tog platnog instrumenta;
- 2) u punom iznosu ukoliko je postupao prevarno ili nije, namjerno ili zbog grube nepažnje, ispunio jednu ili više obaveza iz Dijela VII-1 ovih Opštih uslova.

Izuzetno od prethodno navedenog, ukoliko je izvršavanje platne transakcije posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, odnosno posljedica zloupotrebe platnog instrumenta, Klijent ne odgovara za neautorizovane platne transakcije:

- a) transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku u skladu sa Dijelom VII-1 Opštih uslova, stav 1, tačka 2;
- b) ako Banka nije obezbijedila odgovarajuća sredstva za obavještanje o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta u skladu sa Dijelom IV-2 Opštih uslova, tačka 14. Ova odredba se ne primjenjuje u slučaju prevarnog postupanja Klijenta.

Ako Klijent - potrošač 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 iz ovog Dijela koje mu priprada u slučaju izvršenja neautorizovane platne transakcije. Rok od 13 (trinaest) mjeseci ne primjenjuje se ako je Banka propustila Klijentu dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj izvršenoj platnoj transakciji. U tom slučaju Klijent može svoje pravo iz ovog stava ostvariti i u roku dužem od 13 (trinaest) mjeseci.

### **VII-4 Prava klijenta-korisnika platnih usluga u slučaju neautorizovane ili pogrešno izvršene platne transakcije**

U slučaju neautorizovane platne transakcije, pogrešno izvršene platne transakcije, uključujući zakašnjenje sa izvršenjem, Klijent potrošač- korisnik platnih usluga ima pravo da od Banke zahtijeva

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

ispravku neautorizovane platne transakcije/uredno izvršenje platne transakcije, odnosno kamatu ili povraćaj iznosa pogrešno izvršene/neautorizovane platne transakcije, u skladu sa Zakonom.

Korisnik platnih usluga 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 ako je Banka propustila korisniku platnih usluga 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.

#### **VII-5 Odgovornost banke za izvršenje neautorizovane ili pogrešno izvršene platne transakcije**

U slučaju izvršavanja neautorizovane ili pogrešno izvršene platne transakcije Banka je dužna da Klijentu potrošaču- korisniku platnih usluga, na njegov zahtjev za povraćaj iznosa neautorizovane platne transakcije, bez odlaganja, vrati iznos neautorizovane platne transakcije, a u slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije sa transakcionog računa, dužna je da vrati stanje na zaduženom transakcionom računu 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 korisniku platnih usluga potrošaču 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, korisnik platnih usluga 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.

### **1. 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.

#### **VII-6 Odgovornost banke za izvršavanje platnih transakcija iniciranih od strane platioca ili primaoca plaćanja**

Ukoliko je nalog za plaćanje izvršen u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom smatra se da je isti izvršen pravilno u odnosu na primaoca plaćanja, koji je određen tom oznakom od strane korisnika platnih usluga. Banka nije odgovorna za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju korisnika platnih usluga, ako je korisnik platnih usluga naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku. Ako je korisnik platnih usluga pored jedinstvene identifikacione oznake dao i druge podatke (specifikaciju podataka o primaocu), Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije samo na osnovu jedinstvene identifikacione oznake. U ovom slučaju, Banka preduzima razumne mjere radi povraćaja novčanih sredstava iz pogrešno izvršene platne transakcije i obračunava i naplaćuje naknadu korisniku platnih usluga za izvršenu uslugu povraćaja sredstava iz pogrešno izvršene platne transakcije, nastale zbog greške korisnika platnih usluga, ako je to utvrđeno okvirnim ugovorom.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da saraduje sa pružaocem platnih usluga platioca i dostavi mu sve relevantne informacije u cilju povraćaja novčanih sredstava iz pogrešno izvršene platne transakcije.

U slučaju da povraćaj novčanih sredstava iz pogrešno izvršene platne transakcije nije moguć, pružalac platnih usluga platioca dužan je da platiocu, na njegov pisani zahtjev, pruži informacije koje ima na raspolaganju i koje su platiocu potrebne za pokretanje sudskog ili drugog postupka radi povraćaja novčanih sredstava.

