

Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za poslovne subjekte u primjeni od 20.07.2026. 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 Klijentu 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, SWIFT: OPPOMEPG, internet stranica: www.erstebank.me, info telefon: 020440440, e-mail: info@erstebank.me.
- 1.2. **Akti Banke** – sva dokumenta i odluke koje po propisanoj proceduri donose ovlašćena tijela Banke i koje su Klijentu dostupni preko pojedinih Distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze Klijenta i svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze prema Banci, kao i Banke same. Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnim 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 kanal može značiti filijala Banke, internet stranica Banke www.erstebank.me (u daljem tekstu: internet stranica) bankomati, elektronsko bankarstvo.
- 1.4. **Kontakt adresa** – adresa koju je Klijent dostavio Banci kao primarnu adresu za dostavu svih dopisa/obavještenja/izvještaja/reklamnih materijala (uključujući i one koji utiču na prava i obaveze iz ugovornog odnosa Klijenta sa Bankom). Ako Klijent nije Banci dostavio kontakt adresu, Banka će navedenu dokumentaciju dostavljati na adresu za prijem službene pošte odnosno na adresu obavljanja djelatnosti. **Radni dan** – svaki dan osim subote, nedjelje, praznika i neradnih dana u Crnoj Gori određenih zakonom i ujedno radni dan svih učesnika uključenih u izvršenje platne transakcije.
- 1.5. **Kartica** – debitna kartica koja pored svrhe identifikacione kartice, omogućuje klijentu raspolaganje sredstvima s Računa na bankomatima, EFT-POS uređajima, internetu i drugim samouslužnim uređajima
- 1.6. **Personalizovana sigurnosna obilježja (personalizovani sigurnosni podaci) kartice** – elementi kartice nužni za realizaciju plaćanja na isplatnim ili prodajnim mjestima sa ili bez fizičkog prisustva Klijenta (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 Klijenta. Ove elemente Banka izdaje Klijentu radi provjere autentičnosti.
- 1.7. **Jedinstvena identifikaciona oznaka** – kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružalac platnih usluga određuje klijentu, a koju klijent mora navesti kako bi se jasno odredio drugi klijent i/ili račun za plaćanje drugog klijenta koji se upotrebljava u Platnoj transakciji. U smislu ovih Opštih uslova Banka pod Jedinstvenom identifikacijskom oznakom podrazumijeva IBAN ili broj Računa u skladu sa pozitivnim propisima.
- 1.8. **“IBAN” (International Bank Account Number)** – međunarodni standard za numeraciju bankovnih računa. IBAN je jedinstveni identifikator računa klijenta koji Banka daje svojim klijentima.

- 1.9. **"BIC" (Business Identifier Code)** - međunarodni poslovni identifikator pružaoca platnih usluga koji je određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a koristi se kod izvršavanja platnih transakcija.
- 1.10. **Klijent** – Klijent platnih usluga, u smislu ovih Opštih uslova je Poslovni subjekt koji je sa Bankom zaključio Okvirni ugovor o platnim uslugama.
- 1.11. **Nalog za plaćanje** – instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi svom pružaocu platnih usluga, a kojom se traži izvršenje Platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za sprovođenje. Prema obliku plaćanja Nalozi za plaćanje u nacionalnom platnom prometu mogu biti: nalog platioca za prenos, nalog primaoca plaćanja za prenos, nalog platilaca za uplatu, nalog platilaca i nalog primaoca plaćanja za isplatu.
- 1.12. **Platni instrument** – svako personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Klijenta platnih usluga i pružaoca platnih usluga koje Klijent platnih usluga primjenjuje za iniciranje Platne transakcije.
- 1.13. **Platna transakcija** - 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.
- 1.14. **Platna transakcija na daljinu** - platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu.
- 1.15. **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.
- 1.16. **Pružalac usluge iniciranja plaćanja** - pružalac platnih usluga koji kao platna institucija obavlja Usluge iniciranja plaćanja.
- 1.17. **Pružalac usluge informacija o računu** - pružalac platnih usluga koji obavlja isključivo Usluge pružanja informacija o računu.
- 1.18. **Usluge iniciranja plaćanja** - platna usluga iniciranja naloga za plaćanje na zahtjev Klijenta platnih usluga koji se odnosi na račun za plaćanje koji vodi drugi pružalac platnih usluga. Ovu uslugu Klijent može koristiti samo ako mu je Račun dostupan online.
- 1.19. **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 Klijent platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga.
- 1.20. **Kreditni transfer** - platna usluga kojom se račun za plaćanje primaoca 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.
- 1.21. **Instant kreditni transfer (Instant plaćanje)** – kreditni transfer je kreditni transfer koji se izvršava odmah, 24 sata dnevno svakog kalendarskog dana u godini u nacionalnom platnom prometu, koji se izvršava u skladu sa važećom zakonskom regulativom, pravilima Centralne banke Crne Gore i ovim Opštim uslovima.
- 1.22. **Nacionalna platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju pružalac platnih usluga platioca i/ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji platne usluge pružaju na teritoriji Crne Gore.
- 1.23. **Međunarodna platna transakcija** – platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Crne Gore, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji treće države, kao i platna transakcija kod koje isti pružalac platnih usluga platnu uslugu za jednog klijenta platnih usluga pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog klijenta platnih usluga na teritoriji treće države.
- 1.24. **Država članica** – država članica Evropske unije ili država potpisnica Ugovora o Evropskom ekonomskom prostoru.
- 1.25. **Treća država** – do pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji svaka strana država, a nakon pristupanja, država koja nije država članica.
- 1.26. **Račun** – u smislu ovih Opštih uslova su transakcioni računi koji Banka kao pružalac platnih usluga vodi na ime jednog ili više Klijenata platnih usluga, a koriste se za izvršavanje nacionalnih i međunarodnih platnih transakcija.

- 1.27. **Ugovor** – ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcionog računa za poslovne subjekte.
- 1.28. **Terminski plan** – poseban akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja Platnih transakcija.
- 1.29. **Referenca plaćanja** – broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identifikuje Platna transakcija.
- 1.30. **Filijala** – organizacioni dio Banke.
- 1.31. **Posebni Opšti uslovi** – uslovi propisani za određeni proizvod/uslugu koju Klijent dodatno ugovara (npr. Opšti uslovi korišćenja usluge elektronskog bankarstva poslovnih subjekata, itd.).
- 1.32. **Ovlašćeno lice** – u smislu ovih Opštih uslova je fizičko lice ovlašćeno za raspolaganje sredstvima po Računu kome je od strane Zakonskog zastupnika Klijenta dodijeljeno ovlašćenje za raspolaganje sredstvima po Računu Klijenta, te koje je u skladu sa pravilima Banke deponovalo svoj potpis na Kartonu deponovanih potpisa Klijenta, za naloge inicirane na šalterima banke u pismenoj formi, odnosno lice koje posjeduje posebno ovlašćenje za raspolaganje sredstvima ako se radi o posebnoj platnoj usluzi kao što su elektronsko bankarstvo i korišćenje platnih kartica.
- 1.33. **Zakonski zastupnik Klijenta** – lice kome je ovlašćenje za zastupanje dato zakonom.
- 1.34. **Karton deponovanih potpisa** – obrazac Banke na kojem se evidentiraju osnovni podaci o Klijentu i Ovlašćenim licima Klijenta koji mogu raspolagati sredstvima na Računu te na kojem se deponuju njihovi potpisi i pečat pravnog lica za ovjeru platnih transakcija (upotreba pečata nije obavezna za privredna društva-kod rezidenata to su ortačko društvo, komanditno društvo, akcionarsko društvo i društvo sa ograničenom odgovornošću).
- 1.35. **Provjera autentičnosti** – postupak koji Banci omogućava provjeru identiteta Klijenta Platne usluge/Platnog instrumenta ili valjanosti upotrebe određenog Platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih podataka Klijenta Platne usluge/Platnog instrumenta.
- 1.36. **Pouzdana provjera autentičnosti** – Provjera autentičnosti Klijenta na osnovu upotrebe dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja, posjedovanja i svojstvenosti koji su međusobno nezavisni, a koje samo klijent 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.
- 1.37. **Personalizovani sigurnosni podaci** – personalizovane karakteristike koje pružalac platnih usluga daje klijentu platnih usluga radi provjere autentičnosti.
- 1.38. **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
- 1.39. **Poslovni subjekt** – pravno lice, organ državne vlasti, organ državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruženje i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.) i preduzetnik odnosno fizičko lice koje se bavi privrednom djelatnošću radi sticanja dobiti, a tu djelatnost ne obavlja za račun drugoga kao i fizička lica koja obavljaju djelatnost nezavisne profesije uređene posebnim propisima ako tim propisima nije drugačije uređeno, te ostali nepotrošači koji mogu imati status rezidenta ili nerezidenta.
- 1.40. **Sankcionisano lice/Lice koje podliježe sankcijama** – 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.
- 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).

