

Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica

U primjeni od 08. 04. 2024. godine

Kontrolu i nadzor poslovanja Banke obavlja Centralna banka Crne Gore u skladu sa propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

1. UVODNE ODREDBE

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju sljedeće značenje:

1.1. Banka – izdavalac Opštih uslova i Pružalac platnih usluga koji Korisniku otvara i vodi račun za plaćanja je Erste Bank AD Podgorica, registrovana kod Centralnog registra privrednih subjekata (u daljem tekstu: CRPS) pod matičnim brojem 02351242, sa sjedištem u Podgorici, Arsenija Boljevića 2A, račun broj 907-54001-10 SWIFT: OPPOMEPG; IBAN: ME25540000007000000101; internet stranica: www.erstebank.me, info telefon: 020440440, Kontakt centar 19991, e-mail: info@erstebank.me.

1.2. Akti Banke – su svi pripadajući dokumenti i odluke koje po propisanoj proceduri donose ovlašćena tijela Banke i koji su Korisniku dostupni pojedinim Distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze Korisnika i svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze prema Banci, kao i Banke same (primjer: Posebni Opšti uslovi, Odluka o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima i sl.). Banka će Korisniku na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos sa Bankom.

1.3. Distributivni kanali – u smislu ovih Opštih uslova predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje Bančinih proizvoda i usluga. U samom tekstu Opštih uslova pojam Distributivni kanali može značiti filijala Banke, internet stranica Banke www.erstebank.me (dalje: internet stranica), Erste Web ebanking, bankomati i sl.

1.4. Kartica – je debitna, odnosno kreditna MasterCard kartica koja pored svrhe identifikacione kartice, omogućuje korisniku raspolaganje sredstvima s Računa na bankomatima, EFT-POS uređajima, internetu i drugim samouslužnim uređajima, kao i Kartica na rate kojom se Korisniku omogućava raspolaganje sredstvima isključivo iz odobrenog Limita za rate (LZR) na bankomatima, EFT-POS terminalima i u trgovini putem interneta, a koje su bliže opisane u Posebnim opštim uslovima.

1.5. Personalizovana sigurnosna obilježja (personalizovani sigurnosni podaci) kartice – elementi kartice nužni za realizaciju plaćanja na isplatnim ili prodajnim mjestima sa ili bez fizičkog prisustva Korisnika (Internet, kataloška i telefonska prodaja – MOTO transakcije), a podrazumijevaju: PIN Kartice i/ili broj Kartice i/ili datum isteka Kartice i/ili trocifreni kontrolni broj utisnut na Kartici i/ili mToken PIN i/ili otisak prsta Korisnika. Ove elemente Banka izdaje Korisniku radi provjere autentičnosti.

1.6. Jedinstvena identifikaciona oznaka – jeste kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružalac platnih usluga određuje korisniku, a koju korisnik mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik i/ili račun za plaćanje drugog korisnika koji se upotrebljava u Platnoj transakciji. U smislu ovih Opštih uslova Banka pod Jedinstvenom identifikacionom oznakom podrazumijeva IBAN ili broj Računa shodno pozitivnim propisima.

1.7. Korisnik platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik) – u smislu ovih Opštih uslova je fizičko lice-potrošač koje je sa Bankom zaključilo Okvirni ugovor o platnim uslugama, a u svrhe koje nijesu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju.

1.8. Nalog za plaćanje – jeste instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi svom pružaocu platnih usluga, a kojom se traži izvršenje Platne transakcije i koja sadrži sve potrebne elemente za sprovođenje. Prema obliku plaćanja Nalog za plaćanje može biti: nalog za polaganje gotovog novca, nalog za podizanje gotovog novca, nalog za prenos novčanih sredstava, nalog za naplatu novčanih sredstava i dr.

1.9. Platni instrument – svako personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje Platne transakcije.

1.10. Platna transakcija – jeste polaganje, podizanje ili prenos novčanih sredstava, inicirana od platioca, u njegovo ime ili od primaoca plaćanja, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između platioca i primaoca plaćanja.

1.11. Prebacivanja računa za plaćanje je:

- a) prenos informacija sa jednog pružaoca platnih usluga na drugog o svim ili pojedinim trajnim nalogima za kreditne transfere, ponavljajućim direktnim zaduženjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje,
- b) prenos raspoloživih novčanih sredstava sa računa za plaćanje kod jednog pružaoca platnih usluga na račun za plaćanje kod drugog pružaoca platnih usluga, ili
- c) prenos informacija i prenos raspoloživih novčanih sredstava u skladu sa podtač. a) i b) ove tačke, uz ukidanje ili bez ukidanja prethodnog računa za plaćanje

1.12. Platna transakcija na daljinu - platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu.

1.13. 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.

1.14. Pružalac usluge iniciranja plaćanja - je pružalac platnih usluga koji kao platna institucija obavlja Usluge iniciranja plaćanja.

1.15. Pružalac usluge informacija o računu - je pružalac platnih usluga koji obavlja isključivo Usluge pružanja informacija o računu.

1.16. Usluge 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. Ovu uslugu Korisnik može koristiti samo ako mu je Račun dostupan online.

1.17. Usluge pružanja informacija o računu - platna usluga koja se pruža uz online povezivanje, kojim 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.

1.18. Kreditni transfer - platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija nakon što pružalac platnih usluga kod kojega se vodi račun za plaćanje platioca, teretio račun za plaćanje platioca, a na osnovu naloga za plaćanje koji zadaje platilac.

1.19. Nacionalna platna transakcija – je Platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ili samo jedan pružalac platnih usluga koji posluje u Crnoj Gori u skladu sa Zakonom o platnom prometu.

1.20. Prekogranična platna transakcija – je pojam koji se koristi tek nakon pristupanja Crne Gore u Evropsku uniju i znači Platnu transakciju u čijem izvršavanju učestvuju dva pružaoca platnih usluga, od kojih jedan pružalac platnih usluga (primaoca plaćanja ili platioca) posluje u Crnoj Gori u skladu sa Zakonom o platnom prometu, a drugi pružalac platnih usluga (platioca ili primaoca plaćanja) posluje prema propisima druge Države članice. Do ulaska u Evropsku uniju ove transakcije smatraće se Međunarodnim platnim transakcijama.

1.21. Međunarodna platna transakcija – je Platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju dva pružaoca platnih usluga, od kojih jedan pružalac platnih usluga (primaoca plaćanja ili platioca) posluje u Crnoj Gori u skladu sa Zakonom o platnom prometu, a drugi pružalac platnih usluga (platioca ili primaoca plaćanja) posluje prema propisima Treće države. Do ulaska Crne Gore u Evropsku uniju, Međunarodna platna transakcija je i svaka Prekogranična platna transakcija.

1.22. Država članica – je država potpisnica Ugovora o Evropskom privrednom prostoru.

1.23. Treća država – je do pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji svaka strana država, a nakon pristupanja država koja nije Država članica.

1.24. Račun – je Transakcioni račun koji Banka, na osnovu Ugovora i ovih Opštih uslova, otvara Korisniku, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija. Transakcioni račun, u smislu ovih Opštih uslova, može biti transakcioni račun koji se koristi za nacionalne i međunarodne platne transakcije u valuti Euro i transakcioni račun koji se koristi za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija u drugim valutama.

1.25. Ugovor – je ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog Transakcionog računa za izvršavanje nacionalnih ili međunarodnih platnih transakcija u valuti Euro i transakcioni račun koji se koristi za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija u drugim valutama.

1.26. Terminski plan – je posebni Akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja Platnih transakcija.

1.27. Referenca plaćanja – broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identifikuje Platna transakcija.

1.28. Filijala – organizacioni dio Banke u okviru Sektora stanovništva.

1.29. Posebni Opšti uslovi – su uslovi propisani za određeni proizvod/uslugu (npr. Opšti uslovi korišćenja Erste Web eBanking i sl).