Banka odgovara korisniku platnih usluga za izvršenje platne transakcije koju je on inicirao, osim u sljedećim slučajevima:

-ako Banka dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa Zakonom i nalogom za plaćanje. U tom slučaju, za izvršenje platne transakcije odgovara pružalac platnih usluga primaoca plaćanja i to primaocu plaćanja;

-ako postoji jedinstvena identifikaciona oznaka koju je naveo korisnik platnih usluga, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije, u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacionu oznaku;

-odgovornost Banke isključena je u vanrednim i nepredvidivim okolnostima na koje strana koja se na njih poziva nije mogla da utiče i čije posljedice nije mogla da izbjegne uprkos postupanju sa potrebnom pažnjom, kao i u slučajevima kad je Banka bila dužna da primijeni drugi propis.

Banka je odgovorna korisniku platnih usluga - platiocu za pravilno izvršavanje platne transakcije koju je platilac inicirao, osim u slučaju ako je platilac naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku. U slučaju da Banka, korisniku platnih usluga -platiocu dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa rokovima predviđenim Zakonom i nalogom za plaćanje, za pravilno izvršavanje platne transakcije odgovoran je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja i to primaocu plaćanja. U ovom slučaju pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da iznos platne transakcije, bez odlaganja, stavi na raspolaganje primaocu plaćanja, a u slučaju plaćanja na račun za plaćanje primaoca plaćanja odobri odgovarajući iznos na račun primaoca plaćanja, s tim da datum valute odobrenja računa za plaćanje primaoca plaćanja ne smije biti kasniji od datuma koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je transakcija bila izvršena u skladu sa Zakonom.

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

U slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije koju je inicirao korisnik platnih usluga - platilac, Banka je dužna, na zahtjev Klijenta-platioca i nezavisno od svoje odgovornosti, bez odlaganja, da preduzme mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i o tome obavijesti korisnik platnih usluga -platioca. U slučaju kada je Banka odgovorna korisniku platnih usluga -platiocu za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju, ista je odgovorna korisniku platnih usluga -platiocu

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

i za sve naknade koje mu je naplatila, kao i za sve kamate koje korisniku platnih usluga pripadaju u vezi sa neizvršenom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom.

Pružalac platnih usluga i platilac koji nije potrošač mogu ugovorom urediti odgovornost za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju, uključujući i odgovornost za izvršenje platne transakcije sa kašnjenjem, drukčije u odnosu na st. 1 do 7 člana 49 Zakona.

Kada je platna transakcija inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, sem u slučajevima dokaza Banke da je pravilno prenijela nalog za plaćanje, kada je korisnik platne usluge naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku, kao i u slučajevima predviđenim u Poglavlju X Opštih uslova, Banka čiji je -primalac plaćanja, odgovara primaocu plaćanja za pravilan prenos naloga za plaćanje pružaocu platnih usluga platioca, kao i za datum valute i raspoloživost sredstava u skladu sa primljenim nalogom i terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija. U slučaju da je Banka, čiji je korisnik platne usluge - primalac plaćanja, odgovorna za neizvršene ili pogrešno izvršavanje platne transakcije, dužna je da, bez odlaganja, ponovo dostavi nalog za plaćanje pružaocu platnih usluga platioca. U slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije koja je inicirana od strane ili preko korisnika platnih usluga -primaoca plaćanja, Banka je dužna, na zahtjev korisnika platnih usluga - primaoca plaćanja i nezavisno od svoje odgovornosti, bez odlaganja, da preduzme mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i da o tome obavijesti korisnika platnih usluga - primaoca plaćanja. U slučaju kada je Banka, čiji je korisnik platnih usluga - primalac plaćanja, odgovorna za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju istovremeno je odgovorna korisniku platnih usluga - primaocu plaćanja i za naplaćene naknade i za kamate koje primaocu plaćanja pripadaju u vezi sa neizvršenom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom.