1.44. **SEPA** - jedinstveno područje plaćanja u eurima (eng. Single Euro Payments Area), oblast u kojoj pravna i fizička lica vrše i primaju plaćanja u eurima, u državama i teritorijama članicama SEPA područja.

1.45. **SEPA SCT** (SEPA Credit Transfer/SEPA kreditni transfer) - standardizovana platna usluga koja omogućava izvršenje kreditnih transfera u eurima između bankovnih računa unutar SEPA zone.

1.46. **Rtransakcija** - transakcija koja je odbijena, opozvana ili vraćena nakon obrade, najčešće zbog nedovoljnih sredstava, tehničkih grešaka ili spornog naloga.

2. Opšte odredbe

2.1. Ovim Opštim uslovima Banka uređuje upravljanje transakcionim računima, uslove i način pružanja platnih usluga Klijentima, upućuje na akte o naknadama koje se primjenjuju, pruža informacije o komunikaciji sa Bankom, zaštitnim i korektivnim mjerama, izmjenama i otkazu okvirnog ugovora o platnim uslugama, te pravnoj zaštiti ako nije drukčije određeno Aktima Banke i definiše ostala pitanja povezana sa obavljanjem platnih usluga.

2.2. Banka pruža usluge platnog prometa u skladu sa važećim propisima, uključujući izvršavanje kreditnih transfera i drugih platnih transakcija.

U okviru navedenih usluga, Banka omogućava i izvršavanje instant kreditnih transfera u nacionalnom platnom prometu, kojim se klijentima pruža mogućnost realizacije platnih transakcija u realnom vremenu, u skladu sa pravilima platnog sistema i važećim zakonskim okvirom.

2.3. U postupku otvaranja Računa i/ili ugovaranja bilo koje platne usluge Banke, uz informacije iz ovih Opštih uslova, Banka je dužna da Klijentu učini dostupnim i druge Akte Banke kojima se reguliše pojedina platna usluga Banke koju Klijent zahtijeva ili ugovara sa Bankom (primjer: Posebni Opšti uslovi, Odluka o naknadama, Terminski plan).

2.4. Prilikom Otvaranja Računa Klijent i Banka sklapaju Okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) koji čine:

- ovi Opšti uslovi;
- pripadajući Posebni Opšti uslovi za dodatnu uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent;
- Odluka o naknadama za usluge platnog prometa za poslovne subjekte;
- Terminski plan; i
- Ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa za poslovne subjekte.

Ovi Opšti uslovi i svi dokumenti koji čine Okvirni ugovor nalaze se i dostupni su na internet stranici Banke www.erstebank.me i u filijalama Banke.

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

2.6. Klijent sklapanjem Okvirnog ugovora potvrđuje da je prethodno, prije sklapanja predmetnog ugovora, upoznat sa ovim Opštim uslovima i drugim Aktima Banke kao 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.

2.7. Ukoliko su odredbe ugovora kojima su Banka i Klijent do uvođenja ovih Opštih uslova uređivali ugovorne odnose u vezi sa vođenjem Računa i obavljanjem usluga plaćanja, 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.

2.8. Banka može obavljanje poslova platnog prometa povjeriti trećoj strani. Sve što je određeno za Banku ovim Opštim uslovima određeno je i za treću stranu kojoj je povjereno obavljanje poslova platnog

prometa.

3. Otvaranje Računa

3.1. Banka otvara Račun Klijentu pod uslovom da Klijent dostavi Banci sljedeću dokumentaciju:

- ispravno popunjene obrasce Banke za otvaranje transakcionog računa ovjerene pečatom i potpisom lica ovlašćenog za zastupanje (upotreba pečata nije obavezna za privredna društva- kod rezidenata to su ortačko društvo, komanditno društvo, akcionarsko društvo i društvo sa ograničenom odgovornošću) na osnovu kojih Banka, u postupku mjera produbljene provjere poslovnog subjekta procjenjuje prihvatljivost klijenta, uzimajući u obzir i Izjavu o sklonosti preuizamanju rizika u Erste Bank AD Podgorica;
- dokumentaciju koja omogućava identifikaciju Poslovnog subjekta, stvarnih vlasnika i lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na računu, kao i uvid u vlasničku strukturu i kontrolnog člana klijenta u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma i drugih važećih propisa;
- podatke potrebne za vođenje registra računa;
- drugu dokumentaciju u skladu sa važećim zakonima ili posebnim zahtjevom Banke.

3.2. Pečat pravnog lica kojim ovjerava dokumentaciju iz stava 1 ovog člana treba da sadrži naziv pravnog lica te sjedište društva, u skladu sa podacima iz CRPS-a. Pečat preduzetnika treba da sadrži naziv, ime i prezime vlasnika te mjesto i sjedište, u skladu sa podacima iz CRPS-a (upotreba pečata nije obavezna za privredna društva (kod rezidenata to su ortačko društvo, komanditno društvo, akcionarsko društvo i društvo sa ograničenom odgovornošću).

3.3. Banka zadržava pravo da odobri ili odbije Zahtjev za otvaranje transakcionog računa (u daljem tekstu: Zahtjev), najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od prijema Zahtjeva i potpune zahtijevane dokumentacije. U slučaju da Banka odbije da otvori Račun o tome će obavijestiti podnosioca Zahtjeva pod uslovom da se time ne krše pozitivnopravni propisi.

3.4. Banka i Klijent na osnovu Zahtjeva i potpune dokumentacije za otvaranje računa sklapaju Ugovor.

3.5. Klijent može početi da posluje preko Računa nakon potpisivanja Ugovora od strane Banke odnosno po prijemu obavještenja o otvaranju Računa i broju Računa.

3.6. Banka otvara Račune, u skladu sa zakonom, i po konstrukciji utvrđenoj podzakonskim aktima i pravilima Banke.

3.7. Klijenti pravna lica nerezidenti¹, kao i rezidenti sa stranim vlasništvom 25% i više, radi sprovođenja godišnje kontrole prema Zakonu o sprječavanju pranja novca, dužni su najkasnije u roku od jedne godine od prethodne kontrole dostaviti podatke:

- Naziv, sjedište (adresa i grad, odnosno opština za pravno lice sa sjedištem u Crnoj Gori, a za pravno lice sa sjedištem u drugoj državi - država i grad), matični broj, podatak da li je rezident ili nerezident, razlog poslovnog odnosa (uspostavljanje poslovnog odnosa, vršenje transakcije, pokušaj vršenja transakcije, zakup sefa, pristup sefu, ugovarač osiguranja, klijent osiguranja, prodavac, kupac), broj telefona i e-mail adresu;
- Dokumentaciju kojom se utvrđuju stvarni vlasnici, a putem koje se može utvrditi da li je došlo do promjena u vlasničkoj strukturi;
- Identifikacione dokumente ukoliko su isti nevalidni u momentu sprovođenja godišnje kontrole;
- o zastupniku i direktorima dostavljanjem originala ili ovjerene fotokopije ovlašćenja za zastupanje.