1.30. Ovlašćeno lice – je fizičko lice koje je ovlašćeno od strane Korisnika ili koje na osnovu zakona može raspolagati sredstvima na Računu u okviru raspoloživog stanja. Ovlašćeno lice mogu biti na primjer opunomoćenik ili zakonski zastupnik.

1.31. Punomoćje – je ovlašćenje za raspolaganje po transakcionom računu koje Korisnik daje opunomoćenom licu u formi i sadržini prihvatljivoj za Banku.

1.32. Centralni registar transakcionih računa – je jedinstvena informaciona baza podataka o transakcionim računima i njihovim vlasnicima, a koju vodi Centralna banka Crne Gore.

1.33. Usluga elektronskog bankarstva – skup usluga Banke, koji čine usluga internet bankarstva i usluga mobilnog bankarstva.

1.34. Pružalac usluge iniciranja plaćanja – je pružalac platnih usluga koji kao platna institucija obavlja usluge iniciranja plaćanja.

1.35. Pružalac usluge informacija o računu – je pružalac platnih usluga koji obavlja isključivo pružanja informacija o računu.

1.36. Provjera autentičnosti – postupak koji Banci omogućava provjeru identiteta korisnika Platne usluge/Platnog instrumenta ili valjanosti upotrebe određenog Platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih podataka korisnika Platne usluge/Platnog instrumenta.

1.37. Pouzdana provjera autentičnosti – Provjera autentičnosti Korisnika 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.

1.38. Personalizovani sigurnosni podaci - personalizovane karakteristike koje pružalac platnih usluga daje korisniku platnih usluga radi provjere autentičnosti.

1.39. Osjetljivi podaci o plaćanju - 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.

1.40. Lice koja podliježe sankcijama / Sankcionisano lice - podrazumijeva svakog pojedinca ili entitet (a) koji je naveden na bilo kojoj od javno dostupnih lista posebno označenih državljana i blokiranih lica, ili pojedinaca ili lica, entiteta ili skupina koje podliježu Sankcijama koje je izdalo Tijelo nadležno za sankcije, sa svim izmjenama, dopunama ili zamjenama, (b) koji posluje, strukturiran je ili ima sjedište u Sankcionisanoj državi, (c) koji je inače predmet Sankcija i (d) u vlasništvu ili pod kontrolom ili nastupa u ime bilo kojeg od prethodno navedenih pojedinaca ili entiteta.

1.41. Sankcije - podrazumijevaju sve ekonomske ili finansijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo koje u skladu sa potrebama izriče, nameće, ili sprovodi Tijelo nadležno za donošenje sankcija (zakoni, pravila i propisi koji se na njih odnose nazivaju se "Propisi o sankcijama").

1.42. Sankcionisana država - podrazumijeva u svakom trenutku zemlju ili teritoriju koja je predmet bilo kojih državnih ili teritorijalnih sankcija, a u vrijeme ovog dokumenta uključuje bez ograničenja Sjevernu Koreju, Iran, Siriju, Sudan, Južni Sudan, Krim te Myanmar.

1.43. Tijelo nadležno za sankcije - podrazumijeva (a) Savjet bezbjednosti Ujedinjenih nacija, (b) EU, (c) SAD (d) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojem od prethodno navedenih, i (e) svako drugo nadležno državno ili regulatorno tijelo, instituciju, agenciju koja nameće ekonomske i finansijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo, uključujući bez ograničenja, i Kancelarija za nadzor strane imovine, Ministarstva finansija SAD-a (OFAC).

2. OPŠTE ODREDBE

2.1. Ovim Opštim uslovima Banka uređuje upravljanje transakcionim računima, uslove i način pružanja platnih usluga Korisniku, upućuje na akte o naknadama koji se primjenjuju i definiše ostala pitanja povezana sa obavljanjem platnih usluga.

2.2. Banka Korisniku prilikom otvaranja Računa i/ili ugovaranja bilo koje platne usluge Banke, uz informacije iz ovih Opštih uslova uručuje i druge Akte Banke kojima se reguliše pojedina platna usluga Banke koju Korisnik zahtijeva ili ugovara sa Bankom (primjer: Posebni Opšti uslovi, odluka o naknadama, Terminski plan).

2.3. Prilikom svakog otvaranja Računa Korisnik i Banka sklapaju Okvirni ugovor o platnim uslugama (dalje u tekstu: Okvirni ugovor) koji čine:

- ovi Opšti uslovi,
- pripadajući Posebni Opšti uslovi za uslugu koju ugovaraju Banka i Korisnik,
- Odluka o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima,
- Katalog proizvoda Sektora stanovništva za fizička lica (samo u dijelu koji se odnosi na kamatne stope po Računima),
- Terminski plan,
- Ugovor o transakcionom računu za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija i međunarodnih platnih transakcija u valuti Euro i/ili Ugovor o transakcionom računu za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija u drugoj valuti.

Ovi Opšti uslovi i svi dokumenti koji čine Okvirni ugovor nalaze se i dostupni su na internet stranici i/ili Filijali Banke.

2.4. U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim odredbe ovih Opštih uslova, te na kraju ostali Akti Banke, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije.

2.5. Korisnik sklopljenjem Okvirnog ugovora potvrđuje da je prethodno, prije sklapanja predmetnog ugovora, upoznat sa ovim Opštīm uslovima, drugim Aktima Banke i drugom dokumentacijom koja u skladu s članom 2.3. ovih Opštih uslova čini Okvirni ugovor, te da se sa njima u cjelosti slaže i prihvata ih.

2.6. Ukoliko su odredbe ugovora kojima su Banka i Korisnik do uvođenja ovih Opštih uslova uređivali ugovorne odnose u vezi sa vođenjem Računa i obavljanjem usluga plaćanja, bile u suprotnosti sa odredbama Zakona o platnom prometu i/ili odredbama ovih Opštih uslova, te odredbe ranije sklopljenih ugovora neće se primjenjivati, te su iste nadomještene odredbama ovih Opštih uslova i drugim dokumentima koji u skladu s članom 2.3. ovih Opštih uslova čine Okvirni ugovor.

3. OTVARANJE RAČUNA

3.1. Banka otvara Račun Korisniku pod uslovom da Korisnik lično preda Banci sljedeću dokumentaciju:

- ispravno popunjen Zahtjev za otvaranje Računa,
- dokumentaciju koja omogućava identifikaciju Korisnika i lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na računu u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorizma i drugim važećim propisima,
- podatke potrebne za vođenje registra računa,
- drugu dokumentaciju u skladu s važećim zakonima ili koju posebno zahtijeva Banka.

3.2. Banka Korisniku otvara Račun na osnovu Zahtjeva za otvaranje računa i potpune tražene dokumentacije. Banka zadržava pravo odbiti otvaranje Računa Korisniku bez navođenja posebnog obrazloženja. Obligacioni odnos između Banke i Korisnika nastaje zaključivanjem Okvirnog ugovora.

3.3. Banka i Korisnik na osnovu Zahtjeva za otvaranje računa i uredne dokumentacije za otvaranje računa sklapaju Ugovor.

3.4. Korisnik može početi poslovati putem Računa nakon potpisivanja Ugovora od strane Banke, odnosno aktivacije otvorenog računa od strane Centralne banke Crne Gore.

3.5. Banka će Korisniku po otvaranju Računa naručiti izradu Kartice shodno Opštīm uslovima za izdavanje i korišćenje platnih kartica za fizička lica, na zahtjev Korisnika.

3.6. Banka otvara Račune shodno zakonu i po strukturi utvrđenoj podzakonskim aktima i pravilima Banke.

4. VOĐENJE RAČUNA

4.1. Banka će putem Računa Korisniku izvršavati Platne transakcije i obavljati usluge polaganja, podizanja ili prenosa novčanih sredstava u okviru raspoloživog stanja na Računu.

4.2. Korisnik daje saglasnost Banci da novčana sredstva koja Korisnik primi po osnovu međunarodne platne transakcije u valuti EUR može prenijeti na transakcioni eurski račun Korisnika. Za navedeni prenos Korisnik ne plaća naknadu Banci.