Kod naloga za međunarodna plaćanja Banka je odgovorna korisniku platnih usluga -platiocu za pravilno izvršavanje platne transakcije koju je platilac inicirao, naime da izvrši sljedeće:

- 1) Da svojoj korespondentnoj banci ili drugoj banci u lancu plaćanja da nalog koji potpuno odgovara platnom nalogu korisnika platnih usluga -platioca;
- 2) Da dostavi pomenutoj banci novčani iznos dovoljan za izvršenje platne transakcije.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršenje, odnosno nekorektno izvršenje naloga od strane drugih banaka.

#### **VII-7 Povraćaj novčanih sredstava za autorizovane platne transakcije inicirane od strane ili preko primaoca plaćanja**

Korisnik platnih usluga – platilac ima pravo na povraćaj novčanih sredstava od Banke u punom iznosu za autorizovanu platnu transakciju koja je već izvršena, a koja je inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, ako su ispunjene sljedeće pretpostavke:

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

- a) saglasnost za izvršenje u vrijeme kada je data, nije dat tačan iznos platne transakcije i
- b) iznos platne transakcije prelazi iznos koji bi korisnik platnih usluga opravdano mogao da očekuje, uzimajući u obzir prethodne načine potrošnje.

U slučaju SEPA plaćanja platilac ima pravo na povraćaj novčanih sredstava od svog pružaoca platnih usluga i ako nijesu ispunjeni uslovi iz prethodnog stava ovog dijela Opštih uslova, a zahtjev za povraćaj novčanih sredstava (opoziv) je podnesen u roku od 10 (deset) radnih dana, osim u slučaju prevare, kada može biti podnesen u roku od 13 (trinaest) mjeseci.

Korisnik platnih usluga – platilac se ne može pozvati na pravo povraćaja novčanih sredstava ako je razlog za ostavrenje pretpostavke da nije data saglasnost za tačan iznos platne transakcije, primjena referentnog kursa ugovorenog sa Bankom. Korisnik platnih usluga- platlac i Banka ugovaraju da platilac nema pravo na povraćaj novčanih sredstava ako su ispunjeni sljedeći uslovi:

- 1) ako je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije direktno svom pružaocu usluga;
- 2) kada je to primjenljivo, ako su Banka ili primalac plaćanja dostavili ili učinili raspoloživim platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri nedelje prije datuma dospijeca.

**VII-8 Zahtjev za povraćaj novčanih sredstava za autorizovane platne transakcije inicirane od strane ili preko primaoca plaćanja**

Korisnik platnih usluga gubi pravo na povraćaj novčanih sredstava, ako Banci ne podnese zahtjev za povraćaj u roku od 8 (osam) nedjelja od datuma valute zaduženja.

Banka može od korisnika platnih usluga tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki iz prethodnog stava ovog dijela Opštih uslova.

U roku od 10 (deset) radnih dana od prijema zahtjeva za povraćaj novčanih sredstava Banka je dužna korisniku platnih usluga da:

- 1) vrati puni iznos platne transakcije ili
- 2) da obrazloženje za odbijanje povraćaja novčanih sredstava, uz obavezno da navede da ukoliko korisnik platnih usluga ne prihvata dato obrazloženje može podnijeti predlog za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu.

Banka neće odbiti povraćaj novčanih sredstava kada je to ugovoreno u slučaju direktnog zaduženja između Banke i korisnika platnih usluga, kada pri autorizaciji nije naveden tačan iznos platne transakcije u vrijeme autorizacije.

## VIII Usluga prebacivanja računa za plaćanje

### IX Izmjene Okvirnog ugovora

O izmjenama Okvirnog ugovora, kao i izmjena njegovih Priloga: Opšti uslovi poslovanja Banke, Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa za potrošače/nepotrošače u Banci i Tarife, Banka predlaže Klijentu najmanje 2 (dva) mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjene.

Klijent - Korisnik platnih usluga može da ih prihvati ili odbije do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu.

