



Общие условия деятельности Запад банка АО Подгорица

Октябрь, 2026

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	3
I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
II КОММУНИКАЦИЯ МЕЖДУ БАНКОМ И КЛИЕНТОМ	4
III ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	5
1. Вид обрабатываемых персональных данных	5
2. Цели сбора и обработки персональных данных.....	7
3. Способ обработки данных	8
4. Потенциальные получатели персональных данных.....	9
5. Согласие на сбор, обработку и хранение персональных данных.....	10
6. Срок хранения.....	11
7. Надежность хранения данных.....	11
8. Права лиц (субъектов), к которым относятся данные	11
9. Изменения и дополнения к Политике конфиденциальности.....	12
IV УСЛОВИЯ ОТКРЫТИЯ И ВЕДЕНИЯ БАНКОМ СЧЕТОВ КЛИЕНТОВ.....	12
V ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТЧЕТНОСТИ И ИНФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТА	13
VI ИСПОЛНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ПОРУЧЕНИЙ	15
VII ОБЯЗАТЕЛЬСТВА БАНКА В ОТНОШЕНИИ СОБЛЮДЕНИЯ БАНКОВСКОЙ – КОММЕРЧЕСКОЙ ТАЙНЫ.....	16
VIII РАЗМЕЩЕНИЯ БАНКА	17
IX ПРОЦЕНТНЫЕ СТАВКИ И КОМИССИИ БАНКА	18
X ПРАВО БАНКА И КЛИЕНТА НА РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА	19
XI ПОРЯДОК ПОДАЧИ КЛИЕНТОМ ЖАЛОБ.....	20
XII ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ОБЩИЕ УСЛОВИЯ	21
XIII ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	21

ЗАПАД БАНК АО ПОДГОРИЦА

Г. Подгорица, 14.10.2026 года

На основании статьи 206 Закона о кредитных организациях ("Официальные ведомости Черногории", №№: 72/19, 82/20, 8/21, 24/25 и 14/26) и части к) пункта 4. статьи 105. Устава Запад банка АО Подгорица, Правление Запад банка АО Подгорица (далее: "Банк") на 107. очередном заседании 4. созыва, состоявшемся 14.10.2026 года, принимает

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЗАПАД БАНКА АО ПОДГОРИЦА

ВВЕДЕНИЕ

1. Разнообразие финансовых операций, поручаемых Банку, и необходимость их своевременного исполнения, а также потребность в установлении четких и обязательных основ взаимодействия между клиентами и Банком, обуславливают необходимость введения Общих условий деятельности Банка (далее — «Общие условия»), с которыми клиент ознакомляется при открытии счета и установлении любого иного вида деловых отношений с Банком.
2. Общие условия применяются ко всем видам и формам делового сотрудничества между клиентом и Банком, за исключением случаев, когда иное предусмотрено конкретным договором, заключенным между клиентом и Банком.

I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Общие условия определяют стандартные положения, применимые к операциям Банка с его клиентами, основные права и обязанности сторон, принципы коммуникации между Банком и его клиентами, а также иные вопросы, значимые для деятельности Банка в отношениях с клиентами.
2. Цель настоящих Общих условий — установление четких и обязательных прав и обязанностей как для клиентов, так и для Банка при осуществлении деловых операций и другой взаимной коммуникации.
3. Банк будет стремиться предоставить клиентам максимально широкий спектр банковских услуг, исполняя их распоряжения, обеспечивая сотрудничество и поддержку в их деятельности, исходя из принципов надежности, доверия и добросовестной деловой практики.
4. Настоящие Общие условия применяются совместно с отдельным договором, заключенным с клиентом, а также с другими специальными и общими условиями Банка, относящимися к отдельным видам банковских и финансовых услуг, предназначенных для клиентов.
5. В случае если отдельный договор с клиентом либо вышеуказанные специальные и общие условия отличаются от положений настоящих Общих условий, применяются положения отдельного договора, а также соответствующие специальные и общие условия. Специальные и общие условия дополняют конкретные отношения, согласованные между клиентом и Банком, независимо от того, содержатся ли они в договоре или договор содержит ссылку на них.
6. Общая информация о банковских и/или финансовых услугах, предоставляемых Банком клиентам, доступна в деловых помещениях Банка, в которых оказываются услуги потребителям, а также на Интернет-странице Банка www.zapadbanka.me.

7. Банк будет последовательно обеспечивать конфиденциальность операций, услуг и данных о клиенте в соответствии с международной практикой, действующим законодательством и другими применимыми нормативами.
8. За исключением случаев, когда иное прямо согласовано в письменной форме, Банк не принимает на себя иных обязательств и ответственности, кроме предусмотренных настоящими Общими условиями.
9. Клиент Банка имеет и другие права и обязанности, определенные Общими условиями, иными общими и отдельными актами Банка, а также заключенным договором.
10. Обязанностью Банка и его сотрудников является добросовестное исполнение распоряжений клиента и защита его интересов в соответствии с действующими нормативами и правилами деятельности.
11. Общие условия имеют обязательную юридическую силу.
12. Подписывая Договор или иные юридические документы, клиент подтверждает, что ознакомлен с положениями Общих условий и принимает их.
13. Изменения и дополнения настоящих к Общим условиям утверждаются Правлением Банка и принимаются исключительно в письменной форме.
14. Все изменения и дополнения к Общим условиям будут доступны клиенту как в полном тексте, так и в консолидированном тексте на сайте Банка.
15. Если иное не предусмотрено договором, заключенным между Банком и клиентом, Банк не принимает на себя обязательства и ответственность, выходящие за рамки обязательств и ответственности, установленных настоящими Общими условиями.
16. Клиент вправе запрашивать у кредитной организации дополнительные разъяснения и инструкции, касающиеся применения Общих условий, в письменной форме.

II КОММУНИКАЦИЯ МЕЖДУ БАНКОМ И КЛИЕНТОМ

1. Под коммуникацией между Банком и его клиентами подразумевается обмен данными, информацией, мнениями и документами, имеющим значение для делового сотрудничества между Банком и клиентами.
2. В рамках взаимных деловых отношений Банк и клиенты могут осуществлять устную коммуникацию, однако юридическую силу для их формально-правовых и материальных отношений имеют исключительно письменные документы, если иное не предусмотрено отдельным договором.
3. Все документы на иностранном языке предоставляются в Банк и по его требованию подлежат переводу на черногорский язык и заверению уполномоченным судебным переводчиком.
4. В процессе взаимной коммуникации между Банком и его клиентами каждая сторона несет собственные расходы, связанные с коммуникацией, если не установлено иное.
5. Клиент, считающий, что Банк не соблюдает обязательства, вытекающие из заключенного договора, может подать претензию в компетентное организационное подразделение либо орган Банка, ответственный за рассмотрение претензии. Банк обязан предоставить предъявителю претензии ответ в разумный срок, но не позднее 8 (восьми) дней со дня подачи претензии, если законом для определенных случаев не установлен иной срок.
6. Местом исполнения для Банка и клиента является местонахождение Банка.
7. При исполнении договорных обязательств перед клиентом Банк несет ответственность за действия и бездействие своих сотрудников и иных лиц, привлекаемых для исполнения таких обязательств.
8. Банк не несет ответственности за ущерб, понесенный клиентом вследствие неисполнения или несвоевременного исполнения его распоряжений в случаях, вызванных обстоятельствами непреодолимой силы, такими как война, природная или экологическая катастрофа, эпидемия, прекращение подачи

электроэнергии, сбой телекоммуникационных линий, а также иные аналогичные обстоятельства, возникновение которых не обусловлено действиями Банка.