4.3. Raspoloživo stanje na Računu čini pozitivno stanje koje se smatra depozitom po viđenju, te ugovorno dozvoljeno prekoračenje po Računu (dalje u tekstu: Raspoloživo stanje).

4.4. Raspoloživim stanjem na Računu mogu raspolagati Korisnik i njegova Ovlašćena lica.

4.5. Raspolaganje sredstvima je neograničeno u okviru Raspoloživog stanja na Računu, osim u slučajevima više sile ili kad propisi nalažu drugačije.

4.6. Korisnik može odmah prilikom otvaranja Računa ili naknadno ovlastiti druga lica za raspolaganje sredstvima po njegovom Računu izdavanjem odgovarajućeg pisanog punomoćja, koje po svom obliku, sadržaju i svim drugim detaljima mora biti u cjelosti u skladu sa zahtjevima Banke i pozitivnim propisima. Korisnik je obavezan svakog opunomoćenog lica, upoznati sa sadržajem ovih Opštih uslova i cjelokupnom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor, te koja je navedena u članu 2.3. ovih Opštih uslova.

4.7. Izborom određenog lica za opunomoćeno lice, Korisnik jemči kako lice koje je imenovao opunomoćenim licem ispunjava zakonom propisane uslove potrebne za imenovanje opunomoćenog lica, te da je isto lice od njegovog povjerenja.

4.8. Banka ne odgovara za radnje Korisniku opunomoćenog lica Korisnika, kako prema Banci, tako i prema Korisniku samom. Za sve propuste i radnje Korisnik opunomoćenog lica Korisnika, odgovoran je isključivo Korisnik.

4.9. Punomoćje, odnosno opoziv punomoćja, sačinjen izvan Banke moraju biti ovjereni od domaćeg ili stranog nadležnog tijela, shodno pozitivnim propisima. Banka zadržava pravo ne postupiti po jednokratnom punomoćju, starijem od 3 mjeseca.

4.10. Punomoćje po Računu prestaje važiti najkasnije protekom jednog radnog dana od dana prijema izjave/potvrde o pisanom opozivu od Korisnika ili Korisnikovog opunomoćenog lica: zatvaranjem Računa: dostavljanjem potvrde o gubitku poslovne sposobnosti: odnosno potvrde o smrti Korisnika odnosno Korisnikovog opunomoćenog lica u skladu sa pozitivnim propisima.

4.11. Danom prestanka važenja datog punomoćja, opunomoćeno lice ne može više raspolagati sredstvima sa Računa niti preduzimati bilo koje druge radnje ili dobiti bilo kakve informacije i dužan je Banci odmah vratiti Karticu i druga sredstva za raspolaganje, ako takvima raspolaže.

4.12. Banka neće snositi posljedice do kojih može doći ako ovo opunomoćeno lice ne postupi shodno odredbama ovog člana. Banka nije u obavezi obavještavati Korisnika o radnjama i propustima ovog opunomoćenog lica.

4.13. Korisnik ugovaranjem proizvoda i usluga Banke potvrđuje da Korisnik: (i) nije Sankcionirano lice, niti je pod kontrolom ili djeluje u ime Sankcioniranog lica; ili (ii) nije uključen u bilo kakvu aktivnost za koju se može razumno očekivati da će rezultirati određivanjem njega kao Sankcionirano lice; ili (iii) nije prekršio, niti preduzeo bilo kakvu radnju koja bi mogla rezultirati povredom Propisa o sankcijama; ili (iv) ne posluje sa Sankcioniranim licem.

4.14. a) Korisnik neće izazvati niti dopustiti da se cjelokupni ili bilo koji dio sredstava od plasmana koje mu je odobrila Erste banka koriste, direktno ili indirektno, za zajam ili drugi predujam: - za ulaganje ili donaciju ili bilo kakvo finansiranje ili potporu aktivnostima ili poslovanju Sankcioniranog lica; ili - na bilo koji način koji bi rezultirao kršenjem Propisa o sankcijama. b) Korisnik (a isto je obavezan osigurati i za povezana društva) se neće upuštati u bilo kakve transakcije, aktivnosti ili poslovanje koje bi moglo kršiti Propise o sankcijama, ili uzrokovati da postane Sankcionirano lice; c) Korisnik će, u skladu sa propisima, odmah po saznanju dostaviti Banci pojedinosti o bilo kojem zahtjevu, radnji, tužbi, postupku ili istrazi protiv njega, vezano uz bilo koje Sankcije.

5. AUTORIZACIJA, POUZDANA PROVJERA AUTENTIČNOSTI KORISNIKA I IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

5.1. Smatra se da je autorizacija (saglasnost) za izvršenje Platne transakcije data ako je prije izvršenja Platne transakcije ispunjen jedan od sljedećih uslova:

- a) Korisnik ili Ovlašćeno lice je dalo Banci pisani nalog za uplatu na Račun i predao gotovinu ovlašćenom zaposlenom Banke;
- b) Korisnik ili Ovlašćeno lice je ovjerilo nalog za isplatu ili nalog za prenos potpisom istovjetnim potpisu na identifikacionom dokumentu (identifikaciona isprava Korisnika/Ovlašćenog lica) kojeg predočava kod podnošenja Naloga za plaćanje;

- c) Nalog za plaćanje je zadat putem usluga elektronskog bankarstva od strane Korisnika ili Ovlašćenog lica identifikovanog u skladu sa Opštim uslovima korišćenja usluga elektronskog bankarstva za fizička lica. Banka može u svakom trenutku zatražiti od Korisnika i dodatnu autorizaciju transakcije putem sredstava za identifikaciju i autorizaciju
- d) umetanje i korišćenje Kartice na bankomatu uz unos PIN-a;
- e) davanje, unošenje ili prislanjanje kartice na EFT-POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog, odnosno isplattog mjesta, te zavisno od sistema (EFT-POS terminalu/ samouslužnom uređaju – kartica) potvrda transakcije bez ili sa unosom PIN-a i/ili potpisa;
- f) unos i davanje personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice ili mToken PIN i/ili otisak prsta Korisnika, te ostalih podataka na zahtjev trgovca pri plaćanju putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje;
- g) za izvršenje pojedinačnih trajnih naloga ili direktnih zaduženja smatra se da je Korisnik ili Ovlašćeno lice dalo saglasnost i autorizaciju potpisivanjem posebnog ugovora kako je opisano u članu 11. ovih Opštih uslova.

5.2. Banka je dužna primjenjivati Pouzdanu provjeru autentičnosti Korisnika kada platilac:

- Pristupa svom računu za plaćanje uz online povezivanje;
- Inicira elektronsku platnu transakciju, ili

Izvršava bilo koju radnju sa udaljenosti koja može značiti rizik u smislu prevara povezanih sa plaćanjem ili drugih oblika zloupotrebe, osim u slučajevima kada su važećim propisima dopušteni izuzeci, u zavisnosti od iznosa transakcije, broju ili ukupnom iznosu uzastopnih transakcija, primaocu plaćanja, ili drugim kriterijima koji su predviđeni važećom regulativom.

U slučajevima kada je dopušteno neprimijeniti ili nezahtijevati primjenu pouzdane provjere autentičnosti, činjenica da ista nije sprovedena ne znači da transakcija nije autorizovana na ugovoreni način.

5.3. Informacije prije izvršenja Platne transakcije sadržane su u ovim Opštim uslovima, Posebnim Opštim uslovima za uslugu/proizvod koju su ugovorili Banka i Korisnik ili Ovlašćeno lice, Terminskom planu i u Odluci o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima.

5.4. Korisnik ili Ovlašćeno lice mogu Naloge za plaćanje dostaviti u Banku u papirnoj formi, usmeno uz zahtjev za popunjavanje Naloga za plaćanje ili putem usluga elektronskog bankarstva Banke, koji moraju biti uredno popunjeni.

5.5. Uredno popunjenim Nalogom za plaćanje smatra se Nalog na propisanom obrascu u koji su unijeti svi traženi podaci i koji je čitljiv.