3.8. Ako poslovna jedinica stranog pravnog lica vrši transakcije u ime i za račun stranog pravnog lica, klijent je

je, pored prethodno navedenih podataka, dužan da prilikom kontrole dostavi i sljedeće informacije:

- Adresi i sjedištu poslovne jedinice stranog pravnog lica;

¹ Pojam nerezidenta je regulisan Odlukom o strukturi, bližim uslovima i načinu otvaranja i ukidanja transakcionih računa

- Podatke o zastupniku poslovne jedinice stranog pravnog lica

4. Vođenje transakcionih računa

- 4.1. Banka će preko Računa Klijentu izvršavati platne transakcije i obavljati usluge polaganja, podizanja ili prenosa novčanih sredstava u okviru raspoloživog stanja na Računu.
- 4.2. Pozitivno stanje na Računu smatra se depozitom po viđenju kod Banke.
- 4.3. Imenovanjem određenog lica Ovlašćenim licem, Klijent jamči kako isti ispunjava zakonom propisane uslove potrebne za imenovanje Ovlašćenog lica te da je isto lice osoba od njegovog povjerenja.
- 4.4. Raspoloživim stanjem na Računu mogu raspolagati samo Ovlašćena lica. Ovlašćena lica za raspolaganje sredstvima na Računu navedena su na Kartonu deponovanih potpisa, deponovanom kod Banke, odnosno posjeduju specijalna ovlašćenja za dodatne platne usluge (Erste eBanking servis za poslovne subjekte, Master Business Debit Card). Raspolaganje sredstvima je neograničeno u okviru raspoloživog stanja na Računu, osim u slučajevima više sile ili kad propisi nalažu drugačije. Klijent je dužan da, za svaku promjenu Ovlašćenih lica, podnese pisani zahtjev Banci.
- 4.5. Banka ne odgovara za radnje Ovlašćenih lica, kako prema Banci, tako i prema samom Klijentu. Za sve propuste i radnje Ovlašćenih lica prema Banci odgovoran je Klijent.
- 4.6. Izmjena lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na Kartonu deponovanih potpisa ne podrazumijeva automatsku izmjenu ovlašćenih lica po ostalim distributivnim kanalima ako se radi o istom licu ili više njih već je Klijent dužan, ukoliko to želi, opozvati sva prava Ovlašćenog lica po svim kanalima. Promjena Zakonskog zastupnika Klijenta ne znači ujedno i promjenu ovlašćenja vezanih uz dodatne platne usluge (npr. usluge elektronskog bankarstva poslovnih subjekata) koje je Klijent ugovorio sa Bankom, te je Klijent dužan samostalno izjaviti volju o zatvaranju ili promjeni ovlašćenja vezanih uz dodatne ugovorene platne usluge. Klijent je dužan da svako ovlašćeno lice upozna 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. Banka će, u zavisnosti od procjene stepena rizičnosti klijenta, sprovesti dubinsku analizu klijenta u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma. Klijent je dužan da, na zahtjev Banke, dostavi podatke i dokumentaciju potrebnu za sprovođenje dubinske analize

5. Autorizacija, Pouzdana provjera autentičnosti Klijenta 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:
- Nalog za plaćanje je predat u banku u papirnom obliku potpisan od ovlašćenih lica i ovjeren pečatom u skladu sa kartonom deponovanih potpisa (upotreba pečata nije obavezna za privredna društva- kod rezidenata to su ortačko društvo, komanditno društvo, akcionarsko društvo i društvo sa ograničenom odgovornošću);
 - Nalog za plaćanje je zadat elektronskim bankarstvom od strane Ovlašćenih lica usluge elektronskog bankarstva u skladu sa Opštim uslovima korišćenja usluge elektronskog bankarstva poslovnih subjekata;
 - Nalozi koji proističu iz ugovornog odnosa sa Bankom, gdje je Klijent na osnovu pismene saglasnosti dao ovlašćenje banci za platne transakcije (obrađa elektronskih datoteka na osnovu kojih se kreiraju platne transakcije, pražnjenje računa, transakcije koje proističu na osnovu obračuna naknada, kredita, kamata i sl.);
 - Nalog za plaćanje iniciran preko Pružaoca usluga iniciranja plaćanja;
 - Umetanje, korišćenje ili prislanjanje kartice na bankomatu, uz unos PIN-a;
 - Nalog za uplatu novčanica i kovanog novca u dnevno-noćni trezor - umetanjem Kartice u skladu sa ugovorom o korištenju DNT-a;
 - Nalog za uplatu novčanica i kovanog novca u Erste Smart Cash uređaj - umetanjem Kartice;
 - Nalog za uplatu novčanica i kovanog novca u pametni sef klijenta - umetanjem Kartice i/ili uz unos korisničke oznake/PIN-a;
 - Davanje, umetanje ili prislanjanje kartice na EFT-POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog odnosno isplatnog mjesta, te zavisno o sistemu (EFT-POS terminalu/samouslužnom uređaju - kartica) potvrda transakcije bez ili sa unosom PIN-a i/ili potpisa;

- Unos i davanje personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice, i/ili mToken PIN i/ili otisak prsta Klijenta te ostalih podataka na zahtjev trgovca pri plaćanju putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje;
- Za izvršenje pojedinačnih trajnih naloga smatra se da je Klijent ili Ovlašćeno lice dao saglasnost i autorizaciju potpisivanjem posebnog ugovora kako je opisano u članu 10. ovih Opštih uslova.

Informacije prije izvršenja Platne transakcije sadržane su u ovim Opštim uslovima, posebnim Opštim uslovima za dodatnu uslugu/proizvod koju su ugovorili Banka i Klijent ili Ovlašćeno lice, Terminskom planu, u Naknadama za usluge poslovanja sa poslovnim subjektima.

5.2. Klijent ili Ovlašćeno lice može uredno popunjene Naloge za plaćanje dostaviti u Banku (u pismenoj formi na blagajni i putem usluga elektronskog bankarstva).

5.3. Pod uredno popunjenim Nalogom za plaćanje podrazumijeva se Nalog koji je:

- Popunjen u skladu sa pozitivnim propisima države Crne Gore;
- Ispunjen čitko i potpuno (bez ispravki);
- Autorizovan.

5.4. Banka je dužna primjenjivati Pouzdanu provjeru autentičnosti Klijenta 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.

5.5. 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 on dostavljen ugovorenim sredstvima za komunikaciju. Klijent ili Ovlašćeno lice je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na Nalogu za plaćanje i u slučajevima kada eventualno zahtjeva od Banke popunjavanje naloga za plaćanje prema njegovim instrukcijama.

U slučaju da na Nalogu za plaćanje u domaćoj valuti između domaćeg pravnog i/ili fizičkog/pravnog lica nije naveden datum izvršenja, smatra se da je željeni datum izvršenja jednak datumu prijema Naloga.

5.6. Banka prihvata i izvršava ispravni i uredno popunjeni Nalog za plaćanje Klijenta samo u slučaju kada je on dostavljen Banci od strane Klijenta na način kako je to ugovoreno za pojedinu platnu uslugu te ako ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje.

5.7. Ukoliko Banka primi Nalog za plaćanje na dan koji nije određen kao njen radni dan ili nakon vremena koje je određeno u Terminskom planu, smatra se da je Nalog za plaćanje primila sljedeći radni dan.

5.8. Uredno popunjeni Nalog za plaćanje Banka izvršava na dan prijema ili na unaprijed određeni radni dan, u skladu sa Terminskim planom uz uslov da na Računu Klijenta postoje raspoloživa novčana sredstva na dan izvršenja naloga, te ako ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje.

5.9. Neizvršavanje Naloga za plaćanje zbog nepostojanja raspoloživog salda na Računu ne smatra se odbijanjem Naloga te o navedenom Banka nije u obavezi obavještavati Klijenta.

Ukoliko Klijent dostavi Banci nalog za izvršenje međunarodne platne transakcije, a na njegovom računu na dan prijema naloga nema dovoljno sredstava za njegovo izvršenje (uključujući iznos naloga, provizije i sve pripadajuće troškove), Banka zadržava pravo da takav nalog zadrži u svom sistemu najduže pet (5) radnih dana, računajući od dana prijema naloga.

U tom periodu, Banka će izvršiti nalog automatski onog radnog dana kada na računu Klijenta budu obezbijeđena dovoljna sredstva, bez potrebe za dodatnom saglasnošću Klijenta. Ukoliko sredstva ne budu obezbijeđena u navedenom roku, nalog će biti odbijen.

Klijent ima pravo da nalog opozove u bilo kom trenutku dok isti nije izvršen.

Ukoliko je za realizaciju naloga potrebna konverzija valuta, primjenjuje se važeći devizni kurs Banke na dan izvršenja transakcije, u skladu sa zvaničnom kursnom listom Banke.

Kao potvrda da je nalog realizovan i sredstva poslata primaocu, Banka izdaje Potvrdu o izvršenju transakcije koja se smatra zvaničnim dokazom o izvršenju međunarodnog platnog naloga.