9. О внесении изменений в Общий договор на оказание услуг по платежным операциям (национальные и международные платежные операции) - Расчетный счет для исполнения национальных платежных операций (BBAN) и Расчетный счет для исполнения международных платежных операций (IBAN), а также в Общий договор на оказание услуг по платежным операциям (национальные и международные платежные операции посредством платежной карты) — Расчетный счет для исполнения национальных платежных операций (BBAN) и Расчетный счет для исполнения международных платежных операций (IBAN) (далее: «Общий договор»), Банк уведомляет клиента в установленный срок путем направления внесенных изменений и/или дополнений одним из следующих способов:

- 1) в бумажном виде;
- 2) посредством электронной почты (e-mail адреса)
- 3) через систему Э-банкинга (приложение Net-banking);
- 4) путем размещения на интернет-странице Банка: www.zapadbanka.me, при этом Банк обязан направить клиенту на мобильный телефон сообщение, содержащее четко обозначенную ссылку на Интернет-страницу Банка, на которой можно ознакомиться с изменениями и/или дополнениями вышеуказанных документов Банка, а также уведомление о телефонном номере или адресе электронной почты Банка для получения информации о других способах ознакомления клиента с изменениями и/или дополнениями, причем Клиент также может ознакомиться с ними лично, посетив точно указанные помещения Банка.

Банк обязан в разумный срок до заключения клиентом Общего договора, а также договора/распоряжения о разовой платежной операции ознакомить клиента с Общими условиями деятельности банка, Общими условиями предоставления платежных услуг для физических и иных категорий лиц в Запад банке АО Подгорица и с Тарифами одним из следующих способов:

- 1) в письменной форме в помещениях и/или организационных подразделениях Банка (филиал, отделение, кассовое подразделение, представительство за рубежом) («помещения Банка»);
- 2) посредством электронной почты (e-mail адрес);
- 3) через систему Э-банкинга (приложение Net-banking);
- 4) путем направления на Интернет-страницу Банка www.zapadbanka.me («интернет-страница»).

III ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

1. Вид обрабатываемых персональных данных

Для того чтобы Банк мог предоставлять качественные и своевременные услуги в соответствии с законодательством и лучшей практикой ведения деятельности, Банк обязан запрашивать у клиента персональные данные, которые включают следующие сведения:

- Персональные данные, например: имя, предыдущие имена, фамилия, пол, дата и место рождения;
- Контактные данные, например: адрес проживания, адрес электронной почты (e-mail), стационарные и мобильные номера телефонов;
- Сведения, подтверждающие личность, например: копия/информация о паспорте, номер национального страхования, удостоверение личности и гражданство;
- Информация, полученная в ходе маркетинговых исследований, например: данные и мнения, предоставленные при участии в исследовании рынка;
- Учетные записи и учетные данные для доступа, например: учетные данные для входа в телефонный, интернет-банкинг и мобильный банкинг;

- Иные сведения, предоставленные при заполнении форм/заявлений или в процессе коммуникации с Банком лично, по телефону, электронной почте, через интернет или иным способом;
- Любая другая информация, имеющая отношение к предоставленному Вами запросу.

Информация, которую Банк хранит о клиенте в процессе своей деятельности и/или которая нами генерируется, включает:

- Финансовую информацию Банка и сведения о клиенте в отношениях с Банком, включая продукты и услуги, которыми пользуется клиент, каналы взаимодействия с Банком, способность клиента получать и управлять кредитом, историю платежей, транзакционные записи, торговлю на рынке, поступления на счет клиента, включая данные о доходах, а также информацию о жалобах, претензиях и спорах;
- Информацию, используемую для идентификации и аутентификации клиента, например: подпись клиента или дополнительные сведения, полученные Банком из внешних источников, необходимые для проверки;
- Географическую информацию, например: данные о местах, которыми пользуется клиент, о платежных терминалах, где клиент использует карту, и подобное;
- информация, содержащаяся в документации клиента, например, запись о консультациях, которые мог дать Банк;
- Информацию о маркетинге и продажах, например: сведения о предоставляемых клиенту услугах и его предпочтениях;
- файлы cookie и аналогичные технологии, используемые Банком для распознавания клиента с целью запоминания настроек клиента и корректировки контента, который Банк предоставляет клиенту, а также IP-адрес и местоположение, с которого клиент осуществляет доступ, с целью обеспечения максимально возможного уровня безопасности;
- Информацию о оценке рисков, например: рейтинги кредитного риска, операции и сведения о рисках;
- Данные исследований, например: due diligence, санкции, контроль за отмыванием денежных средств и финансированием терроризма, отчеты внешних разведывательных служб, содержание и метаданные, относящиеся к обмену информацией между физическими лицами и/или организациями, включая электронную почту и голосовую почту;
- Записи переписки и иных коммуникаций между Банком и клиентом, включая электронную почту, живой чат, мгновенные сообщения и коммуникации в социальных сетях;
- Сведения, необходимые Банку для выполнения регуляторных требований, например: информация о деталях операции, выявление любых подозрительных и необычных операций, а также информация о лицах, связанных с клиентом, или аналогичных действиях.

Информация, которую Банк собирает о клиенте из других источников:

- Информация, которую клиент запрашивает у Банка для сбора от его имени, например: сведения о счетах клиента в других компаниях, включая данные об операциях;
- информация от третьих лиц, например, информация, которая помогает Банку бороться с совершением мошеннических действий или которая связана с социальным взаимодействием клиента (включая общение в социальных сетях между физическими лицами, организациями, потенциальными клиентами и другими заинтересованными сторонами, полученная от компаний, собирающих комбинированную информацию);
- Если информация получена в рамках страховой или взыскательной политики, Банк может собирать также:
 - информацию, связанную с медицинской документацией клиента, с его предварительного согласия;
 - информацию, связанную с историей возмещения ущерба в банковском секторе;
 - информацию из общедоступных источников..

На основании Закона о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма в целях проведения углубленного анализа как предварительного условия для установления деловых отношений с клиентом Банк собирает и продолжает обрабатывать дополнительные данные о статусе занятости, типе работодателя, занимаемой должности у работодателя, цели открытия счета, среднемесечном регулярном доходе, прочих доходах и среднемесечном размере прочих доходов клиента.

В целях исполнения обязательств, установленных действующим законодательством, включая соответствующие нормативные акты, регулирующие порядок и формы предоставления отчетности, а также международными соглашениями, подписанными Черногорией (в том числе Межправительственным соглашением между Правительством Черногории и Правительством США о реализации положений FATCA и Многосторонним соглашением компетентных органов об автоматическом обмене информацией о финансовых счетах — MCAA/стандарт CRS), Банк осуществляет обязательные процедуры идентификации и комплексной проверки налогового статуса клиента, бенефициарных владельцев, лиц, осуществляющих контроль над юридическими лицами, и иных субъектов.