5.6. Banka izvršava autorizovane Platne transakcije po prijemu uredno popunjenog Naloga za plaćanje, a u skladu sa Terminskim planom izvršavanja Platnih transakcija ako su ispunjeni svi uslovi navedeni u ovom članu, ako je za Platnu transakciju osigurano pokriće na Računu, ako je Nalog za plaćanje ispunjen čitko i potpuno (bez ispravki), te ako ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje.

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

5.8. Korisnik se obavezuje da će precizno popuniti podatke o svrsi transakcije, a za potrebe procesuiranja platnih naloga u propisanim rokovima. Banka zadržava pravo da odbije/zaustavi procesuiranje naloga u slučaju da Korisnik nije adekvatno popunio polje "Svrha plaćanja" u platnom nalogu.

5.9. Banka prihvata i izvršava ispravni i uredno popunjeni Nalog za plaćanje Korisnika ili Ovlašćenog lica, samo u slučaju kada je isti dostavljen Banci od strane Korisnika ili Ovlašćenog lica, na način kako je to ugovoreno za pojedinu platnu uslugu.

5.10. Ukoliko Banka primi Nalog za plaćanje na dan koji nije određen kao njen radni dan ili ako primi Nalog za plaćanje nakon vremena koje je određeno u Terminskom planu, smatra se da je Nalog za plaćanje primila sljedećeg radnog dana. U navedenom slučaju, ukoliko je Nalog za plaćanje primljen u Filijali Banke za sredstva potrebna za izvršenje primljenog Naloga za plaćanje, Banka neće teretiti Račun, ali će rezervisati sredstva na Računu Korisnika kako bi osigurala izvršenje Naloga za plaćanje sljedećeg radnog dana. Rezervisanim sredstvima na Računu Korisnik ili Ovlašćeno lice ne mogu raspolagati, ali mogu opozvati Nalog za plaćanje shodno članu 7. ovih Opštih uslova.

5.11. Nalog za plaćanje Banka izvršava isti dan ili na unaprijed određeni radni dan Banke, uz uslov da na Računu Korisnika postoje raspoloživa novčana sredstva na dan izvršenja Naloga za plaćanje, a shodno Terminskom planu.

Neizvršavanje naloga za plaćanje zbog nepostojanja raspoloživog stanja na Računu ne smatra se odbijanjem Naloga za plaćanje te o navedenom Banka nije u obavezi izvijestiti Korisnika ili Ovlašćeno lice.

5.12. Ako Korisnik ili Ovlašćeno lice preda Banci neispravne podatke za primaoca plaćanja na Nalogu za plaćanje, Banka nije odgovorna Korisniku ili Ovlašćenom licu, niti primaocu plaćanja za nepravilno izvršenje Platne transakcije.

5.13. Banka može odbiti izvršenje Naloga za plaćanje ako nijesu ispunjeni svi uslovi za izvršenje istog. O odbijanju izvršenja Naloga za plaćanje, kao i o razlozima za odbijanje i postupku za otklanjanje grešaka koje su bile uzrok odbijanja Banka će obavijestiti Korisnika ili Ovlašćeno lice, osim u slučajevima kad je to zabranjeno na osnovu drugih propisa. Obavještenje Banka stavlja na raspolaganje Korisniku ili Ovlašćenom licu na ugovoreni način najkasnije u roku koji je određen za izvršenje Naloga za plaćanje u Terminskom planu.

5.14. Banka je ovlašćena odbiti sprovesti Nalog za plaćanje i/ili Platnu transakciju po Računu Korisnika ako smatra da postoji neusklađenost takvog naloga ili transakcije sa propisima ili uputstvima javnih tijela nadležnih za nadzor nad poslovanjem Banke ili sprovođenjem mjerodavnih propisa ili je Nalog za plaćanje/Platna transakcija u suprotnosti sa pravilima, načelima ili politikama poslovanja Banke i društveno odgovornog poslovanja generalno (kao što su odredbe *Načela odgovornog finansiranja* te *Izjave o sklonosti preuzimanja rizika*, koji su akti objavljeni na Internet stranici Banke i u filijalama Banke). Radi izbjegavanja svake nedoumice Korisnik je odgovoran osigurati da je Platna transakcija po Računu u skladu sa svim mjerodavnim propisima, što se odnosi, ali ne ograničava na propise o deviznom poslovanju te propise o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma te navedenim pravilima, načelima i politikama.

6. OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE

6.1. Korisnik ili Ovlašćeno lice mogu prije izvršenja naloga pisanim putem ili putem usluga elektronskog bankarstva (ukoliko je nalog zadat putem usluga elektronskog bankarstva) opozvati Nalog za plaćanje tako da opozove saglasnost za izvršenje Naloga za plaćanje tako što će opozvati saglasnost za izvršenje Naloga za plaćanje ili opozvati ovlašćenje za trajni nalog ili direktno zaduženje. Svaka Platna transakcija izvršena nakon, po procjeni Banke urednog opoziva, smatra se neodobrenom. Korisnik ili Ovlašćeno lice ne može opozvati Nalog za plaćanje nakon što je isti proslijeđen u međubankarske platne sisteme.

6.2. Ako je platna transakcija inicirana od strane pružaoca usluge iniciranja plaćanja ili od strane ili preko primaoca plaćanja, platilac ne može opozvati nalog za plaćanje nakon davanja saglasnosti pružaocu usluge iniciranja plaćanja da inicira platnu transakciju ili nakon davanja saglasnosti za izvršavanje platne transakcije primaocu plaćanja.

6.3. U slučaju opoziva Naloga za plaćanje navedenog u članu 6.8. ovih Opštih uslova, a koji je predat u Filijali Banke, Banka dozvoljava opoziv istog do kraja radnog vremena Filijale Banke na dan predaje Naloga za plaćanje.

7. RASPOLAGANJE SA SREDSTVIMA

7.1. Korisnik može raspolagati uplaćenim novčanim sredstvima na svojem Računu kad je iznos Platne transakcije odobren na računu Banke i kada Banka primi sve potrebne informacije za odobrenje Korisnika ovog Računa.

7.2. Platne transakcije koje dolaze od platioca iz druge domaće ili inostrane banke obrađuju se tako da se odobrava Račun Korisnika na osnovu navedenih podataka u Nalogu za plaćanje. Banka se ne obavezuje provjeravati ispravnost drugih podataka navedenih uz Jedinstvenu identifikacionu oznaku.

7.3. Ako dan kad su novčana sredstva odobrena na računu banke primaoca plaćanja nije radni dan te banke, smatra se da je banka primaoca plaćanja primila novčana sredstva za primaoca plaćanja prvog sljedećeg radnog dana.

7.4. Prihvatanjem ovih Opštih uslova Korisnik daje saglasnost da Banka pogrešno knjiženje ili odobrenje Računa izvršeno bez naloga Korisnika, a koje je posljedica greške Banke ili njenih spoljnih izvršilaca, može otkloniti suprotnim knjiženjem ili storniranjem. O navedenim knjiženjima Banka Korisnika obavještava na ugovoreni način, putem izvoda prometa po Računu.

8. DRUGE OSNOVE ZA TEREĆENJE RAČUNA

8.1. Banka će zadužiti račun za plaćanje Korisnika platnih usluga 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 ovog zakona, dospjelih potraživanja po osnovu kredita koji je pružalac platnih usluga odobrio korisniku platnih usluga 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.

8.2. Nalog za prinudnu naplatu Banka sprovodi samo iz pozitivnog salda na Računu Korisnika, te naknadnih priliva novčanih sredstava u skladu s važećim propisima.