Izmjene i/ili dopune Okvirnog ugovora, te izmjene i/ili dopune Priloga Okvirnog ugovora: Opšti uslovi poslovanja Banke, Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa za potrošače/nepotrošače u Banci i Tarife Banka predlaže Klijentu u propisanom roku dostavljanjem izvršenih izmjena i/ili dopuna na jedan od sledećih načina:

- 1) u papirnoj formi;
- 2) drugom trajnom mediju i to:
  - 2.1.) na CD i DVD disku;
  - 2.2.) na USB fleš memoriji;
  - 2.3.) na memorijskoj kartici ili hard disku računara;
  - 2.4.) putem elektronske pošte (e-mail adrese);
  - 2.5.) putem E-bankarstva, tj. on-line bankarstva;
  - 2.6.) objavljivanjem na internet stranici Banke uz obavezu Banke da Klijentu pošalje na mobilni telefon poruku u kojoj je jasno određen link internet stranice na kojoj se može izvršiti uvid u izmjene i/ili dopune. Osim toga, poruka mora da sadrži obavještenje o broju telefona ili elektronske pošte Banke radi dobijanja informacije na koji drugi način se mogu lično upoznati sa izmjenama i/ili dopunama, kao i da se mogu lično upoznati sa izmjenama dolaskom u tačno naznačene poslovne prostorije Banke.

Ukoliko se izmjene odnose na izmjene kamatnih stopa, Klijent je saglasan da Banka može ove izmjene sprovesti odmah, bez obavještenja iz stava 1 ovog Dijela Opštih uslova, samo ukoliko su predložene izmjene povoljnije za Klijenta. Banka je obavezna da u roku ne dužem od 5 (pet) radnih dana obavijesti Klijenta na način opisan pod tačkom 2 iz prethodnog stava ovog Dijela Opštih uslova.

Ukoliko Klijent nije saglasan sa izmjenama i/ili dopunama (izuzev izmjena koje su povoljnije pa je saglasan da ih Banka primjenjuje bez prethodnog predlaganja, može otkazati Okvirni ugovor bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade. U tom slučaju, Klijent je dužan dostaviti Banci Izjavu o otkazu Okvirnog ugovora u pisanoj formi na adresu sjedišta Banke ili njenih Filijala objavljenih na internet stranici, najkasnije dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene i/ili dopune. Ako Klijent u

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

tom roku Banci ne dostavi Izjavu o otkazu Okvirnog ugovora, smatra se da je prihvatio izmjene i da je Okvirni ugovor i dalje na pravnoj snazi.

### **X Trajanje i prestanak ugovora**

Okvirni ugovor zaključuje se na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom ili raskidom. Klijent i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti ugovor sa trenutnim dejstvom. Klijent može u bilo kojem trenutku jednostrano, u pisanoj formi, na adresu sjedišta Banke otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od 1 (jednog) mjeseca, osim u slučaju predviđenom u Dijelu IX Opštih uslova, kada je utvrđen kraći rok. Banka može otkazati Okvirni ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca. Obavještenje o otkazu (raskidu) Okvirnog ugovora Banka je u obavezi da dostavi Klijentu na jasan i razumljiv način, u papirnoj formi, na posljednju evidentiranu adresu Klijenta u Banci ili drugom trajnom mediju. Otkazni rok počinje da teče sa danom otpreme obavještenja.

Klijent je saglasan da Banka može otkazati (raskinuti) okvirni ugovor i/ili pojedinačni ugovor i ugovor o dodatnoj usluzi vezanoj za transakcioni račun i/ili transakcioni račun – platne kartice i zbog neostvarivanja prava i neaktivnog poslovanja po ugovoru/ima od strane Klijenta, ako je rok neostvarivanja prava duži od 5 (pet) godina neprekidno i ukoliko je stanje na tim računima nula. Za otkaz (raskid) Okvirnog ugovora, za zatvaranje transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice Banka naplaćuje od Klijenta naknadu u skladu sa važećim Naknadama. Banka ne naplaćuje naknadu Klijentu za otkaz (raskid) Okvirnog ugovora koji je, prije otkaza (raskida) bio na snazi duže od 6 (šest) mjeseci.

Klijent je saglasan da Banka može raskinuti ugovor u sljedećim slučajevima:

1. ako Klijent krši odredbe Okvirnog ugovora ili ovih Opštih uslova;
2. ako je Klijent pri sklapanju Okvirnog ugovora dostavio Banci pogrešne ili neistinite lične podatke ili druge podatke bitne za pravilno i zakonito pružanje usluge;
3. ako Klijent u izvršavanju Okvirnog ugovora sa Bankom postupa protivno pozitivnim zakonskim propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, propisima o međunarodnim mjerama ograničavanja i embargo mjerama, kao i međunarodno prihvaćenim obavezama na polju sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili ako narušava ugled Banke;
4. u drugim slučajevima određenim Okvirnim ugovorom i ovim Opštim uslovima.