При установлении деловых отношений с Банком, а также в течение всего срока их действия, Клиент обязан по запросу Банка незамедлительно предоставлять точные, полные и актуальные сведения, документы и подписанные заявления о своем налоговом статусе и налоговом резидентстве, включая идентификационный номер налогоплательщика. Клиент обязуется в письменной форме уведомлять Банк о любых изменениях обстоятельств, которые влияют или могут повлиять на установленный налоговый статус и/или налоговое резидентство Клиента, в течение 30 (тридцати) дней с даты наступления соответствующих изменений, а также предоставлять Банку новое, актуализированное заявление.

Ознакомляясь с настоящими Общими условиями, Клиент подтверждает, что он был прямо уведомлен и согласен с тем, что Банк имеет установленное законодательством право и обязанность передавать персональные и финансовые данные о Клиенте, его счетах, остатках денежных средств, операциях по счетам и полученных доходах в Налоговую администрацию Черногории для их последующей передачи компетентным иностранным налоговым органам (в том числе налоговому органу США - IRS, а также налоговым органам других юрисдикций, участвующих в CRS), в автоматическом режиме и без дополнительного индивидуального уведомления Клиента о каждой такой передаче.

Банк не несет ответственности за ущерб, расходы или неблагоприятные правовые и налоговые последствия, которые могут возникнуть у Клиента вследствие предоставления недостоверных сведений, несоблюдения установленных сроков уведомления об изменениях либо передачи Банком информации компетентным органам в порядке исполнения предусмотренных законодательством обязанностей по предоставлению отчетности. В случае отказа Клиента предоставить запрошенные сведения, документы или подписанные заявления либо предоставления неполных или недостоверных сведений Банк оставляет за собой право отказать в установлении деловых отношений, ограничить предоставление услуг, заблокировать счета или в одностороннем порядке расторгнуть деловые отношения в соответствии с действующим законодательством и внутренними нормативными документами Банка.

Сбор и обработка этих данных необходимы для деловых отношений между Банком и клиентом, а также для долговых, договорных и внедоговорных отношений между Банком и клиентом и для выполнения Банком своих законных обязательств.

2. Цели сбора и обработки персональных данных

Банк будет использовать персональные данные клиента только с его согласия или при наличии у Банка иных оснований для их использования. Банк будет использовать данные клиента в следующих случаях:

- это необходимо для осуществления наших законных интересов;
- обработка информации необходима для исполнения договора, заключенного между Банком с клиентом;
- обработка информации необходима для соблюдения законных обязательств;
- мы считаем, что использование информации клиента отвечает общественным интересам, например, для предотвращения или выявления уголовного преступления;
- это необходимо для установления, реализации или защиты законных прав Банка;
- Причины использования нами клиентской информации включают:
 - предоставление продуктов и услуг Банка;
 - исполнение поручения клиента, например, для осуществления Банком заявки на платеж;
 - проведение проверок, связанных с кредитоспособностью клиента;
 - управление взаимоотношениями между Банком и клиентом, включая (если клиент не указал иное) информирование о продуктах, которые имеют отношение к клиенту или которые, по нашему мнению, могут быть ему интересны;
 - понимание того, как клиент использует свои счета и услуги;
 - поддержка наших банковских операций;
 - предотвращение или выявление преступлений, включая мошенничество и финансовые преступления, например, финансирование терроризма и торговлю людьми;
 - предотвращение или выявление преступлений, включая мошенничество и финансовые преступления, например, финансирование терроризма и торговлю людьми;
 - обеспечение безопасности и бесперебойной деятельности;
 - управление рисками;
 - предоставление услуг онлайн-банкинга, мобильных приложений и других онлайн-продуктов Банка;
 - совершенствование продуктов и услуг Банка;
 - анализ данных клиента в целях обеспечения наилучших условий для предоставления услуг и максимально возможного качества их предоставления;
 - корреспонденция с адвокатами, экспертами, оценщиками, нотариусами, государственными исполнителями, другими кредиторами, посредниками и сторонними посредниками, а также государственными органами; получение данных для разработки и планирования новых продуктов, страхования, аудита и в административных целях;
 - возврат денежных средств, которые клиент должен;
- В случае возникновения отношений между Банком и клиентом, вытекающих из требований, Банк также будет использовать персональные данные клиента для:
 - управления или мониторинга всех запросов, поступающих от клиента на устройство или возникающих в связи с портфелем клиента;
 - в соответствующих случаях - подачи Банком иска к третьему лицу;
 - предъявления требований по собственным договорам.

3. Способ обработки данных

Банк будет использовать информацию о клиенте в следующих целях:

- предоставление продуктов и услуг Банка, включая обслуживание клиентских счетов, обработку операций и т.п.;
- для поддержки банковских операций, чтобы предоставление всех услуг и продуктов, а также деятельность Банка соответствовали законодательству и надлежащей практике;

- для предотвращения и выявления преступных деяний, включая мошенничество, отмывание денег и финансирование терроризма;
- для управления рисками – Банк будет использовать данные клиента для измерения, выявления и предотвращения вероятности финансовых, репутационных, правовых или комплаенс-рисков;
- для нужд Э-банкинга и других платформ;
- для улучшения продуктов и услуг путем анализа деятельности и способов использования услуг Банка;
- для маркетинга продуктов Банка;
- для защиты прав Банка.

4. Потенциальные получатели персональных данных

Банк вправе передавать данные клиента третьим лицам в соответствии с законодательством. Это может происходить в следующих ситуациях::

- когда необходимо предоставить клиенту продукты или услуги, запрошенные клиентом, например, исполнение платежного поручения;
- когда это требуется для управления клиентом своими запросами;
- когда у Банка имеется законное обязательство осуществить такую передачу, например, для содействия в выявлении и предотвращении мошенничества, уклонения от уплаты налогов и финансовых преступлений;
- когда необходимо предоставить информацию в связи с регуляторной отчетностью, судебными разбирательствами либо для подтверждения или защиты законных прав и интересов;
- когда существует законное деловое основание, например, для управления рисками, подтверждения вашей личности, предоставления другой компании, предоставляющей запрошенные вами услуги, возможности оценить ваше право на получение продуктов и услуг;
- когда Банк запрашивал у клиента согласие на передачу данных, и клиент согласился.

Банк может передавать данные клиента для вышеуказанных целей также:

- любому совместному владельцу счета, доверительному управляющему, пользователю или исполнителю;
- лицам, предоставляющим гарантии или иное обеспечение по всем суммам задолженности клиента;
- лицам, которым вы платите и которые получают платежи от клиента;
- пользователям Клиента, посредникам, банкам-корреспондентам и банкам-агентам, клиринговым организациям, клиринговым или расчетным системам, третьим лицам на рынке и всем компаниям, хранящим ценные бумаги клиента через Банк, например акции, облигации или паи;
- другим финансовым организациям, кредиторам и держателям страхового покрытия по любому имуществу, которое служит залогом, налоговым органам, торговым ассоциациям, кредитным бюро, поставщикам платежных услуг и агентам по взысканию задолженности;
- управляющим фондами, которые предоставляют клиенту услуги по управлению активами, и всем брокерам, оказывающим клиенту услуги через Банк;
- любым субъектам, имеющим интерес в продуктах или услугах, которые Банк предоставляет клиенту, а также в ситуациях, когда клиент принимает на себя соответствующие риски;
- любым лицам или компаниям, если это требуется в связи с потенциальной или фактической реструктуризацией хозяйственных обществ, слиянием, приобретением или поглощением, включая передачу или потенциальную передачу любых прав или обязанностей Банка по договору с клиентом;
- правоохранительным органам, правительству, судам, органам по разрешению споров, регулирующим органам, аудиторам и любой стороне, назначенной или запрошенной регулирующими органами для проведения расследований или аудита деятельности Банка;
- другим сторонам, участвующим в любых спорах, включая оспариваемые операции;