8.3. U slučaju da Banka ima potraživanja prema Korisniku iz bilo kojeg ugovornog odnosa s Bankom, Korisnik je prihvatanjem ovih Opštih uslova saglasan da Banka u slučaju Korisnikovog neispunjenja obaveze iz bilo kojeg ugovornog odnosa, naplati dospjeli iznos sa svim pripadajućim dodacima i zateznim kamatama sa svih Korisnikovih Računa u Banci, odnosno i iz svih sredstava Korisnika koja su povjerena Banci bilo kao obezbjeđenje potraživanja Banke prema Korisniku po bilo kojoj osnovi, ili koja su sredstva povjerena Banci po bilo kojoj drugoj osnovi. Takođe, Korisnik prihvatanjem ovih Opštih uslova, te kroz ugovorni odnos sa Bankom, ovlašćuje Banku da podnese nalog drugim institucijama da u slučaju nemogućnosti naplate sa Korisnikovih računa u Banci, podnese nalog drugim organizacijama platnog prometa radi naplate dospjelog nenaplaćenog duga Korisnika prema Banci. Korisnik prihvatanjem ovih Opštih uslova, te kroz ugovorni odnos sa Bankom, izričito ovlašćuje organizacije platnog prometa-izvršne institucije da izvrše na opisan način ispunjen nalog za naplatu.

8.4. Ako Banka izvršava plaćanje s Računa Korisnika shodno prethodnom stavu ovog člana, a na Računu nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Banka će izvršiti konverziju iz ostalih valuta na Računu Korisnik a u skladu s pravilima Banke.

8.5. U slučaju terećenja Računa po osnovu naloga za prinudnu naplatu Banka će uskratiti Korisnikovo pravo na korišćenje dozvoljenog prekoračenja pozitivnog salda na Računu za sve vrijeme trajanja izvršavanja osnova za prinudnu naplatu.

8.6. Banka ne odgovara za štetu u slučaju pogrešno ispostavljenog naloga za prinudnu naplatu za sprovođenje osnova za plaćanje.

9. DODATNE PLATNE USLUGE

9.1. Korisnik sa Bankom može ugovoriti korišćenje dodatnih platnih usluga u vezi sa Računom kao što su:

- usluge elektronskog bankarstva,
- nalog o direktnom zaduženju,
- trajni nalog,
- Kartica,
- Usluga prebacivanja računa,
- ostale usluge propisane Aktima Banke.

9.2. Glavne karakteristike kao i uslovi korišćenja dodatnih platnih usluga se definišu u Posebnim Opštim uslovima i/ili u pojedinačnim ugovorima za te usluge.

10. POSLOVANJE S TRAJNIM NALOZIMA I NALOGA DIREKTOG ZADUŽENJA

10.1. Korisnik i njegova Ovlašćena lica mogu sa Bankom sklopiti posebne ugovore kojima Banku ovlašćuju da na teret Korisnika ovog Računa obavlja redovna ili povremena plaćanja na način da:

- sprovodi Platnu transakciju u korist primaoca prema uslovima koje definiše Korisnik (račun primaoca plaćanja, iznos plaćanja, razdoblje trajanja, dinamika plaćanja) – u daljem tekstu: Trajni nalog. U slučaju bilo kakve promjene po uslovima koje je Korisnik definisao, Korisnik je obavezan o istima obavijestiti Banku. Banka ne preuzima odgovornost za ispravno izvršenje Trajnih naloga u slučaju ako je došlo do promjene o kojoj Korisnik nije obavijestio Banku,
- podmiruje Korisnika ove obaveze prema primaocu plaćanja na osnovu podataka (iznos i datum plaćanja) koje Banci dostavi primalac plaćanja (nalog direktnog zaduženje).

10.2. Pod pojmom primalac plaćanja u ovom članu, a u svrhu ugovaranja i sprovođenja naloga direktnog zaduženja podrazumijeva se isključivo primalac plaćanja koji sa Bankom ima sklopljen ugovor kojim se reguliše sprovođenje naloga direktnog zaduženja.

10.3. Ugovor o nalogu direktnog zaduženja Korisnik može sklopiti direktno s Bankom ili preko primaoca plaćanja. U slučaju da Korisnik zahtjev za nalog direktnog zaduženje podnese preko primaoca plaćanja, ugovor se smatra sklopljenim u trenutku kada primalac plaćanja podatke potrebne za izvršenje transakcije direktnog zaduženja dostavi Banci.

10.4. Banka će izvršavati Trajne naloge u skladu sa uslovima definisanim od strane Korisnika. Ako zadati dan za plaćanje Trajnog naloga nije radni dan Banke, plaćanje će se sprovesti prvog sljedećeg radnog dana. Korisnik je dužan osigurati sredstva na Računu najkasnije do vremena definisanog u Terminskom planu. Banka izvršava Trajni nalog samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće čitavog definisanog iznosa plaćanja. U slučaju da se Trajni nalog s definisanim fiksnim iznosom plaćanja ne izvrši na zadati dan zbog nedovoljno sredstava na računu, plaćanje će se pokušati sprovesti sljedećih 20 (dvadeset) dana.

10.5. Banka će izvršavati naloge direktnog zaduženja u skladu sa uslovima dostavljenim od strane primaoca plaćanja. Ako zadati dan za plaćanje naloga direktnog zaduženja nije radni dan Banke, plaćanje će se sprovesti prvog sljedećeg radnog dana. Korisnik je dužan osigurati sredstva na Računu najkasnije do vremena definisanog u Terminskom planu. Banka izvršava direktno zaduženje u cijelosti zavisno od raspoloživog stanja na Računu, shodno ugovoru sa primaocem plaćanja. U slučaju da se nalog direktnog zaduženja ne sprovede na zadati dan zbog nedovoljno sredstava, pokušać se naknadno izvršiti određeni broj dana, ako tako definiše primalac plaćanja.

10.6. Korisnik može opozvati pojedinačno izvršenje transakcije naloga direktnog zaduženja bez otkaza ugovora o nalogu direktnog zaduženja, najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu terećenja definisanom od strane primaoca plaćanja. Pojedinačni opoziv je moguć isključivo u Filijali Banke.

10.7. U slučaju da Primalac plaćanja ne dostavi podatke o nalogu direktnog zaduženja, kao i u slučaju reklamacija u vezi sa iznosom i datumom dospijeca računa u podacima koje Primalac plaćanja dostavlja Banci, Korisnik

nesporazum rješava direktno sa Primaocem plaćanja.

10.8. U slučaju da Korisnik reklamira iznos izvršenog naloga direktnog zaduženja dostavljen Banci od strane Primaoca plaćanja, na način da smatra da iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje pređašnje navike potrošnje, dužan je podnijeti Banci pisanu reklamaciju, na osnovu koje Banka će postupiti na sljedeći način:

- provjeriti iznos izvršenog naloga direktnog zaduženja naznačenog u datoteci dostavljenoj od strane Primaoca plaćanja, i ukoliko utvrdi da je omaškom Banke naplaćen veći iznos, Banka se obavezuje u najkraćem roku vratiti Korisniku neopravdano naplaćen iznos,
- ukoliko Banka utvrdi da je zadužila Račun Korisnika u tačnom iznosu kako je naznačeno u datoteci dostavljenoj od strane Primaoca plaćanja, Banka će uputiti Korisnika da nesporazum rješava direktno sa Primaocem plaćanja.

10.9. Trajni nalog prestaje važiti na definisani datum ili po otkazu od strane Korisnika.

10.10. Nalog direktnog zaduženja se sprovodi do otkaza od strane Korisnika ili raskida ugovora o nalogu direktnog zaduženja između Banke i primaoca plaćanja ili do otkaza od strane primaoca plaćanja. Korisnik ugovor može otkazati direktno kod Banke ili kod primaoca plaćanja. U slučaju otkaza preko primaoca plaćanja, ugovor se smatra raskinutim u trenutku kad Banka od primaoca plaćanja primi obavještenje o otkazu.

10.11. Ugovori o Trajnom nalogu i naloga direktnog zaduženja se automatski raskidaju zatvaranjem Računa, na osnovu kojeg se sprovodi plaćanje. Banka može jednostrano raskinuti ugovor o Trajnom nalogu ili direktnom zaduženju bez otkaznog roka ukoliko po procjeni Banke za to postoje opravdani razlozi.

10.12. Banka može otkazati ugovor o Trajnom nalogu i direktnom zaduženju s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.