- 5.10. Ako Klijent ili Ovlašćeno lice preda Banci neispravnu Jedinственu identifikacionu oznaku primaoca plaćanja na nalogu za plaćanje, odnosno kada IBAN ne odgovara nazivu Klijenta na nalogu, Banka nije odgovorna Klijentu niti primaocu plaćanja za nepravilno izvršenje Platne transakcije.
- 5.11. Klijent 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 Klijent nije adekvatno popunio polje "Svrha plaćanja" u platnom nalogu.
- 5.12. Ako Klijent ili Ovlašćeno lice zadaje Nalog za plaćanje u valuti za koju ne postoji stanje na Računu, Klijent ili Ovlašćeno lice može definisati valute iz kojih će se izvršiti plaćanje putem Naloga za konverziju (kupovinu) valute. Ukoliko Klijent ili Ovlašćeno lice nema dovoljno sredstava u odabranoj valuti, Banka ima pravo po svojem izboru odabrati valutu/valute za obradu predmetnog Naloga za plaćanje te sama izvršiti konverziju valuta sa Računa na kojima postoji stanje.
- 5.13. Banka može odbiti izvršenje Naloga za plaćanje ako nisu 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 Klijenta, osim u slučajevima kad je to zabranjeno na osnovi drugih propisa. Obavještenje Banka stavlja na raspolaganje Klijentu na način i u roku određenom u Terminskom planu.
- 5.14. Banka je ovlašćena odbiti sprovesti Nalog za plaćanje i/ili Platnu transakciju po Računu Klijenta 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 Klijent 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.
- 5.15. Klijent je obavezan Banci, na njen zahtjev i u roku koji odredi Banka, dostaviti sve podatke i dokumentaciju koju zatraži Banka kako bi provjerila je li izvršenje Naloga za plaćanje odnosno Platne transakcije protivno propisima o platnom prometu, propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i Sankcijama ili drugim propisima. Banka je ovlašćena zastati s izvršenjem Naloga za plaćanje odnosno Platne transakcije sve dok joj Klijent ne dostavi sve zatražene podatke i dokumentaciju, a u slučaju da joj iste ne dostavi u zatraženom roku, Banka je ovlašćena odbiti izvršenje Naloga za plaćanje odnosno Platne transakcije. Banka može izvršiti Nalog za plaćanje ili Platnu transakciju i nakon isteka roka koji je određen ili ugovoren za izvršenje Naloga za plaćanje odnosno Platne transakcije ako je to posljedica provjere okolnosti iz ove tačke, te nije odgovorna za izvršenje Naloga za plaćanje ili Platne transakcije sa zakašnjenjem zbog tog razloga. Banka će platne transakcije koje dolaze od platioca iz druge domaće ili inostrane banke obrađivati u skladu sa relevantnim obavezujućim propisima. U slučaju neusklađenosti sa navedenim propisima Banka je ovlašćena odbiti izvršenje Naloga za plaćanje.
- 5.16. Klijent je obavezan Banci, na njen zahtjev i u roku koji odredi Banka, dostaviti sve podatke i dokumentaciju koju zatraži Banka kako bi provjerila je li izvršenje Naloga za plaćanje odnosno Platne transakcije protivno propisima o platnom prometu, propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i Sankcijama ili drugim propisima. Banka je ovlašćena zastati s izvršenjem Naloga za plaćanje odnosno Platne transakcije sve dok joj Klijent ne dostavi sve zatražene podatke i dokumentaciju, a u slučaju da joj iste ne dostavi u zatraženom roku, Banka je ovlašćena odbiti izvršenje Naloga za plaćanje odnosno Platne transakcije.
- 5.17. Banka može izvršiti Nalog za plaćanje ili Platnu transakciju i nakon isteka roka koji je određen ili ugovoren za izvršenje Naloga za plaćanje odnosno Platne transakcije ako je to posljedica provjere okolnosti iz ove tačke, te nije odgovorna za izvršenje Naloga za plaćanje ili Platne transakcije sa zakašnjenjem zbog tog razloga.

S tim u vezi, u cilju pravovremene provjere usklađenosti transakcije sa propisima o platnom prometu, propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i Sankcijama ili drugim propisima, i izbjegavanja neplaniranih zastoja u njihovom izvršenju, Klijent će sve transakcije koje pojedinačno ili zbirno prelaze iznos od 200.000,00 €, a planira njihovo izvršenje u jednom danu nakon 16:00 časova radnim danima (od ponedjeljka do petka), odnosno tokom dana vikenda ili praznika, prethodno najaviti, i to najkasnije tog dana do 14:00 sati za plaćanja od ponedjeljka do petka, odnosno do 12:00 sati za plaćanja planirana tokom dana vikenda i praznika, slanjem sa registrovane email adrese Klijenta na sledeću email adresu Banke:

najavedpp@erstebank.me.

5.18. Banka primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi zaštite sredstava klijenata i sprečavanja neovlašćenih i prevarnih transakcija, naročito prilikom korišćenja digitalnih kanala.

U cilju zaštite klijenta, Banka zadržava pravo da, prije izvršenja, odbije platni nalog koji je putem automatizovanih sigurnosnih mehanizama ili drugih kontrola identifikovan kao neuobičajen, rizičan ili potencijalno neovlašćen.

U slučaju odbijanja naloga iz sigurnosnih razloga:

- sredstva po tom nalogu neće biti rezervisana niti zadužena po računu klijenta;
- klijent može kontaktirati Banku radi dodatne provjere i, po potrebi, ponovne inicijacije naloga;
- Banka može sprovesti dodatnu identifikaciju klijenta.

Banka ima pravo da, u situacijama koje ukazuju na moguću zloupotrebu ili neovlašćeno korišćenje digitalnih kanala, privremeno ograniči ili onemogući korišćenje pojedinih elektronskih usluga do završetka sigurnosne provjere.

Navedene mjere primjenjuju se isključivo u svrhu zaštite klijenta i Banke od potencijalne štete i ne predstavljaju trajno ograničenje prava raspolaganja sredstvima, osim u slučajevima predviđenim važećim propisima ili ugovorom.

Klijent je dužan da sarađuje sa Bankom u postupku sigurnosne provjere i da bez odlaganja pruži tačne i potpune informacije od značaja za identifikaciju i provjeru transakcije.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršenje ili kašnjenje u izvršenju platnog naloga koje je posljedica primjene opravdanih i proporcionalnih sigurnosnih mjera u skladu sa ovim uslovima i važećim propisima.

5.19. Ako je za izvršenje Naloga za plaćanje ili Platne transakcije moguće otkloniti druge nedostatke ili je nužna dostava dodatnih podataka ili dokumentacije, a koji nisu regulisani prethodnom tačkom, Banka u tu svrhu u razumnom roku može kontaktirati Klijenta na jedan ili više dostupnih kontakt podataka navedenih u Zahtjevu za otvaranje transakcionog računa.

6. Izvršavanje instant kreditnih transfera

6.1. Instant kreditni transfer predstavlja platnu uslugu koja omogućava izvršenje platne transakcije odmah, 24 časa dnevno, svakog kalendarskog dana u nacionalnom platnom prometu Crne Gore, i to preko Usluge elektronskog bankarstva, dok se plaćanja u Filijali zaprimaju u toku radnog vremena Filijale, osim putem pružalaca usluga iniciranja plaćanja (TPP) u smislu propisa kojima se uređuju platne usluge i u slučajevima kada postoje tehnička ili sigurnosna ograničenja koja od Banke zahtijevaju drugačije postupanje. U skladu sa pravilima platnog sistema i važećim propisima, takve transakcije se u pravilu izvršavaju u roku od

nekoliko sekundi, a najkasnije u roku od 10 sekundi od momenta prijema naloga.