Ako Klijent ima sa Bankom sklopljeno više okvirnih ugovora, prestanak jednog od ugovora ne dovodi do prestanka ostalih ugovora, osim ako je do zatvaranja tog računa došlo zbog slučajeva navedenih u tačkama 1., 2., 3. i 4. prethodnog stava ovog Dijela Opštih uslova. Klijent je saglasan da Banka određuje postupak zatvaranja transakcionog računa i/ili transakcionog računa – platne kartice nakon prestanka Okvirnog ugovora. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora Klijent je dužan u cijelosti podmiriti Banci sve obaveze po transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne kartice, od dana prestanka Okvirnog ugovora. Zatečena sredstva na transakcionom računu i/ili transakcionom računu – platne

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

kartice kojima Klijent nije raspolagao nakon prestanka Okvirnog ugovora, odnosno za vrijeme trajanja otkaznog roka, dostupna su Klijentu i nakon prestanka ugovora.

### **XI Vansudski postupci i alternativno rješavanje sporova**

Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredbi 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. Prigovor se podnosi pisanim putem na adresu sjedišta Banke. 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 od 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 pisanim putem organu ovlaštenom za nadzor poslovanja Banke odnosno CBCG sa sjedištem u Podgorici, sa adresom Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br. 6. 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 sprovedeno, 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.

### **XII Isključenje odgovornosti**

Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost obavljanja poslova platnog prometa u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju poslova platnog prometa. Objektivnim smetnjama u obavljanju poslova platnog prometa smatraju se svi događaji i radnje koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacionih veza kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnjama se smatraju i prestanak funkcionisanja ili nepravilno funkcionisanje RTGS sistema, SWIFT-a i SEPA platnih šema. Isključenje odgovornosti se takođe odnosi i na slučajeve kada je Banka bila dužna postupiti u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

### **XIII 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, Banke je dužna da postupa u skladu zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Potpisom Okvirnog ugovora Klijent daje saglasnost Banci da može preduzimati sve radnje vezano za obradu njegovih ličnih podataka navedenih u Okvirnom ugovoru, kao i u dokumentaciji, koja je dostavljena u skladu sa propisima i/ili internim aktima Banke, a sa ciljem obavljanja redovnog poslovanja Banke, sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma, sprovođenja FATCA (utvrđivanja SAD subjekata i izvještavanje u skladu sa važećim propisima), kao i ispitivanju i otkrivanju prevarnih radnji ili zloupotreba u platnom prometu.

### **XIV Završne odredbe**

Klijent je u obavezi da odmah, a najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana nastanka promjene, pisanim putem obavijestiti Banku o svim promjenama ličnih podataka, podataka o Opuномоćenim licima i drugih podataka koji se odnose na transakcioni račun i/ili transakcioni račun – platne kartice ili pojedinu dodatnu uslugu, ako Okvirnim ugovorom nije ugovoren drugačiji 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 i u prostorijama Banke.

Potpisivanjem Okvirnog ugovora Klijent potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima, da ima 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 Okvirnih ugovora i ovih Opštih uslova, rješavaju se primjenom prava Crne Gore. U slučaju spora nadležan je sud prema sjedištu Banke. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjuju se i na sve ugovore vezane

*Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa  
za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica*

---

za otvaranje i vođenje računa u platnom prometu, zaključene do dana stupanja na snagu ovih Opštih uslova.

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima, primjenjuju se pozitivni zakonski propisi, odluke i uputstva nadležnih organa Banke i njihova druga akta sa kojima je Klijent upoznat prije sklapanja okvirnog ugovora/naloga za jednokratnu platnu transakciju i koji su mu dostupni u prostorijama Banke i na njenoj Internet stranici.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuje se od 26.05.2026.. godine.

Danom primjene ovih ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi od 18.06.2025. godine.