10.13. Korisnik može putem Usluge elektronskog bankarstva, prilikom ugovaranja naloga direktnog zaduženja, isključiti mehanizam automatike koji je opisan u članu 11.5. na način što će potvrditi opciju eUplatnica. Ova opcija omogućava Korisniku da kontroliše trenutak izvršenja naloga direktnog zaduženja putem potvrde elektronske uplatnice koja će se posle razmjene fajla sa mjesečnim zaduženjima klijenata sa Primaocem plaćanja formirati u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo i čekati maksimalno dva mjeseca na potvrdu od strane Korisnika. Iznos naloga će biti trenutno zaduženje Korisnika kod Primaoca plaćanja koji je dobijen standardnom razmjenom podataka za Nalog direktnog zaduženja i neće ga biti moguće izmijeniti, a potvrdom elektronske uplatnice plaćanje će biti izvršeno nalogom u nacionalnom platnom prometu, shodno Terminskom planu Banke, u kompletnom iznosu i biće tarifiran shodno Odluci o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima. U okviru posebne sekcije eUplatnica u mobilnoj aplikaciji, postojaće maksimalno dvije zadnje obaveze Korisnika prema Primaocu plaćanja.

11. USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA I PRUŽANJE USLUGE INFORMACIJA O RAČUNU

11.1. Korisnik platnih usluga koji ima dostupan račun uz online povezivanje, ima pravo koristiti sledeće usluge:

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

11.2. Pružalac usluge iniciranja plaćanja, kao i Pružalac usluge informacija o računu smiju pružati navedenu uslugu samo uz izričitu saglasnost Korisnika platnih usluga.

11.3. Banka je dužna da odmah nakon prijema naloga za plaćanje od pružaoca usluga iniciranja plaćanja, da ili stavi na raspolaganje pružaocu usluge iniciranja plaćanja sve informacije o iniciranju platne transakcije i sve informacije

koje su Banci dostupne u vezi sa izvršavanjem platne transakcije.

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

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

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

11.7. Pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice ne smije potvrđivanje čuvati, niti koristiti u druge svrhe osim za izvršavanje platne transakcije na osnovu platne kartice. Potvrđivanjem raspoloživosti sredstava Banka koja vodi račun ne smije onemogućiti raspolaganje sredstvima na računu za plaćanje platioca. Platilac može od Banke zatražiti identifikovanje pružaoca platnih usluga koji je tražio potvrđivanje i dati odgovor.

12. ODGOVORNOSTI BANKE I POVRAĆAJ IZNOSA PLATNE TRANSAKCIJE

12.1. Banka odgovara korisniku platnih usluga Korisniku za izvršenje neautorizovane platne transakcije u skladu sa propisima koji uređuju platni promet, ovim Opštim uslovima, te pravilima o odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora.

12.2. U slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije banka je dužna da vrati platiocu iznos neautorizovane platne transakcije bez odlaganja, a najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana nakon što je saznala za tu transakciju ili nakon što je obaviještena o njoj.

12.3. Banka nije u obavezi izvršiti povrat iznosa neautorizovane, neizvršene i/ili neuredno izvršene Platne transakcije i obračunate naknade i kamate ukoliko po procjeni Banke nastupi bilo koji od sljedećih slučajeva:

- ako ima opravdane razloge da sumnja u prevaru i ako o tom razlogu obavijestiti Centralnu banku u pisanoj formi,
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica posebnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili uprkos svim nastojanjima ne uspije uticati,
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neluredno izvršenje Platne transakcije posljedica obaveze Banke koja proističe iz drugih za Banku obavezujućih propisa,
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica Korisnik ove prevare, prevare Korisnik ovog Ovlašćenog lica ili ako Korisnik ili njegovo Ovlašćeno lice slučajno ili zbog nemara ne ispune svoje obaveze u vezi sa Platnim instrumentom,
- ako je Banka izvršila, odnosno neuredno izvršila, Platnu transakciju na osnovu krivotvorenog Naloga za plaćanje koji je Banci predao Korisnik ili njegovo Ovlašćeno lice,
- ako je izvršenje neautorizovane Platne transakcije posljedica upotrebe ukradenog ili izgubljenog Platnog instrumenta ili Platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen, ako Korisnik i njegovo Ovlašćeno lice nijesu osigurali lične elemente zaštite Platnog instrumenta,
- ako Korisnik nije odmah po saznanju bez odlaganja obavijestio Banku o neautorizovanoj Platnoj transakciji, i/ili neuredno izvršenoj Platnoj transakciji, odmah kad je utvrdio da je došlo do takvih Platnih transakcija, a najkasnije u roku od 45 (četrdesetpet) dana od dana terećenja odnosno odobrenja računa,
- u slučaju slanja podataka ili Naloga za plaćanje od strane Korisnika u obliku nezaštićenog zapisa (npr. disketa, elektronska pošta, telefaks) Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati zbog gubitka, zakašnjenja

kod dostave, preinačenja i/ili otkrivanja podataka. Banka ne odgovara za moguću štetu kod izvršenja Platnih transakcija izvršenih na osnovu Naloga za plaćanje poslatih na opisan način. Odgovornost za siguran, pravilan i pravovremeni prenos podataka je na strani pošiljaoca podataka,

- do ukupnog iznosa od 50 EUR, ukoliko je izvršenje neautorizovane platne transakcije posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili zloupotrebe tog platnog instrumenta koje su nastale zato što Korisnik nije zaštitio personalizovane sigurnosne elemente tog platnog instrumenta ili,
- u punom iznosu, ukoliko je Korisnik postupao prevarno ili sa grubom nepažnjom.

12.4. Za sve propuste i radnje Korisnik ovog Ovlašćenog lica odgovoran je isključivo Korisnik, te Banka ne odgovara za štetu koju je Ovlašćeno lice prouzrokovalo.

12.5. Ukoliko je za iznos neautorizovane platne transakcije zadužen račun za plaćanje platioca, Banka je dužna bez odlaganja, a najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana nakon što je saznao za tu transakciju ili nakon što je obaviješten o njoj, vrati stanje zaduženog računa za plaćanje u stanje u kojem bi bio da neautorizovana platna transakcija nije izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje platioca ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun zadužen za iznos neautorizovane platne transakcije.

12.6. U slučaju neizvršenih, neuredno izvršenih ili neautorizovanih Platnih transakcija koje inicira Pružalac usluge iniciranja plaćanja Banka je dužna vratiti stanje zaduženog računa za plaćanje Korisnika u stanje u kojem bi bio da neautorizovana platna transakcija nije izvršena. Pri tome datum valute odobrenja računa za plaćanje platioca ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun zadužen za iznos neautorizovane platne transakcije.

12.7. Ako je Pružalac usluge iniciranja plaćanja odgovoran za neautorizovanu platnu transakciju, dužan je da Banci, na njen zahtjev, bez odlaganja nadoknadi sve gubitke proizašle iz povraćaja ili gubitke na osnovu isplaćenih iznosa povraćaja platiocu, uključujući iznos neautorizovane platne transakcije.

12.8. Primalac plaćanja ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji ne primijeni pouzdanu provjeru autentičnosti Korisnika dužan je Banci nadoknaditi štetu koju je ona zbog toga pretrpjela.

12.9. Platilac nema pravo na povraćaj novčanih sredstava pod uslovom: 1) da je platilac dao saglasnost za izvršavanje platne transakcije direktno svom pružaocu platnih usluga; 2) kada je to primjenljivo, da je pružalac platnih usluga ili primalac plaćanja na ugovoreni način dao ili učinio raspoloživim platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji, najmanje četiri nedjelje prije datuma dospijeca.

13. KAMATE, NAKNADE, TROŠKOVI I KURSEVI

13.1. Pregled naknada za usluge obavljanja plaćanja i ostale usluge koje su predmet ovih Opštih uslova u poslovanju sa Korisnik ima Banka objavljuje u Odluci o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima koja predstavlja sastavni dio ovih Opštih uslova.

13.2. Banka ima pravo Korisnik u zaračunati naknadu i stvarne troškove za obavljanje usluga po važećoj Odluci o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima.