- агентствам по предотвращению мошенничества, которые используют данные для выявления и предотвращения мошенничества и других финансовых преступлений, а также для подтверждения личности клиента;
- любым лицам, дающим указания или управляющим любыми счетами клиента от его имени, например поверенным, адвокатам, посредникам и т. д.;
- любым другим лицам, с которыми Банк обязан поделиться данными клиента по поручению клиента, владельца совместного счета или любого другого лица, дающего указания или управляющего счетом от имени клиента;
- поставщику Банка, осуществляющему обработку операций по платежным картам, для проведения проверок кредитоспособности, проверок на предмет противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма, проверок на мошенничество, а также для выпуска и администрирования платежных карт и обработки операций по ним.

Персональные данные, предоставленные клиентом Банку или находящиеся в распоряжении Банка на основании деловых отношений с клиентом, могут быть предоставлены хозяйственным обществам и/или другим физическим или юридическим лицам, предоставляющим Банку различные услуги для обеспечения осуществления Банком своей деятельности. Также, личные данные клиента могут быть переданы Министерству финансов Правительства Черногории, Центральному банку Черногории и/или другому *nadležnom organu* в целях направления отчетности или выполнения иных законных обязательств, когда законом предусмотрена обязанность передачи таких данных, а также другим получателям в соответствии с соответствующими положениями Закона о кредитных организациях, регулирующими банковскую тайну и исключения, связанные с освобождением от обязанности хранить банковскую тайну.

Банк может передавать собранную или анонимную информацию внутри и за пределами Банка своим партнерам, таким как исследовательские группы, университеты или рекламодатели. Клиент не может быть идентифицирован на основании такой информации; например, Банк может поделиться данными об общих тенденциях потребления в Черногории в целях проведения исследований.

5. Согласие на сбор, обработку и хранение персональных данных

Подписывая заявку на услугу или продукт, а также вступая в договорные отношения с Банком, Клиент Банка дает Банку согласие на сбор, обработку и хранение персональных данных.

Банк обязан получать письменное согласие при сборе персональных данных в рекламных и маркетинговых целях, а также в случаях, когда цель сбора не связана с услугами, предоставляемыми Банком пользователю.

Банк оставляет за собой право отказать в установлении делового сотрудничества и/или заключении договора на оказание новой банковской или финансовой услуги, если клиент отказывается предоставить Банку данные, необходимые для исполнения договора и осуществления действий, предшествующих заключению договора, и/или отказывается предоставить данные, необходимые для исполнения юридических обязательств оператора сбора данных или осуществления Банком своих официальных полномочий как оператора сбора персональных данных.

6. Срок хранения

Банк обрабатывает персональные данные только в течение срока, необходимого для достижения цели обработки данных. Клиенты имеют право потребовать от Банка удаления или прекращения обработки его персональных данных, собранных Банком, в следующих случаях:

- 1) указанные персональные данные больше не требуются для достижения цели, для которой они были собраны и обработаны;
- 2) согласие пользователя было отозвано или
- 3) пользователь возражает против обработки персональных данных.

Несмотря на вышеизложенное, Банк оставляет за собой право хранить персональные данные пользователя для исполнения обязательств, предусмотренных соответствующими положениями закона.

Клиент имеет право в любой момент запросить у Банка доступ к персональным данным, а также исправление неверных персональных данных. Он также имеет право дополнить свои персональные данные, в том числе путем предоставления дополнительного заявления.

В случае, если обработка персональных данных клиента осуществляется с его согласия, клиент вправе в любое время отозвать данное согласие при условии, что это не повлияет на законность обработки, которая осуществлялась на основании согласия клиента до отзыва данного согласия. Отказ от предоставления согласия или последующий отзыв предоставленного согласия не влияет на возможность заключения договорных отношений с Банком и не влечет за собой прекращение существующих договорных отношений с Банком.

7. Надежность хранения данных

В соответствии с Законом о кредитных организациях и Законом о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма персональные данные клиента будут использоваться и храниться в порядке, установленном соответствующими нормативами закона.

Банк создал специальные организационные и технические механизмы, обеспечивающие высокий уровень безопасности персональных данных. Банк стремится использовать физические и электронные системы, позволяющие защитить персональные данные пользователей от несанкционированной или незаконной обработки, случайной потери, уничтожения или повреждения.

В дополнение к проводимой Банком политике безопасности, физическим лицам рекомендуется использовать защищенные адреса электронной почты и защищенные сети при передаче или отправке своих персональных данных в Банк.

8. Права лиц (субъектов), к которым относятся данные

Лица, чьи данные используются, имеют определенные права в соответствии с Общим положением о защите данных (GDPR), которое включают, среди прочего:

- право на получение информации в течение одного месяца с даты получения запроса Банком, который обязан предоставить указанную информацию бесплатно в электронном виде, в формате, совместимом с машинным считыванием;

- право на доступ к персональным данным, включая цель обработки, категории персональных данных, получателей, которым были переданы эти данные, и предполагаемый срок хранения указанных персональных данных;
- право на исправление неверных персональных данных, относящихся к лицу (субъекту);
- право на удаление/«право быть забытым»;
- право на ограничение обработки;
- право на переносимость данных, на основании которого пользователь имеет право на получение своих персональных данных в структурированном машиночитаемом формате и на передачу указанных данных другому контролеру;
- право на отзыв согласия, если обработка основывается на согласии.

9. Изменения и дополнения к Политике конфиденциальности

Политика конфиденциальности доступна на веб-сайте Банка. Любые изменения и дополнения к Политике конфиденциальности будут опубликованы на веб-сайте Банка, и каждый пользователь будет уведомлен об измененной и дополненной версии, периодически посещая веб-сайт. Каждая измененная версия Политики конфиденциальности будет содержать соответствующую дату, чтобы можно было определить, какая редакция является последней.