- 6.2. Nalog za instant kreditni transfer smatra se primljenim u trenutku kada je primljen od strane Banke ili, u slučaju naloga iniciranog elektronskim putem, u trenutku kada su podaci o nalogu za plaćanje evidentirani u informacionom sistemu Banke, odnosno kada ih pružalac platnih usluga primaoca naloga primi i omogući njihovu obradu. Nalog za instant kreditni transfer može biti primljen 24 časa dnevno, svakog kalendarskog dana, bez obzira na radno vrijeme Banke.
- 6.3. Izuzetno, kada se nalog za instant kreditni transfer podnosi u filijali Banke, trenutkom prijema smatra se trenutak kada Banka primi uredno popunjen i autorizovan nalog u okviru radnog vremena filijale.
- 6.4. Po prijemu naloga, Banka bez odlaganja provjerava ispunjenost uslova za njegovo izvršenje, uključujući raspoloživost sredstava na računu platioca, nakon čega vrši rezervaciju ili terećenje sredstava i odmah prosljeđuje nalog pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja. Kod instant kreditnih transfera, sredstva se smatraju raspoloživim i podliježu rezervaciji ili terećenju odmah po prijemu naloga, radi omogućavanja njegovog izvršenja bez odlaganja.
- 6.5. Banka će bez odlaganja informisati klijenta o statusu transakcije, odnosno o tome da li je transakcija uspješno izvršena ili nije izvršena u propisanom roku. Smatra se da je transakcija izvršena u trenutku kada Banka primi potvrdu da su sredstva stavljena na raspolaganje primaocu.
- 6.6. Ukoliko potvrda o izvršenju ne bude primljena u roku od 10 sekundi, Banka će, u skladu sa važećim propisima, odmah vratiti sredstva na račun klijenta, odnosno uspostaviti stanje računa kao da transakcija nije izvršena.
- 6.7. Imajući u vidu prirodu instant platnih sistema, moguće je da u pojedinim slučajevima dođe do kašnjenja u razmjeni poruka između učesnika u platnom sistemu usljed tehničkih ili operativnih razloga. U takvim situacijama može se desiti da, i pored toga što je klijentu izvršen povraćaj sredstava zbog nepravovremenog prijema potvrde, Banka naknadno primi informaciju da je transakcija ipak uspješno izvršena i da su sredstva stavljena na raspolaganje primaocu.
- 6.8. U navedenim okolnostima, imajući u vidu da je transakcija inicirana i autorizovana od strane klijenta, klijent prihvata i saglasan je da Banka može izvršiti naknadno terećenje njegovog računa za iznos predmetne transakcije, bez potrebe za dodatnom autorizacijom. Banka će o takvom terećenju obavijestiti klijenta na ugovoreni način.
- 6.9. U slučaju da u momentu naknadnog terećenja na računu klijenta nema dovoljno sredstava, Banka će izvršiti terećenje do visine raspoloživog iznosa, dok preostali iznos predstavlja obavezu klijenta prema Banci. Ukoliko na računu nema raspoloživih sredstava, cjelokupan iznos transakcije smatra se dospelom obavezom klijenta.
- 6.10. Banka zadržava pravo da u ovakvim situacijama izvrši dodatnu obradu i usklađivanje transakcije u najkraćem mogućem roku, u skladu sa pravilima platnog sistema.
- 6.11. Klijent je upoznat da iniciranje više istovjetnih naloga prije prijema potvrde o njihovom statusu može dovesti do višestrukog izvršenja transakcija i snosi rizik takvog postupanja.
- 6.12. Ako Klijent nakon isteka 10 sekundi od zadavanja Instant plaćanja i prije prijema konačnog statusa o izvršenju Instant plaćanja, zada iznova identičan nalog za Instant plaćanje, može doći do višestrukog sprovođenja istog Instant plaćanja. U tom slučaju Račun Klijenta može se višestruko teretiti, zavisno o izvršenju Instant plaćanja.
- 6.13. Banka ne odgovara za kašnjenja ili poteškoće u izvršenju instant kreditnih transfera koja su posljedica

tehničkih, operativnih ili komunikacionih smetnji kod drugih učesnika u platnom sistemu ili drugih okolnosti na koje Banka ne može uticati.

- 6.14. Klijent ima pravo da Banci podnese reklamaciju u vezi sa izvršenjem instant kreditnog transfera bez odlaganja nakon saznanja za nepravilnost, a najkasnije u rokovima propisanim važećim propisima. Banka će po prijemu reklamacije bez odlaganja započeti postupak provjere i obavijestiti klijenta o ishodu u zakonom predviđenim rokovima.
- 6.15. Klijent je upoznat i prihvata da je nalog za instant kreditni transfer, nakon što ga Banka primi i proslijedi u platni sistem, neopoziv i da ga nije moguće povući ili zaustaviti prije izvršenja. Navedeno ne utiče na pravo klijenta da, nakon izvršenja transakcije, podnese zahtjev za povraćaj sredstava u slučajevima i na način predviđen važećim propisima i pravilima platnog sistema. Klijent snosi odgovornost za tačnost podataka unijetih prilikom iniciranja naloga, uključujući IBAN i podatke o primaocu. U slučaju izvršenja transakcije na osnovu pogrešno unesenih podataka Banka nije odgovorna za povraćaj sredstava, ali će, na zahtjev klijenta, preduzeti razumne mjere radi pokušaja povraćaja sredstava, u saradnji sa Bankom primaoca. Klijent je upoznat da povraćaj sredstava u ovim slučajevima zavisi od saradnje banke primaoca, saglasnosti primaoca sredstava, te da Banka ne može garantovati uspješan povrat novčanih sredstava.
- 6.16. Nakon izvršenja instant kreditnog transfera, klijent može podnijeti zahtjev za povraćaj sredstava u slučajevima pogrešno izvršene transakcije, tehničke greške, prevare, neautorizovane transakcije ili u drugim slučajevima predviđenim pravilima platnog sistema i važećim propisima. Banka će, po prijemu zahtjeva klijenta, preduzeti razumne mjere radi pokušaja povraćaja sredstava, uključujući upućivanje odgovarajućeg zahtjeva banci primaoca u skladu sa pravilima platnog sistema. Uspjeh postupka povraćaja sredstava zavisi od okolnosti konkretnog slučaja, postupanja banke primaoca i, kada je to primjenljivo, saglasnosti primaoca sredstava, te Banka ne može garantovati uspješan povraćaj sredstava. Klijent je dužan da zahtjev za povraćaj sredstava podnese bez odlaganja nakon saznanja za okolnosti koje su dovele do potrebe za pokretanjem postupka povraćaja. U slučaju neautorizovane transakcije ili prevare primjenjuju se rokovi propisani važećim propisima kojima se uređuju platne usluge.
- 6.17. U slučajevima kada postoji sumnja na prevaru, socijalni inženjering ili drugi oblik zloupotrebe Banka može privremeno obustaviti izvršenje transakcija, odbiti izvršenje naloga ili ograničiti korišćenje usluge i zahtijevati dodatnu provjeru identiteta ili instrukcija klijenta. Klijent je dužan da bez odlaganja obavijesti Banku o svakoj sumnji na zloupotrebu ili neautorizovanu radnju.
- 6.18. Banka, u skladu sa važećim propisima, primjenjuje kontinuirane mjere provjere klijenata i transakcija u odnosu na liste ciljanih finansijskih sankcija, kao i mjere sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

U tom smislu, Banka vrši provjeru svojih klijenata najmanje jednom dnevno, kao i bez odlaganja nakon svake izmjene relevantnih lista sankcija, pri čemu se ove provjere sprovode na nivou baze klijenata i nezavisno od same obrade pojedinačne instant kreditne transakcije, imajući u vidu vremenska ograničenja koja važe za izvršenje takvih transakcija. Radi zaštite integriteta platnog sistema i usklađenosti sa regulatornim zahtjevima, Banka zadržava pravo da, u svakom trenutku i bez odlaganja, primijeni odgovarajuće mjere ograničenja ili obustave izvršenja platnih transakcija, uključujući i privremeno ili trajno onemogućavanje izvršenja pojedinačnih naloga ili korišćenja instant platnih usluga u cjelini ili za određene kategorije klijenata. Navedene mjere mogu se primijeniti u slučajevima kada postoji obaveza postupanja u skladu sa propisima o sankcijama, kao i u situacijama kada Banka, na osnovu sopstvene procjene rizika, utvrdi ili osnovano posumnja na postojanje rizika od prevare, zloupotrebe, pranja novca ili drugih oblika nedozvoljenog postupanja. Primjena ovih mjera može imati za posljedicu odbijanje, odlaganje, ograničenje ili nemogućnost izvršenja instant kreditne transakcije, kao i naknadno postupanje u odnosu na već inicirane ili izvršene transakcije, u skladu sa važećim propisima i pravilima platnog sistema.