13.3. Na pozitivno stanje na Računu Banka može obračunati kamatu i to po kamatnoj stopi definisanoj u Katalogu proizvoda Sektora stanovništva za fizička lica (dio koji se odnosi na kamatne stope po Računima).

13.4. Kamata se obračunava i pripisuje Računu na ugovoreni način.

13.5. U slučaju promjene valute primjenjuju se kupovni ili prodajni kursevi za devize sa dnevne kursne liste Banke, koja je valjana u trenutku izvršenja promjene. Kursna lista dostupna je u svim Filijalama Banke te na internet stranici Banke.

13.6. Korisnik je dužan pridržavati se svih obaveza proizašlih iz poslovnog odnosa s Bankom, te je shodno tome dužan podmiriti troškove koji proističu iz korišćenja usluga i proizvoda shodno Aktima Banke, te je obavezan Banci

nadoknaditi sve troškove koji proističu iz odnosa (ugovornog ili vanugovornog) s Bankom, uključujući pri tome i obavezu nadoknade svake štete koja je Banci nastala na osnovu bilo kakve radnje ili propusta Korisnika.

13.7. U slučaju sprovođenja naloga na osnovu posebnih zakonskih ovlašćenja (prinudne naplate po Računu), Banka je samo izvršilac naloga i naplaćuje naloge shodno posebnoj zakonskoj regulativi.

14. POSLOVNA TAJNA

14.1. Podaci do kojih pružalac platnih usluga dođe u toku poslovanja, a odnose se na korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promjenama na računu za plaćanje korisnika platnih usluga čine poslovnu tajnu.

15. KOMUNIKACIJA S BANKOM I OBAVJEŠTAVANJE

15.1. Ukoliko nije drugačije ugovoreno između Banke i Korisnika, ugovori o pružanju platne usluge i komunikacija tokom ugovornog odnosa obavlja se na crnogorskom jeziku.

15.2. Isprave i obavještenja koje Korisnik dostavlja na stranom jeziku, dostavlja Banci u ovjerenom prevodu na crnogorski jezik. U slučaju da Korisnik propusti postupiti shodno navedenom, Banka može prema sopstvenom izboru: (i) ne izvršiti svoju obavezu prema Korisniku; (ii) pozvati Korisnika da ispravi i obavještenja na stranom jeziku dostavi u ovjerenom prevodu na crnogorski jezik; (iii) dati na prevod navedene isprave i obavještenja, po ovlašćenom licu na crnogorski jezik o trošku Korisnika.

15.3. Banka će na zahtjev Korisnika za sve vrijeme trajanja Okvirnog ugovora bez odlaganja dati Korisniku primjerak Okvirnog ugovora na papiru ili drugom trajnom nosiocu podataka.

15.4. Korisnik je obavezan odmah od nastanka promjene pisanim putem obavijestiti Banku o svim promjenama ličnih podataka, podataka Ovlašćenog lica i drugih podataka koji se odnose na Račun, a koji su navedeni u Zahtjevu za otvaranje Računa. Korisnik odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala zbog nepridržavanja obaveze dostave podataka o nastalim promjenama.

15.5. U poslovanju s Bankom, Korisnik će Banci dostaviti podatke o Ličnom identifikacionom broju (JMB ili PIB). Korisnik je dužan predati sve podatke i dokumentaciju koja je Banci potrebna za vođenje registra Transakcionih računa u skladu sa pozitivnim propisima. U protivnom Banka zadržava pravo da ne zaključi Okvirni ugovor, odnosno da otkaže postojeći.

15.6. Banka dostavlja potrošaču Izvještaj o stanju i prometu na računu potrošača za kredit u obliku dozvoljenog prekoračenja jednom mjesečno.

15.7. Banka, na zahtjev Korisnika, istog obavještava o izvršenim Platnim transakcijama i o promjenama na Računu na izvodu prometa po Računu jednom mjesečno na ugovoren način. Ako nije evidentiran promet po Računu, informacije o stanju Računa na raspolaganju su Korisniku svaki radni dan u svim filijalama Banke. Smatra se da je izvod prometa po Računu pravilno uručen Korisniku ako je poslat na ugovorenu adresu za slanje izvoda prometa po Računu ili ako je preuzet u Filijali ili elektronski. Banka šalje izvod prometa po Računu elektronskim putem, na e-mail adresu koju je Korisnik dao pri ugovaranju Računa. Korisnik ima pravo jednom mjesečno na zahtjev dobiti izvod u papirnom obliku.

Banka za izvršene usluge povezane sa računom za plaćanje potrošaču dostavlja godišnji Izvještaj o svim naknadama i kamatama. Izvještaj o svim naknadama i kamatama će se slati samo klijentima koji su imali obračun naknada u toku prošle godine.

15.8. Korisnik je dužan odmah i bez odlaganja obavijestiti Banku o neuredno izvršenoj i/ili neautorizovanoj Platnoj transakciji, odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 45 (četrdesetpet) dana od dana terećenja i/ili odobrenja, na

način definisan u poglavlju 19. Postupak podnošenja prigovora. Navedeno vrijedi i kada je u izvršavanje platne transakcije uključen pružalac usluge iniciranja plaćanja.

15.9. U slučaju spora između Banke i Korisnika smatraće se da je Banka izvršila sve svoje zakonske i ugovorne obaveze informisanja Korisnika ukoliko je informisanje izvršeno na ugovoreni način, te ukoliko Korisnik smatra drugačije, dužan je to da dokaže.

16. ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE

16.1. Korisnik je dužan koristiti se Platnim instrumentom u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova i drugih Akata Banke kojima se reguliše izdavanje i korišćenje određenog Platnog instrumenta, te bez odlaganja obavijestiti Banku o ustanovljenom gubitku, krađi ili zloupotrebi Platnog instrumenta ili njegovom neovlašćenom korišćenju. Korisnik može blokirati Platni instrument pozivom na +382 20 409 490 ili +382 20 409 491 te shodno Posebnim Opštim uslovima koji regulišu taj Platni instrument.

16.2. Banka ima pravo blokirati Platni instrument u sljedećim slučajevima:

- u slučaju gubitka i/ili krađe Platnog instrumenta,
- u slučaju prijema informacije o smrti Korisnika,
- ako postoje objektivni razlozi za sumnju u sigurnost Platnog instrumenta,
- ako postoji sumnja na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje Platnog instrumenta s namjerom prevare,
- ako postoje razlozi na osnovu kojih Banka može opravdano zaključiti da je u odnosu na Korisnika značajno povećan rizik da Korisnik neće moći ispuniti svoju obavezu plaćanja,
- u slučaju potrebe prilagođavanja poslovanja Banke pozitivnim zakonskim propisima.

16.3. Banka je ovlašćena Pružaocu usluge iniciranja plaćanja i Pružaocu usluge informacija o računu uskratiti pristup računu Korisnika na osnovu dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašćeni pristup tog pružaoca usluga ili njegov pristup sa ciljem prevare, uključujući neovlašćeno iniciranje platne transakcije ili iniciranje platne transakcije sa ciljem prevare.

16.4. Banka će Korisnika platioca obavijestiti o namjeri i razlozima uskraćivanja pristupa Računu na isti način kao kod blokade Platnog instrumenta u skladu sa ovim Opštim uslovima, osim ako bi pružanje navedenih informacija ugrozilo objektivno opravdane sigurnosne razloge ili nije u skladu sa Zakonom.

16.5. Banka će navednim pružaocima usluga omogućiti pristup računu za plaćanje odmah nakon što prestanu razlozi za uskraćivanje pristupa.

16.6. U slučaju blokade Platnih instrumenata od strane Banke shodno članu 16.2. ovih Opštih uslova, Banka će obavijestiti Korisnika usmeno (telefonom) ili pisanim putem (elektronskim putem, faksom ili poštom) prije blokade, a ukoliko to ne učini prije, Banka će Korisnika obavijestiti nakon blokade Platnog instrumenta, osim ako davanje obavještenja nije u suprotnosti sa opravdanim razlozima sigurnosti ili protivno zakonu.

17. IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA

17.1. Banka je dužna predložiti Korisniku izmjene Okvirnog ugovora dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene tih izmjena.