IV УСЛОВИЯ ОТКРЫТИЯ И ВЕДЕНИЯ БАНКОМ СЧЕТОВ КЛИЕНТОВ

1. Банк открывает счета клиентам – резидентам и нерезидентам в соответствии с законом, своей деловой политикой и иными внутренними актами.
2. Для открытия Банком счета клиенту, последний должен заполнить форму заявления на открытие счета (так называемое Заявление) и предоставить для ознакомления и/или предоставить в Банк документы, предусмотренные действующим законодательством, а также внутренними актами Банка. Банк не несет какой-либо ответственности за действительность и достоверность представленных клиентом документов.
3. Все распоряжения, даваемые клиентом Банку по вопросам открытия, ведения и закрытия счета, должны быть оформлены в письменном виде..
4. Заявление на открытие счета юридического лица, а также иные прилагаемые к нему документы, должны быть подписаны лицом, уполномоченным представлять это юридическое лицо, и подпись должна быть заверена печатью этого юридического лица, если это предусмотрено его юридическим актом.
5. Заявление на открытие счета физического лица, а также иные прилагаемые к нему документы, должны быть подписаны этим физическим лицом.
6. Каждому счету присваивается номер, в то время как владельцу счета выдается Общий договор, идентифицирующий его как владельца счета.
7. При открытии каждого счета должно быть назначено лицо, уполномоченное распоряжаться счетом, личность которого должна быть установлена соответствующим образом. Подпись этого лица хранится в Банке в альбоме образцов подписей.
8. При сохранении образца подписи Банк вносит фамилия и имя физического лица, подпись которого сохраняется, его место жительства или место нахождения и другие основные данные из его удостоверения личности или паспорта, оригиналы которых данное лицо представляет в Банк для ознакомления, и копии которого он прилагает Банку.
9. Физическое лицо – владелец счета может уполномочить нескольких лиц (доверенных лиц) распоряжаться денежными средствами по данному счету. Подписи уполномоченных представителей

также сохраняются в Банке. Владелец счета обязан ознакомить своих доверенных лиц с содержанием настоящих Общих условий.

10. Доверенные лица по счету не имеют права передоверять свои полномочия третьим лицам.
11. Сохраненные подписи доверенных лиц действительны до получения Банком их письменного отзыва, оформленного владельцем счета, уполномочившим этих лиц.
12. Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк в письменной форме о любых изменениях данных, касающихся его или доверенных лиц по его счету (например, об изменении имени, наименования компании, адреса, об утрате или ограничении дееспособности или о прекращении существования юридического лица, об отзыве доверенности и т.д.), содержащихся в альбоме образцов подписей или в иных документах, представленных клиентом в Банк.
13. Вместе с данным письмом Клиент должен предоставить Банку заверенные копии документов, подтверждающих указанные изменения.
14. У Банка обязательны для применения эти изменения только с момента предоставления в Банк документального уведомления об указанных изменениях.
15. Если клиент не уведомит Банк об изменении адреса, письменные уведомления Банка будут считаться доставленными, если они были направлены по последнему известному Банку адресу.
16. После получения в Банк письменного уведомления с соответствующими документами о смерти физического лица – владельца счета все доверенности и иные полномочия на управление и распоряжение счетом прекращаются. С момента получения данного уведомления Банк разрешает управление и распоряжение счетом только на основании вступившего в законную силу решения суда или другого органа, либо обязующего решения об опеке над наследством или иного решения компетентного органа в соответствии с законом.
17. Банк вправе взыскивать с клиента причитающиеся ему требования, независимо от оснований этих требований, путем списания денежных средств с любого счета клиента, открытого в Банке, за исключением специальных счетов, открытых на основании специальных договоров.
18. Банк вправе распоряжаться денежными средствами, находящимися на счетах клиента в процедуре исполнительного производства, в целях осуществления платежей на основании вступивших в законную силу решений суда или иного государственного органа, а также в иных случаях, предусмотренных императивными нормативными актами или договором, заключенным между Банком и клиентом.

V ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТЧЕТНОСТИ И ИНФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТА

1. Банк обязан предоставлять Клиенту отчетность и информацию об остатке денежных средств на расчетном счете и/или расчетном счете, к которому выпущена платежная карта, и/или об операциях по счету в рамках предоставленного разрешенного овердрафта, об отклоненных или неисполненных платежных распоряжениях, комиссиях и иных сборах по соответствующему счету, суммах операций, начисленных процентах, примененном обменном курсе, а также иную информацию, относящуюся к платежным операциям, в порядке и в соответствии с действующим законодательством и/или специальными общими условиями предоставления услуг Банка, и/или внутренними нормативными документами Банка, и/или договорами, заключаемыми Банком с Клиентом.
2. Банк обязан в согласованном порядке, не реже одного раза в год, бесплатно информировать клиента – заемщика, то есть физическое лицо, об остатках по кредиту или депозиту, а также по предоставленным кредитам, в частности, о просроченной задолженности перед Банком, о сроках направления претензионных писем о задолженности и предупреждений о расторжении кредитного договора, а также предоставлять ему доступ к иным данным, которые могут быть ему доступны в соответствии с Законом о кредитных организациях.

- Банк делает доступной клиенту – заемщику, физическому и/или юридическому лицу, в течение срока погашения кредита, до момента возбуждения судебного производства по взысканию кредита, по окончании каждого календарного года, годовую выписку об остатке задолженности по кредиту. Выписка об остатке задолженности по кредиту выдается по запросу клиента – заемщика в отделении Банка.
3. Перед заключением кредитного договора Банк своевременно предоставляет клиенту – заемщику, содолжникам и поручителям необходимую информацию в соответствии с Законом о кредитных организациях, Законом о потребительском кредите и другими нормативными актами, а также до заключения кредитного договора передает клиенту Форму о ключевой информации по услугам.
 4. До заключения кредитного договора Банк обязан ознакомить, в том числе, других участников кредитных отношений (содолжников, залогодателей и гарантов/поручителей) со всеми существенными условиями договора, затрагивающими их права и обязанности, а также предупредить других участников кредитных отношений (содолжников, залогодателей и гарантов/поручителей) о правовой природе солидарной задолженности, поручительства, а также о праве Банка на взыскание своих требований со всех участников кредитных отношений, и в случае заключения кредитного договора, помимо должника по кредиту, предоставить по одному экземпляру договора другим участникам кредитной сделки.
 5. Банк обязан предоставить клиенту по его запросу доступ к иным данным, которые могут быть доступны клиенту в соответствии с действующим законодательством.
 6. В случае, если Банк предлагает оговаривание плавающей процентной ставки или кредитов, сумма погашения по которым зависит от изменения курса валюты, отличной от евро, он обязан четко и недвусмысленно предупредить физическое лицо - потребителя обо всех рисках, возникающих в связи с изменением процентной ставки, т.е. изменением курсов валют.
 7. В случае согласования плавающей процентной ставки, Банк обязан в соответствии с действующим законодательством информировать клиента не менее чем за 15 (пятнадцать) дней до применения новой процентной ставки, на бумажном носителе или ином согласованном постоянном носителе, с разъяснением параметров, повлекших изменение процентной ставки, а также в случае кредитного договора – предоставить клиенту измененный график погашения, включающий количество и размер платежей, т.е. аннуитетов, подлежащих уплате после начала применения новой процентной ставки, и в случае изменения количества или периодичности платежей или аннуитетов – подробную информацию о платежах или аннуитетах. Если Банк не проинформирует клиента – заемщика об изменении процентной ставки по одобренному кредиту не менее чем за 15 (пятнадцать) дней до ее применения, он обязан отложить применение новой процентной ставки до следующего отчетного периода, за исключением случая, когда процентная ставка была снижена. В случае, если Банк не уведомит клиента об изменении процентной ставки по размещенному депозиту не менее чем за 15 (пятнадцать) дней до ее применения, он обязан отложить применение новой процентной ставки до следующего отчетного периода, за исключением случая увеличения процентной ставки. В случае если клиент - заемщик после получения уведомления от Банка об увеличении процентной ставки не согласен с указанным изменением, он вправе в течение 3 (трех) месяцев с момента получения уведомления произвести досрочное погашение кредита без обязанности уплаты Банку какой-либо комиссии, включая согласованную комиссию за досрочное погашение кредита, при этом Банк не имеет права на возмещение убытков, возникших в связи с досрочным погашением.
 8. Банк обязан уведомить клиента – заемщика, содолжников, залогодателя и поручителя/гаранта не менее чем за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемого начала процедуры принудительного взыскания задолженности по кредиту, которая будет осуществляться за счет содолжника, залогодателя и поручителя/гаранта, в том числе за 15 (пятнадцать) дней до предполагаемого одностороннего расторжения кредитного договора, оповестить данных лиц о намерении инициировать процедуру принудительного взыскания, то есть одностороннего расторжения договора, и об условиях, при которых

данная процедура не будет инициирована. Изложенное в настоящем пункте Общих условий не исключает право Банка инициировать процедуру принудительного взыскания в соответствии с договором.