7. Opoziv Naloga za plaćanje

- 7.1. Klijent ili Ovlašćeno lice može prije izvršenja Naloga za plaćanje pisano u filijali, ili putem usluga elektronskog bankarstva (ukoliko je nalog zadat uslugom elektronskog bankarstva), opozvati Nalog za plaćanje tako što će opozovati saglasnost za izvršenje Naloga za plaćanje ili opozovati ovlaštenje za izvršenje trajnog naloga. Svaka platna transakcija izvršena nakon, po procjeni Banke, urednog opoziva smatra se neodobrenom. Klijent ili Ovlašćeno lice ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je isti prosljeđen u međubankarski platni sistem, odnosno SWIFT mrežu.
- 7.2. Ako je platna transakcija inicirana od strane pružaoa usluge iniciranja plaćanja ili od strane ili preko primaoca plaćanja, platilac ne može opozvati nalog za plaćanje nakon davanja saglasnosti pružaoцу usluge iniciranja plaćanja da inicira platnu transakciju ili nakon davanja saglasnosti za izvršavanje platne transakcije primaocu plaćanja.
- 7.3. U slučaju opoziva Naloga za plaćanje navedenog u članu 6.1. ovih Opštih uslova, a koji je predat u filijali, Banka dozvoljava opoziv istog do kraja radnog vremena filijale Banke na dan predaje Naloga za plaćanje ukoliko isti nije izvršen ili prosljeđen u međubankarski platni sistem, odnosno SWIFT mrežu.
- 7.4. U slučaju da Banka platioca prenese Banci primaoca plaćanja iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u nalogu za plaćanje ili ako greškom više puta izvrši nalog za plaćanje, Banka primaoca plaćanja, na osnovu dokaza koju dostavi Banka platioca koja je ovu grešku počinila, dužan je da mu višak prenesenih sredstava vrati bez odlaganja.
- 7.5. U slučaju da je Banci primaoca plaćanja prenesen iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u nalogu za plaćanje, Banka platioca može Banci primaoca plaćanja prenijeti iznos koji nedostaje do izvršenja platne transakcije u skladu sa datim nalogom za plaćanje i bez zahtjeva Klijenta za pravilno izvršenje platne transakcije.
- 7.6. U slučaju da Banka platioca greškom prenese sredstva drugom primaocu plaćanja koji nije naznačen u nalogu za plaćanje, Banka platioca može pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahtjeva klijenta za pravilno izvršenje te platne transakcije, a Banka primaoca plaćanja kome su pogrešno prenijeta novčana sredstva dužna je da, na osnovu dokaza koju dostavi Banka platioca koji je učinio grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) Banci platioca.
- 7.7. Povraćaj sredstava iz tačaka 6.4, 6.5 i 6.6. imaju prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija sa računa za plaćanje na koji su prenijeta ta sredstva.

8. Raspolaganje sredstvima na Računu

- 8.1. Klijent može raspolagati uplaćenim novčanim sredstvima na Računu kad je iznos Platne transakcije odobren na Računu u skladu sa rokovima izvršenja Platnih transakcija koji su određeni u Terminskom planu Banke i kada Banka primi sve potrebne informacije za odobrenje Klijentovog Računa. Platne transakcije koje dolaze od platilaca iz druge domaće ili inostrane banke obrađuju se tako da se odobrava Račun Klijenta na osnovu navedene Jedinstvene identifikacione oznake u platnom nalogu. Banka nije dužna da provjerava ispravnost drugih podataka navedenih uz Jedinstvenu identifikacionu oznaku i može odbiti obradu platne transakcije ukoliko su njoj navedene neispravne instrukcije ili ako se Jedinstvena identifikaciona oznaka klijenta ne poklapa sa podacima Banke.
- 8.2. 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 prvi sljedeći radni dan.
- 8.3. Prihvatanjem ovih Opštih uslova Klijent daje saglasnost da Banka pogrešno knjiženje zaduženja ili odobrenje Računa izvršeno bez naloga Klijenta, a koje je posljedica greške Banke ili njenih eksternih izvršilaca, može otkloniti suprotnim knjiženjem ili storniranjem. O navedenim knjiženjima Banka Klijenta obavještava na ugovoreni način, putem izvoda prometa po Računu.

9. Druge osnove za zaduženje računa

- 9.1. Banka će zadužiti račun za plaćanje Klijenta platnih usluga bez naloga za plaćanje u sljedećim slučajevima:
- 1) kada se sprovodi izvršenje na računu za plaćanje klijenta 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 klijentu platnih usluga ili drugih dospjelih potraživanja Banke prema klijentu 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.
- 9.2. U slučaju da Banka ima potraživanja prema Klijentu iz bilo kojeg ugovornog odnosa sa Bankom, Klijent je prihvatanjem ovih Opštih uslova saglasan da Banka u slučaju Klijentovog neispunjenja obaveze iz bilo kojeg ugovornog odnosa, naplati dospjeli iznos sa svim pripadajućim dodacima i zateznim kamatama sa svih Klijentovih računa u Banci, odnosno i iz svih sredstava Klijenta koja su povjerena Banci bilo kao osiguranje potraživanja Banke prema Klijentu po bilo kojoj osnovi, ili koja su sredstva povjerena Banci po bilo kojoj drugoj osnovi. Takođe, Klijent prihvatanjem ovih Opštih uslova, te kroz ugovorni odnos sa Bankom, ovlašćuje Banku da podnese nalog drugim institucijama da u slučaju nemogućnosti naplate sa Klijentovih računa u Banci, podnese nalog drugim organizacijama platnog prometa radi naplate dospjelog nenaplaćenog duga Klijenta prema Banci. Klijent 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.
- 9.3. Ako Banka izvršava plaćanje sa Računa Klijenta u skladu sa prethodnim stavom ovog člana, a na Računu nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Banka će izvršiti konverziju iz ostalih valuta na Računu Klijenta u skladu sa pravilima Banke.
- 9.4. U slučaju da korespondentska banka obračuna naknadu u vezi sa provjerom, dodatnim upitom ili drugim radnjama vezanim za već izvršenu platnu transakciju sa inostranstvom, Erste banka ima pravo da tereti račun klijenta za iznos tako obračunate naknade. Iznos i visinu navedene naknade utvrđuje isključivo banka koja je izvršila upit, a Erste banka ne učestvuje u njenom određivanju niti može uticati na njen iznos.

10. Dodatne platne usluge

- 10.1. Klijent sa Bankom može ugovoriti korišćenje dodatnih platnih usluga u vezi sa Računom kao što su:
- Usluge elektronskog bankarstva;
 - Trajni nalog;
 - Kartica;
 - Pražnjenje računa;
 - Ostale usluge propisane Aktima Banke.
- 10.2. Glavne karakteristike kao i uslovi korišćenja dodatnih platnih usluga se definišu u Posebnim Opštim uslovima i/ili u pojedinačnim ugovorima za te usluge.

11. Poslovanje sa trajnim nalogima

- 11.1. Klijent može sa Bankom sklopiti posebne ugovore kojima Banku ovlašćuje da na teret njegovog Računa obavlja redovna plaćanja na način da:
- Sprovodi Platnu transakciju u korist primaoca plaćanja prema uslovima koje definiše Klijent (račun primaoca plaćanja, iznos plaćanja, vrijeme trajanja, dinamika plaćanja, u daljem tekstu: Trajni nalog);
 - U slučaju bilo kakve promjene po uslovima koje je Klijent definisao Trajnim nalogom, Klijent je obavezan o istima obavijestiti Banku. Banka ne preuzima odgovornost za ispravno izvršenje Trajnih naloga u slučaju ako je došlo do promjene o kojoj Klijent nije obavijestio Banku.
- 11.2. Banka će izvršavati Trajne naloge u skladu sa uslovima definisanim od strane Klijenta. Ako zadati dan za

plaćanje Trajnog naloga nije radni dan, plaćanje će se sprovesti prvi sljedeći radni dan. Klijent 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 sa definisanim fiksnim iznosom plaćanja ne izvrši na zadati dan zbog nedovoljno sredstava na Računu, plaćanje će se pokušati sprovesti sljedećih 20 (dvadeset) dana. Trajni nalog prestaje važiti na definisani datum ili po otkazu od strane Klijenta.

- 11.3. Ugovori o Trajnom nalogu se automatski raskida zatvaranjem Računa na teret kojeg se sprovodi plaćanje.
- 11.4. Banka može raskinuti ugovor o Trajnom nalogu bez otkaznog roka ako se Klijent po procjeni Banke ne pridržava ovih Opštih uslova, neuredno podmiruje svoje obaveze ili ako Klijentovo poslovanje, po isključivoj procjeni Banke, predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

12. Usluge iniciranja plaćanja i pružanje Usluge informacija o računu

12.1. Klijent 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.

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

12.3. 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.

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

12.5. 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.

12.6. 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.

12.7. 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.

13. SEPA kreditni transferi

13.1. Vreme prijema i izvršenja SEPA naloga za direktno zaduživanje regulisano je Terminskim planom Banke.

13.2. Banka će bez odlaganja postupiti po svakom dobijenom nalogu za SEPA kreditni transfer u slučaju:

- kada su popunjeni svi propisani obavezni elementi naloga,
- kada je nalog dostavljen u vrijeme kada Banka može postupiti po nalogu s obzirom na datum izvršenja, odnosno najkasnije jedan međubankarski radni dan prije datuma izvršenja.

13.3. Za međunarodne platne transakcije moguće je koristiti sljedeće troškovne opcije:

- na teret nalogodavca: OUR
- na teret klijenta: BEN
- podijeljeni troškovi: SHA

Troškovne opcije koje Klijent može odabrati prilikom iniciranja međunarodnih i prekograničnih plaćanja su kako slijedi:

OUR (our) troškovna opcija prema kojoj sve troškove snosi Klijent – platilac koji je ispostavio Nalog za plaćanje (troškove Banke i posredničkih/inostranih banaka).