17.2. Banka je dužna obavijestiti Korisnika pri svakoj izmjeni Okvirnog ugovora i navesti da Korisnik ima pravo raskinuti Okvirni ugovor bez ikakve naknade za raskid i to do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatraće se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvata.

17.3. Obavještenje o izmjenama Okvirnog ugovora Banka dostavlja lično Korisniku putem e-maila, sms poruke ili

putem pošte, na crnogorskom jeziku ili na drugom jeziku dogovorenom između Banke i Korisnika.

17.4. Sve izmjene Okvirnog ugovora Banka objavljuje na internet stranici Banke i u Filijalama Banke. Na neposredan zahtjev Korisnika u toku radnog vremena bilo koje Filijale Banke, kao i zahtjevom putem e-mail adrese info@erstebank.me ili pozivom na broj telefona 19991, Korisnik u se mogu uručiti sve izmjene Okvirnog ugovora u papirnom obliku, poštom ili u elektronskom obliku.

17.5. Ako se Korisnik ne slaže s izmjenama Okvirnog ugovora, ima pravo na raskid Okvirnog ugovora. Smatra se da je Banka obaviještena o neprihvatanju izmjena Okvirnog ugovora, ako je pisano obavještenje o neprihvatanju primila najkasnije zadnji dan roka za primanje predmetnog obavještenja. Ukoliko u navedenom periodu Korisnik ne obavijesti Banku o neprihvatanju izmjena, smatraće se da je saglasan sa istima.

17.6. Raskid Okvirnog ugovora proizvodi pravno dejstvo ukoliko Korisnik podnese pisani zahtjev za raskid Okvirnog ugovora i plati Banci naknadu za platne usluge koje su pružene do dana raskida Okvirnog ugovora, kao i ostala dugovanja prema Banci koja proizilaze iz Okvirnog ugovora. Korisnik

18. PRESTANAK VAŽENJA OKVIRNOG UGOVORA

18.1. Okvirni ugovor kao i ugovori za pojedinačne platne usluge sklapaju se na neodređeno vrijeme, osim ako su Banka i Korisnik u Okvirnom ugovoru ili u ugovoru za pojedinu dodatnu platnu uslugu ograničili vrijeme trajanja ugovora za dodatnu platnu uslugu i/ili vrijeme trajanja Okvirnog ugovora.

18.2. Korisnik može u svakom trenutku otkazati Okvirni ugovor bez obzira da li je sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme, uz poštovanje otkaznog roka koji nije duži od 30 (trideset) dana, dok u slučaju izmjene Okvirnog ugovora od strane Banke, Korisnik ima pravo da raskine Okvirni ugovor bez odlaganja i bez naknade za raskid Okvirnog ugovora, prije stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora.

18.3. Banka može jednostrano otkazati Okvirni ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca bez navođenja razloga.

18.4. Okvirni ugovor otkazuje se pisanom izjavom upućenoj drugoj ugovornoj strani na zadnju poznatu kontakt adresu, a otkazni rok počinje teći danom upućivanja obavještenja putem pošte ili preko drugog trajnog medija

18.5. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora Korisnik je obavezan u cjelosti izvršiti sve obaveze iz Okvirnog ugovora nastale do dana prestanka Okvirnog ugovora.

18.6. U slučaju otkazivanja Okvirnog ugovora Korisnik plaća Banci naknade koje Banka zaračunava za usluge plaćanja za određeno razdoblje samo u srazmjernom dijelu, do prestanka Okvirnog ugovora. Ako se takve naknade plaćaju unaprijed, Banka Korisnik u mora vratiti srazmjerni dio plaćene naknade. Za raskid okvirnog ugovora Banka naplaćuje korisniku platnih usluga naknadu koja mora biti primjerena i u skladu sa stvarnim troškovima pružaoca platnih usluga. Banka je ovlašćena Korisniku naplatiti naknadu za otkaz ugovora u skladu sa Odlukom o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju za poslovne subjekte. Banka ne smije naplatiti naknadu korisniku platnih usluga za otkaz okvirnog ugovora koji je, prije raskida, bio na snazi duže od šest mjeseci.

18.7. Banka ne naplaćuje naknadu za zatvaranje Računa.

18.8. Banka može raskinuti Okvirni ugovor, bez otkaznog roka, i u slučaju neostvarivanja prava iz Okvirnog ugovora. Neostvarivanjem prava iz Okvirnog ugovora podrazumijeva se sljedeće:

- na Računu saldo ne prelazi 00,00 (nula) eura (ili protivvrijednost strane valute preračunate prema srednjem kursu Banke na dan obrade), i
- ukoliko se po Računu ne ostvaruju promet u periodu dužem od 5 (pet) godina, osim računa vezanih za jednokratno oročene depozite (prometom po Računu ne podrazumijeva se pripisivanje kamate ili naplata naknade i sl. troškovi).

18.9. Banka može raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ukoliko Korisnik po procjeni Banke krši odredbe

Okvirnog ugovora ili pozitivnih propisa, te ukoliko svojim poslovanjem narušava ugled Banke.

18.10. Banka može raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ukoliko Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje statusa poreskog obveznika Sjedinjenih Američkih Država shodno FATCA¹.

18.11. U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prevaru ili bilo kakvu zloupotrebu, pranje novca i/ili finansiranje terorizma, Banka je ovlašćena bez navođenja posebnog obrazloženja da odloži ili odbije pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i da preduzme sve potrebne radnje kako bi prestao bilo kakav poslovni odnos sa Korisnikom, ako to smatra nužnim.

18.12. Ukoliko Korisnik ima s Bankom ugovoreno više pojedinačnih Ugovora prestanak važenja jednog Ugovora neće po automatizmu dovesti do prestanka važenja Okvirnog ugovora.

19. POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

19.1. Ukoliko Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu sa Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo, ovlašćen/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana (osim ako izričito nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili poštom na Erste Bank AD Podgorica - Služba marketinga, Podgorica, Arsenija Boljevića 2A Podgorica ili elektronskom poštom na adresu vasemisljenje@erstebank.me ili pisani prigovor predati u filijalu Banke sa naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposleni Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje prigovora u sklopu Banke.

19.2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je nastao, odnosno da li je i kako Korisnikov prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni.

19.3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Korisnik nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizilaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Korisnika da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Korisnik to ne učini u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je Korisnik odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Korisnika sa prigovorom ili s dopunom prigovora.

19.4. Banka će o osnovanosti prigovora, te o mjerama i radnjama koje preduzima obavijestiti Korisnik u pisanoj formi, u roku od 8 (osam) radnih dana od dana prijema prigovora, i to na papiru ili na drugom trajnom mediju. Korisnik može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore. Organ ovlašćen za nadzor poslovanja Banke je Centralna banka Crne Gore, sa sjedištem u Podgorici, na adresi: Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 6, Podgorica.

19.5. Korisnik može pokrenuti i postupak alternativnog rješavanja spora u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža. Banka je dužna da učestvuje u postupku alternativnog rješavanja spora koji je korisnik pokrenuo. Nadležno tijelo kojem se može obratiti potrošač je: Centar za alternativno rješavanje sporova, na adresi: Serdara Jola Piletića, Podgorica, internet adresa www.centarzaars.me

¹ FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) je zakon usmjeren na sprječavanje američkih poreskih obveznika da korišćenjem 15 inostranih računa izbjegnu plaćanje poreza. Status poreskog obveznika Sjedinjenih Američkih Država ima lice kod kojeg se utvrde indikatori zbog kojih se na to lice primjenjuje predmetni zakon. Tekst zakona je dostupan na www.irs.com

20. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

20.1. Na odnose, međusobna prava i obaveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Crne Gore.

20.2. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

20.3. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 08.02. 2024. godine., a počinju se primjenjivati od 08.04.2024.godine, te zamjenjuju postojeće Opšte uslove od 30.11. 2021. godine. Za sve što nije uređeno ovim Opštim uslovima primjenjuju se Opšti uslovi poslovanja Erste Bank AD Podgorica.