9. Банк обязан незамедлительно после отмены кредитного договора безвозмездно информировать клиента – заемщика, содолжников и поручителя/гаранта: 1) об общей сумме и структуре задолженности по телу кредита, процентам, комиссиям и иным расходам; 2) об обоснованности требования о взыскании отдельных статей с указанием статей, подлежащих увеличению и размера процентной ставки по этим статьям.
10. Банк обязан безвозмездно информировать клиента-заемщика о погашении всей суммы кредита и информировать его о порядке получения заявления о снятии ипотеки, тогда как в случае существования прав третьих лиц, частично или полностью погасивших такой кредит – о правах этих лиц и о дальнейших условиях выдачи заявления о снятии ипотеки, а также информировать клиента-заемщика о порядке получения всех иных инструментов обеспечения по погашенному кредиту. Банк обязан информировать всех третьих лиц (поручителей, содолжников, залогодателей и т.д.), частично или полностью погасивших кредит, таким же образом.

VI ИСПОЛНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ПОРУЧЕНИЙ

1. Банк принимает от клиентов - пользователей платежных услуг платежные поручения на перевод, платежные поручения на уплату, платежные поручения на выплату и инкассовые платежные поручения.
2. Платежные поручения предоставляются в письменной форме и посредством электронного банкинга. Платежные поручения, которые клиент (пользователь платежных услуг) передает Банку, должны быть четкими и недвусмысленными. Изменения, дополнения и подтверждения Платежного поручения должны быть четко сформулированы.
3. Банк контролирует правильность оформления поручений, идентичность подписей ответственных лиц на поручениях и в карточке депонированных подписей (далее - «КДП»), идентичность печатей клиентов - пользователей платежных услуг на поручениях и в карточках КДП, а также остаток денежных средств на счете клиента - пользователя платежных услуг, выдавшего поручения на перевод, т.е. возможность исполнения данных поручений.
4. Если поручение выдано лицом, не имеющим на это полномочий, или клиентом, т.е. пользователем платежных услуг, передано неправильно заполненное поручение или отсутствуют достаточные средства для его исполнения, или счет клиента, т.е. пользователя платежных услуг, заблокирован Центральным банком Черногории, компетентным подразделением Министерства внутренних дел Правительства Черногории - Управлением полиции, компетентным судом или иным соответствующим государственным органом, Банк действует в его отношении в соответствии с действующим законодательством и своими внутренними актами.
5. Банк обязан принимать меры по установлению и проверке личности клиента, т.е. пользователя платежных услуг, осуществлять мониторинг деловых отношений клиента, т.е. пользователя платежных услуг, а также осуществлять контроль за операциями в соответствии с Законом о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма и внутренними актами банка.
6. Банк вправе в соответствии с положениями и внутренними правилами принимать от клиента, а именно пользователя платежных услуг, постоянное платежное поручение.
7. Банк не несет ответственности за неисполнение или задержку платежа по данным постоянным платежным поручениям, если их исполнение или задержка вызваны обстоятельствами, находящимися вне контроля и влияния Банка, а также не соответствуют нормативным актам и внутренним актам Банка.

8. Банк не несет ответственности в рамках соответствующего законодательства за ущерб, возникший в результате исполнения подложного или фальсифицированного платежного поручения.

VII ОБЯЗАТЕЛЬСТВА БАНКА В ОТНОШЕНИИ СОБЛЮДЕНИЯ БАНКОВСКОЙ – КОММЕРЧЕСКОЙ ТАЙНЫ

1. Банковской - коммерческой тайной Банка считаются, в том числе, акты, документы и сведения о его деятельности, разглашение которых посторонним лицам повлекло бы или могло бы повлечь серьезные вредные последствия для интересов клиентов Банка, в частности:
 - a) данные об индивидуальных остатках по депозитам клиентов Банка;
 - b) данные об остатках и операциях по индивидуальным счетам клиентов, открытым в Банке;
 - c) данные о заемщиках и остатках по их кредитам, и
 - d) иные сведения и информация о клиенте, полученные Банком в процессе оказания услуг клиенту и в процессе исполнения сделок с клиентом, если иное не установлено другим законом по отношению к Закону о кредитных организациях, а именно:
 - e) иные сведения о клиенте, полученные Банком в процессе оказания услуг клиенту Банка, а также иные сведения, документы, объявленные коммерческой тайной общими и/или отдельными актами Банка и/или действующим законодательством.
2. Члены органов Банка, акционеры Банка, сотрудники Банка, внешние аудиторы и иные лица, которые в силу характера выполняемой ими работы в Банке или для Банка имеют доступ к конфиденциальным данным, обязаны хранить данные и информацию, представляющие собой банковскую, т.е. коммерческую тайну и не должны сделать их доступными для третьих лиц, использовать их вопреки интересам Банка и его клиентов, а также предоставлять возможность использования их третьим лицам.
3. Обязанность по сохранению банковской тайны сохраняется для лиц, указанных в предыдущем пункте настоящих Общих условий, и после прекращения ими работы в Банке, то есть после прекращения статуса акционера или членства в органах Банка, а также после прекращения договорных отношений по выполнению работ в Банке.
4. Исключения касательно обязанности хранения банковской - коммерческой тайны:
 - все данные и информация, составляющие банковскую, то есть коммерческую тайну, могут быть предоставлены:
 - Центральному банку Черногории;
 - компетентному суду;
 - иным лицам с прямого письменного согласия клиента;
 - данные могут быть предоставлены компетентному государственному прокурору и административному органу, ответственному за полицейские дела, для целей преследования лиц, совершивших уголовные преступления;
 - данные могут быть предоставлены органу, ответственному за противодействие отмыванию денег и финансированию терроризма, в соответствии с законодательством, регулирующим противодействие отмыванию денег и финансированию терроризма;
 - данные могут быть предоставлены нотариусам в целях проведения наследственных дел;
 - государственным приставам, конкурсным управляющим и ликвидаторам могут быть предоставлены данные, необходимые для осуществления их полномочий в соответствии с законом;
 - данные могут быть предоставлены Фонду защиты вкладов в соответствии с законодательством, регулирующим защиту вкладов;
 - данные могут быть предоставлены налоговому органу для целей процедуры установления, взимания и контроля налогов, а также для обмена информацией с другими странами в соответствии с международными соглашениями и нормативными актами Европейского Союза;