SHA (shared) troškovna opcija kod koje su podijeljeni troškovi, tako da Klijent – platilac plaća troškove Banke, a primalac plaćanja plaća troškove drugih banaka, posrednika i svoje. Odabire se za Prekogranične i Međunarodne platne transakcije osim za SEPA plaćanja u valuti EUR unutar EU/EEA i non EEA zemalja koje su članice SEPA-e.

BEN (Beneficiary) je troškovna opcija prema kojoj sve troškove snosi primalac naloga za plaćanje. Primalac plaćanja snosi troškove svih banaka u lancu transfera, uključujući i trošak banke Nalogodavca.

12.4. SLEV troškovna opcija kod koje su podijeljeni troškovi, tako da Klijent – platilac plaća troškove Banke, a primalac plaćanja plaća troškove drugih banaka, posrednika i svoje. **Bira se samo za SEPA plaćanja u valuti EUR unutar EU/EEA i non EEA zemalja i uz uslov da je banka primaoca plaćanja registrovani učesnik SEPA platnog sistema.**

Banka ne garantuje izvršenje naloga sa navedenom troškovnom opcijom OUR za plaćanja u valuti USD u korist banaka u SAD (posrednička banka može izvršiti promjenu troškovne opcije).

12.5. R transakcije

12.5.1. Odbijanje transakcije (Reject)

Banka može odbiti izvršenje SEPA SCT naloga prije nego što sredstva budu prenijeta banci primaoca. Razlozi za odbijanje uključuju, ali nisu ograničeni na:

- Netačan ili nepostojeći IBAN primaoca;
- Nedostatak raspoloživih sredstava na računu platioca;
- Zatvoren ili blokiran račun platioca;
- Nepoštovanje tehničkih ili regulatornih zahtjeva;
- Tehnički problem na strani korespondentne banke.

Klijent će biti obaviješten o odbijanju, uz navođenje razloga i eventualnih mogućnosti ispravke.

12.5.2. Vraćanje transakcije (Return)

Nakon što je transakcija prvobitno prihvaćena, banka primaoca može vratiti sredstva banci platioca iz sljedećih razloga:

- Račun primaoca je zatvoren, neaktivan ili blokiran;
- Primalac ne postoji ili ne može primiti sredstva;
- Banka primaoca je odbila transakciju zbog regulatornih ograničenja.

Banka ne garantuje uspješnost povraćaja i ne preuzima odgovornost ako banka primaoca ne postupi po zahtjevu.

12.5.3. Opoziv transakcije (Recall)

Platilac može zatražiti opoziv transakcije nakon što je nalog poslat, ali prije nego što banka primaoca knjiži sredstva.

Opoziv može biti prihvaćen samo ako:

- Nalog nije obrađen do kraja;
- Banka primaoca odobri povrat sredstava.

Banka ne garantuje uspješnost opoziva i ne preuzima odgovornost ako banka primaoca ne postupi po zahtjevu.

12.5.4. Zahtjev za opoziv od strane nalogodavca (Request for Recall by the Originator)

- Platilac može podneti zahtjev za povrat sredstava nakon što je transakcija već realizovana.
- Povraćaj je moguć samo uz saglasnost primaoca i banke primaoca.
- Banka će posredovati u procesu, ali ne garantuje uspjeh povraćaja.

12.5.5. Klijent je dužan da se pridržava propisanih rokova za podnošenje zahtjeva za opoziv ili povraćaj sredstava i to:

- U roku od 10 radnih dana od datuma izvršenja transakcije u slučaju tehničke greške i greške u obradi ('Duplicate sending' / 'Technical problems resulting in erroneous SCTs')
- U roku od 13 mjeseci u slučaju prevare odnosno neovašćene transakcije.

12.5.6. Banka zadržava pravo naplate naknada u skladu sa važećim tarifama za obradu R-transakcija.

13. Odgovornosti Banke i povraćaj iznosa platne transakcije

13.1. 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. Klijent gubi pravo ako bez odlaganja po saznanju, a najkasnije u roku od 45 dana od dana zaduženja ili odobrenja, ne obavijesti Banku o neurednom izvršenju platne transakcije.

13.2. Banka nije u obavezi da izvrši povraćaj 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 obavijesti Centralnu banku u pisanoj formi;
- A ko je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica izuzetnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili uprkos svim nastojanjima ne uspije uticati;
- A ko je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica obaveze Banke koja proizilazi iz drugih za Banku obavezujućih propisa;
- A ko je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica Klijentove prevare, prevare Ovlašćenih lica ili ako Klijent ili Ovlašćeno lice slučajno ili zbog nemara ne ispune svoje obaveze u vezi sa Platinim instrumentom;
- A ko je Banka izvršila odnosno neuredno izvršila Platinu transakciju na osnovi krivotvorenog Naloga za plaćanje koji je Banci predao Klijent ili Ovlašćeno lice;
- A ko je izvršenje neautorizovane Platne transakcije posljedica upotrebe ukradenog ili izgubljenog Platinog instrumenta ili Platinog instrumenta koji je bio zloupotrijebljen ako Klijent ili Ovlašćeno lice nisu osigurali lične elemente zaštite Platinog instrumenta;
- A ko Klijent nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neautorizovanoj i/ili neuredno izvršenoj Platnoj transakciji, kad je utvrdio da je došlo do takvih Platinih transakcija, a najkasnije u roku od 45 (četrdesetpet) dana od dana izvršenja Platne transakcije;
- U slučaju slanja podataka ili Naloga za plaćanje od strane Klijenta u obliku nezaštićenog zapisa (npr.

elektronska pošta), 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.

13.3. Za sve propuste i radnje Ovlašćenih lica odgovoran je isključivo Klijent, te Banka ne odgovara za štetu koju je Ovlašćeno lice prouzrokovalo.

13.4. 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.

13.5. U slučaju neizvršenih, neuredno izvršenih ili neautorizovanih Platnih transakcija koje inicira Pružalac usluge iniciranja plaćanja Banka je dužna vratiti stanje zaduženog računa za plaćanje Klijenta 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. 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.

13.6.

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

14. Kamate, naknade, troškovi i kursevi

14.1. Pregled naknada za usluge obavljanja plaćanja i ostale usluge u poslovanju sa Klijentima Banka objavljuje u Odluci o naknadama za usluge platnog prometa za poslovne subjekte koja predstavlja sastavni dio ovih Opštih uslova.

14.2. Banka ima pravo da Klijentu zaračuna naknadu i stvarne troškove za obavljanje usluga u skladu sa važećom Odlukom o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju za poslovne subjekte.

14.3. Na pozitivno stanje na Računu Banka obračunava kamatu po kamatnoj stopi definisanoj u Odluci o kamatnim stopama za poslovne subjekte.

14.4. Za međunarodne platne transakcije koje dolaze iz inostrane banke Banka nije odgovorna za visinu naplaćenih naknada od strane banke pošiljaoca sredstava i/ili posredničkih banaka ali je dužna obavijestiti klijenta o visini naplaćenih naknada od strane banke pošiljaoca platne transakcije i/ili posredničkih banaka.

14.5. Kamata se obračunava mjesečno, a pripisuje Računu polugodišnje, te kod zatvaranja Računa.

14.6. Na negativan saldo na Računu Banka će obračunati kamatu shodno ugovorenoj kamatnoj stopi.

14.7. U slučaju promjene valute primjenjuje se kupovni ili prodajni kurs za strane valute sa dnevne kursne liste Banke koja je važeća u trenutku izvršenja promjene osim u slučajevima konverzije troškova Karticom koji su definisani u Posebnim Opštim uslovima tog proizvoda. Kursna lista dostupna je u svim filijalama Banke, te na internet stranici Banke.

14.8. Klijent je dužan pridržavati se svih obaveza proizašlih iz poslovnog odnosa sa Bankom te je na osnovu toga dužan podmiriti troškove koji proizilaze iz korišćenja usluga i proizvoda u skladu sa Aktima Banke, te je obavezan da Banci nadoknadi sve troškove koji proizilaze iz odnosa (ugovornog ili vanugovornog) sa Bankom, uključujući pri tome i obavezu nadoknade svake štete koja je Banci pričinjena na osnovu bilo kakve radnje ili propusta Klijenta.

15. Poslovna tajna

15.1. Podaci do kojih pružalac platnih usluga dođe u toku poslovanja, a odnose se na klijenta platnih usluga,

uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promjenama na računu za plaćanje klijenta platnih usluga čine poslovnu tajnu.