- информация о номере счета юридического лица и физического лица, осуществляющего зарегистрированную деятельность, может быть предоставлена кредитору клиента Банка при предъявлении Банку вступившего в законную силу решения суда или иного установленного законом исполнительного документа;
- Данные о кредитоспособности и платежеспособности клиента в Банке могут быть предоставлены другой кредитной организации, то есть банку или организации, входящей в группу кредитных организаций, для целей управления рисками;
- данные могут быть предоставлены центрам социальной работы для принятия в рамках их юрисдикции мер по защите прав несовершеннолетних детей и лиц, находящихся под опекой;
- сведения о кредитной задолженности клиента перед Банком и регулярности возврата предоставленного кредита могут быть предоставлены лицам, которые на основании этой кредитной задолженности имеют потенциальные обязательства перед Банком в качестве содолжников, поручителей, гарантов и т.п.;
- кредитной организации, через которую осуществляются международные платежные операции (банку-корреспонденту), могут быть предоставлены данные о клиенте, необходимые для исполнения обязанности по идентификации и проверке клиента в соответствии с законодательством, регулирующим противодействие отмыванию денег и финансированию терроризма;
- сведения о денежных требованиях Банка, являющихся предметом продажи, могут быть предоставлены лицам, осуществляющим факторинг или выкуп денежных требований;
- страховым организациям могут быть предоставлены данные, необходимые для процедуры обеспечения требований Банка;
- лицу, намеревающемуся приобрести квалифицированное участие в Банке, лицу, к которому Банк присоединяется или с которым сливается, юридическому лицу, намеревающемуся взять управление над банком, а также аудиторам и иным профессиональным, юридическим или физическим лицам, уполномоченным потенциальным приобретателем квалифицированного участия, с согласия Правления Банка могут быть предоставлены данные, необходимые для процедуры оценки Банка;
- поставщикам услуг аутсорсинга могут быть предоставлены данные, необходимые для выполнения услуги аутсорсинга;
- лицу, ошибочно зачислившему денежные средства на счет клиента Банка, могут быть предоставлены данные, необходимые для возбуждения судебного разбирательства о возврате ошибочно зачисленных денежных средств;
- данные могут быть предоставлены иным лицам в соответствии с законодательством.

VIII РАЗМЕЩЕНИЯ БАНКА

1. Банк заключает договоры о кредитах, о банковских гарантиях и осуществляет иные банковские операции в соответствии с законодательством, иными нормативными правовыми актами и своими внутренними актами.
2. Отношения между Банком и клиентами регулируются договорами, заключаемыми в соответствии с законодательством и иными нормативными правовыми актами, а также внутренними актами Банка.
3. Основными критериями размещения средств являются: успешность осуществления деятельности и кредитоспособность клиента, степень риска, экономическая обоснованность размещения, а также объем и уровень делового сотрудничества клиента с Банком.
4. Банк рассмотрит каждый должным образом поданный запрос и уведомит Клиента о своем решении в сроки, установленные внутренними актами и/или законодательными нормативными актами.

5. Банк вправе отказать в предоставлении банковских услуг клиенту, в отношении которого он сочтет, что не соответствует требованиям, установленным законодательством и иными нормативными актами или внутренними актами Банка.
6. В целях одобрения размещения Клиент обязан предоставить Банку наиболее надежные инструменты обеспечения надлежащего исполнения обязательств перед Банком в соответствии с законодательством, деловой политикой и актами Банка.
7. Банк решает какие инструменты обеспечения являются наиболее надежными для обеспечения надлежащего исполнения обязательств клиента перед Банком.
8. Когда определенные инструменты обеспечения требований Банка предусмотрены договорами, заключенными между Банком и клиентом, расходы на их установление и возможное приведение в действие возлагаются на клиента.
9. Клиент обязан нести все опосредованные расходы, возникшие на основании деловых отношений или в связи с ними, в частности расходы на заверение/удостоверение и правовые сборы, налоги, расходы страхования и т. д.
10. Клиент обязан в течение срока действия деловых отношений с Банком на любом основании, предоставлять Банку в соответствии с договором или по письменному запросу Банка, в определенные договором или отведенные в запросе Банка сроки, дополнительную информацию и документацию, которые имеют значение или могут повлиять на данное отношение.
11. Если клиент по необоснованной причине не предоставит Банку необходимые данные и документацию в согласованный/отведенный срок, Банк вправе в одностороннем порядке прекратить свои деловые/договорные отношения с клиентом в любое время.

IX ПРОЦЕНТНЫЕ СТАВКИ И КОМИССИИ БАНКА

1. Банк взимает со своих клиентов проценты, комиссии, вознаграждения/тарифы в соответствии с законодательством, своей деловой политикой и другими внутренними актами.
2. Размер процентной ставки определяется внутренним решением Правления Банка и в соответствии с применимыми законодательными и другими соответствующими нормами.
3. Банк обязан начислять и отображать эффективные процентные ставки по выданным кредитам и эффективные пассивные процентные ставки по полученным депозитам, а также информировать клиентов и общественность о размере эффективных процентных ставок в порядке, установленном действующим законодательством.
4. Банк может выплачивать проценты клиенту, размещающему свои денежные средства во вклад в Банк, если такое оговорено условиями договора и/или внутренними актами Банка.
5. Исходя из предлагаемых условий кредитования, до момента принятия оферты или заключения кредитного договора Банк обязан своевременно предоставить физическому лицу - потребителю в письменной форме, на бумажном носителе или ином постоянном носителе, в том числе в соответствии с действующими правовыми нормами, информацию о:
 - процентной ставке, то есть о различных процентных ставках и условиях, при которых применяются процентные ставки, а также об индексе или учетной ставке, которая применяется к первоначальной процентной ставке, если таковая имеется, включая периоды, условия и процедуры изменения процентной ставки;
 - эффективной процентной ставке и совокупной сумме, которую физическое лицо - потребитель обязано оплатить, которые показаны на репрезентативном примере со всеми элементами, используемыми при расчете этой ставки и об обязательстве кредитора, в случае, если физическое лицо - потребитель сообщило ему об одном или нескольких желаемых условиях кредитования (срок

действия кредитного договора, общая сумма кредита и т. д.), при этом Банк обязан учитывать эти условия, а также если кредитный договор предусматривает различные способы выборки транша с различными комиссиями или процентными ставками и если Банк использует предположения, что общая сумма кредита выбирается по самой высокой комиссии и процентной ставке, применимым к обычным механизмам выборки транша для данного вида кредита, и указать, что различные способы выборки транша для данного вида кредита могут привести к более высокой эффективной процентной ставке;

- размере, количестве и периодичности платежей, которые физическое лицо - потребитель обязано вносить, а также о порядке, в котором эти платежи будут использованы для погашения оставшихся аннуитетов, рассчитанных по разным процентным ставкам, в целях погашения кредита, если были согласованы разные процентные ставки;
 - неустойке, применяемой в случае задержки аннуитетного платежа, а также о мерах по ее корректировке и комиссиях подлежащих оплате в связи с невыполнением обязательства по платежу.
6. В случае изменения текущей процентной ставки, Банк своевременно уведомляет об этом клиента – получателя кредита в соответствии с законодательством до начала применения новой процентной ставки. В случае изменения процентной ставки Банк также направляет клиенту – получателю кредита измененный график погашения.
7. Банк обязан начислять и отражать активные эффективные процентные ставки по выданным кредитам и эффективные пассивные процентные ставки по срочным депозитам и/или депозитам до востребования в соответствии с нормативными актами Банка, а также информировать клиентов и общественность о размере эффективных процентных ставок в соответствии с действующим законодательством.

X ПРАВО БАНКА И КЛИЕНТА НА РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

1. Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор с клиентом, в частности в случае, если клиент:
 - a) предоставит Банку неверную информацию,
 - b) использует кредитные средства не по их назначению,
 - c) не погашает обязательства по телу кредита, процентам и комиссиям в оговоренные сроки,
 - d) не выполнит требование Банка о предоставлении или увеличении средств обеспечения,
 - e) не выполнит предусмотренные договором обязательства,
 - f) в соответствии с договором или по письменному требованию Банка, без уважительных причин по мнению Банка, не представляет или отказывается предоставить дополнительную информацию или документацию, которые являются значительными или могут повлиять на деловые отношения между Банком и клиентом,
 - g) во всех иных случаях, предусмотренных отдельными соглашениями, отдельными актами, регулирующими отношения между клиентом и Банком, а также положениями действующего законодательства.
2. В случае расторжения договора Банком, Банк объявляет все обязательства клиента по этому договору наступившим по сроку оплаты. В случае признания кредита полностью наступившим к оплате, Банк вправе реализовать средства обеспечения погашения кредитного обязательства в соответствии с внутренними актами Банка и/или действующим законодательством.
3. Не менее чем за 15 дней до предполагаемого начала принудительного взыскания суммы кредита, подлежащей уплате содолжником, залогодателем и поручителем/гарантом, в том числе за 15 дней до предполагаемого одностороннего расторжения кредитного договора, Банк обязан уведомить данных лиц о намерении инициировать принудительное взыскание, соответственно об одностороннем расторжении договора и условиях, при которых эта процедура не будет инициирована.

4. Расторжение/отмена кредитного договора вступает в силу со дня направления уведомления о расторжении (отмене) кредитного договора в почтовое отделение заказным письмом для доставки по адресу клиента - кредитополучателя, указанному в договоре.
5. При объявлении кредита наступившим по сроку оплаты, Банк безвозмездно предоставляет Клиентам - заемщикам, содолжникам и поручителям расторжение/отмену кредитного договора в письменной форме с указанием общей суммы и структуры задолженности по следующим пунктам: тело кредита, проценты, комиссии и другие расходы, а также обоснованность определенных позиций, оплата которых требуется, с указанием того, какие позиции подлежат увеличению и по какой соответствующей процентной ставке.
6. При создании условий, при которых требования Банка не могут быть погашены посредством деловых отношений с Клиентом-заемщиком, и когда необходимо принять меры принудительного взыскания, Банк вправе объявить кредит наступившим по сроку в полном объеме и инициировать меры принудительного взыскания.
7. В случае расторжения/отмены кредитного договора и/или активации инструментов обеспечения и/или принудительного взыскания, Клиент - заемщик обязан выплатить компенсацию, включающую в себя расходы, судебные издержки, вознаграждение и платы государственного пристава, расходы на адвокатов и другие расходы, которые к уже перечисленным, могут возникнуть в процессе принудительного взыскания в зависимости от вида процедуры, т.е. индивидуальных решений компетентных органов, которые были понесены Банком в рамках конкретной процедуры.
8. Клиент - заемщик вправе исполнить свои обязательства по кредитному договору в любое время досрочно, частично или полностью, и обязан об этом уведомить Банк в письменной форме в соответствии с нормативными актами и/или внутренними актами Банка.
9. За досрочное полное или частичное погашение кредита Банк взимает комиссию в соответствии с общими актами Банка. В случае досрочного погашения кредита, Банк может взимать с Клиента комиссию за досрочное погашение кредита в размере, установленном внутренним актом банка, за исключением случаев, когда это регулируется законодательством.

XI ПОРЯДОК ПОДАЧИ КЛИЕНТОМ ЖАЛОБ

1. Жалоба должна содержать подробное описание события/ситуации, а также доказательства, из которых очевидна обоснованность жалобы Клиента. Если представленное описание события/ситуации и/или доказательство является неполным, Банк может потребовать от Клиента - заемщика дополнения жалобы.
2. В случае подачи жалобы, из которой невозможно определить ее обоснованность, Банк обратится к Клиенту – заемщику с просьбой дополнить свою жалобу и если Клиент не сделает этого в течение 7 (семи) дней с момента обращения, Банк будет считать, что Клиент отказался от жалобы. Банк не несет ответственность за возможные вредные последствия, вызванные промедлением Клиента с жалобой или ее дополнением.
3. Банк в письменной форме проинформирует Клиента об обоснованности жалобы и предпринятых мерах и действиях в течение 8 (восьми) дней с даты получения жалобы, за исключением случаев, когда отдельными общими условиями или нормативными актами предусматривается иной срок в отношении определенного вида финансовой услуги.
4. Органы Банка, выполняющие процедуру по разрешению жалоб и их полномочия при разрешении жалоб устанавливаются актами Банка.
5. Защита прав потребителей в рамках законодательства о потребительском кредитовании, осуществляется в соответствии с положениями этого законодательства.

XII ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

Банк вправе в любое время изменять настоящие Общие условия. Общие условия будут размещены в кассовых отделениях Банка или в помещениях Банка, предназначенных для обслуживания клиентов, или предоставлены в письменной форме по запросу любого участника кредитного процесса (кредитополучателя, содолжника, поручителя), а также на сайте Банка: www.zapadbanka.me.

XIII ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. В дополнение к настоящим Общим условиям, клиентам в помещениях Банка доступны брошюры Банка, которые, в том числе, содержат Общие условия деятельности для определенных продуктов Банка.
2. Клиент может запросить у Банка дополнительные разъяснения и указания относительно применения Общих условий.
3. Действующее законодательство Черногории применяется в отношении всех правоотношений между клиентом и Банком.
4. По всем вопросам, которые прямо не регулируются настоящими Общими условиями, применяются другие акты Банка и правовые нормы.
5. В случае, если некоторые положения настоящих Общих условий после их публикации окажутся несовместимыми с правовыми и иными нормативными актами, эти положения применяются до внесения изменений и/или дополнений в настоящие Общие положения. Если какое-либо из положений настоящих Общих условий впоследствии будет признано недействительным, это не повлияет на другие положения, которые в этом случае сохраняют юридическую силу, при условии, что договаривающиеся стороны заменят недействительное положение юридически действительным, которое в наивысшей мере позволит достижения цели, которая должна была быть достигнута с помощью положения, признавшегося недействительным.
6. Клиент обязан ознакомить уполномоченных лиц (доверенных) по своим счетам с содержанием настоящих Общих условий. Считается, что уполномоченное лицо приняло настоящие Общие условия в момент совершения первого действия на основании выданной доверенности. Настоящие Общие условия применяются соответствующим образом к уполномоченным лицам и/или законным представителям и/или опекунам, которые совершают юридические действия от имени и за счет Клиента.
7. Настоящие Общие условия вступают в силу со дня их принятия и применяются ко всем клиентам начиная с 14.12.2026 года. Вступлением в силу данных Общих условий прекращается действие Общих условий от 27.11.2025 года.