16. Komunikacija sa Bankom i obavještanje

- 16.1. Ukoliko nije drugačije ugovoreno između Banke i Klijenta, ugovori o pružanju platne usluge, odnosno komunikacija u toku ugovornog odnosa zaključuju se, odnosno obavljaju na crnogorskom jeziku.
- 16.2. Isprave i obavještenja na stranom jeziku Klijent dostavlja Banci u ovjerenom prevodu na crnogorski jezik. U slučaju da Klijent propusti da postupi u skladu sa navedenim, Banka može prema vlastitom izboru: (i) ne izvršiti svoju obavezu prema Klijentu; (ii) pozvati Klijenta da isprave i obavještenja na stranom jeziku dostavi u ovjerenom prevodu na crnogorskom jeziku.
- 16.3. Banka će, na zahtjev Klijenta za cijelo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, bez odlaganja, dati Klijentu primjerak Okvirnog ugovora na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.
- 16.4. Klijent je obavezan odmah od nastanka promjene, pisano obavijestiti Banku o svim statusnim promjenama, promjenama ličnih podataka Ovlašćenih lica, i drugih podataka koji se odnose na Račun, a koji su navedeni u Zahtjevu, te iste promjene potkrijepiti dokumentacijom. Klijent odgovara za sve propuste i svaku štetu koja bi nastala zbog nepridržavanja obaveze dostave podataka o nastalim promjenama.
- 16.5. Banka zadržava pravo da, u cilju poštovanja važeće regulatorne i interne regulative, uključujući grupne standarde, preduzme odgovarajuće mjere u slučajevima kada ne posjeduje tačne, potpune i pravovremene podatke i/ili propisane obrasce od strane Klijenta.

Banka posebno naglašava da ne snosi odgovornost za posljedice koje nastanu kao rezultat postupanja u situacijama kada nije bilo moguće kontaktirati Klijenta zbog nevažećih kontakt podataka ili gašenja računa, odnosno kada nije moguće validno identifikovati Klijenta.

Banka zadržava pravo da od Klijenta u svakom trenutku zatraži ažuriranje podataka, dostavljanje nedostajuće dokumentacije i/ili potvrdu već dostavljenih informacija putem obrazaca koje propiše Banka. Ukoliko Klijent ne postupi u ostavljenom roku, Banka može preduzeti mjere u skladu sa zakonom, internim aktima i ugovornim odredbama.

Banka zadržava pravo da, bez prethodnog odobrenja Klijenta – pravnog lica, izvrši privremenu blokadu transakcionih i/ili deviznih računa u cijelosti ili djelimično, u sljedećim slučajevima:

1. Kada Klijent ne dostavi ažurirane ili propisane podatke, dokumentaciju ili obrasce u rokovima koje propiše Banka (npr. Ažurirani OP obrazac, Odluka o zastupanju, Ugovor o zakupu, i sl.);
2. Kada postoji osnovana sumnja u zakonitost poslovanja, izvor sredstava ili namjenu transakcija;
3. Kada su kontakt podaci Klijenta neažurni, neispravni ili nepostojeći, i nije moguće uspostaviti kontakt;
4. Kada Klijent ne postupi po obavezama u vezi sa zakonodavstvom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
5. U slučaju zloupotrebe usluga Banke ili neovlašćenog korišćenja računa;
6. U svim drugim slučajevima predviđenim zakonom, regulatornim aktima, internim procedurama Banke i/ili ugovorima sa Klijentom.

Banka će Klijenta obavijestiti o razlozima blokade u najkraćem mogućem roku, osim ako je to u suprotnosti sa važećim propisima ili bi moglo ugroziti nadzorne ili bezbjednosne mjere.

Klijent je dužan predati sve podatke i dokumentaciju koja je Banci potrebna za vođenja registra transakcionih računa u skladu sa pozitivnim propisima. U protivnom, Banka zadržava pravo da ne zaključi Okvirni ugovor, odnosno da otkaže postojeći.

- 16.6. Banka obavještava Klijenta o izvršenim Platnim transakcijama, kao i o stanju i promjenama na Računu na način koji je ugovoren između Klijenta i Banke. Banka će sve informacije o Platnoj transakciji dostaviti Klijentu nakon izvršenja transakcije, a po terećenju Računa na prvom redovnom sljedećem izvodu po Računu. Transakcije koje su nastale korišćenjem platnih kartica, a za koje Banka još nije dobila zvanično zaduženje (viseće autorizacije) su definisane u posebnim Opštim uslovima izdavanja i korišćenja Mastercard Business Debit kartice za Poslovne subjekte Banka naplaćuje uslugu informisanja u skladu sa Odlukom o naknadama za usluge platnog prometa za poslovne subjekte. Smatra se da je Banka ispunila svoju obavezu informisanja slanjem izvoda na zadnju poznatu e-mail, adresu klijenta, dostavljanjem izvoda u filijalama Banke, na način kako je to ugovoreno između Klijenta i Banke.
- 16.7. Klijent je dužan odmah i bez odlaganja obavijestiti Banku o neautorizovanoj i/ili neuredno izvršenoj Platnoj transakciji, kad je utvrdio da je došlo do takvih Platnih transakcija, a najkasnije u roku od 45 (četrdesetipet) dana od dana zaduženja i/ili odobrenja. Klijent je dužan odmah i bez odlaganja, a najkasnije u roku od 45 (četrdesetipet) dana od dana iniciranja Platne transakcije obavijestiti Banku o neizvršenim Platnim transakcijama. Navedeno se odnosi i na platne transakcije zadate preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja.
- 16.8. U slučaju spora između Banke i Klijenta smatraće se da je Banka izvršila sve svoje zakonske i ugovorne obaveze informisanja Klijenta ukoliko je informisanje izvršeno na ugovoreni način te ukoliko Klijent smatra drugačije, dužan je isto i dokazati.

17. Zaštitne i korektivne mjere

- 17.1. Klijent je dužan koristiti Platne instrumente 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. Klijent može blokirati Platni instrument u skladu sa posebnim Opštim uslovima koji regulišu taj Platni instrument.
- 17.2. Banka ima pravo da blokira Platni instrument u sljedećim slučajevima:
- A ko postoje objektivno opravdani razlozi za sumnju u sigurnost Platnog instrumenta;
 - A ko postoji sumnja na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje Platnog instrumenta sa namjerom prevare;
 - A ko postoje razlozi na osnovu kojih Banka može opravdano zaključiti da je u odnosu na Klijenta značajno povećan rizik da Klijent neće moći ispuniti svoju obavezu plaćanja;
 - U slučaju potrebe prilagođavanja poslovanja Banke pozitivnim zakonskim propisima.
- 17.3. Banka je ovlašćena **Pružaoцу usluge iniciranja plaćanja i Pružaoцу usluge informacija o računu** uskratiti pristup računu Klijenta 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.
- 17.4. Banka će Klijenta platioća 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. Banka će navednim pružaoćima usluga omogućiti pristup računu za plaćanje odmah nakon što prestanu razlozi za uskraćivanje pristupa.
- 17.5. U slučaju blokade Platnih instrumenata od strane Banke u skladu sa članom 15.2. ovih Opštih uslova, Banka je dužna da obavijesti Klijenta usmeno (telefonom) ili pisanim putem (elektronski) prije blokade, na način predviđen ugovorom, a ukoliko to ne učini prije Banka će Klijenta obavijestiti odmah nakon blokade Platnog instrumenta osim u slučaju kada je davanje obavještenja u suprotnosti sa objektivno opravdanim razlozima sigurnosti ili protivno zakonu. Kada prestanu razlozi za blokadu Platnog instrumenta, Banka je dužna da isti deblokira ili da blokirani Platni instrument zamijeni novim.

18. Izmjene Okvirnog ugovora

- 18.1. U slučaju izmjene Okvirnog ugovora od strane Banke, Banka će Obavještenje o izmjenama Okvirnog

ugovora, objaviti na internet stranici i u filijalama Banke najmanje dva mjeseca prije stupanja na snagu objavljenih izmjena Okvirnog Ugovora, pri čemu se ima smatrati da je takvom objavom Banka izvršila dostavu istog Obavještenja klijentima. Na zahtjev, Klijentu se mogu dati sve izmjene na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

- 18.2. Klijent ima pravo da otkáže Okvirni ugovor do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatraće se da je Klijent prihvatio objavljene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora pismeno ne obavijesti Banku da ih ne prihvata. Ukoliko Klijent pismeno obavijesti Banku da ne prihvata izmjene Okvirnog ugovora smatraće se da je Klijent otkazao Okvirni ugovor. Klijent ima pravo da u roku od dva mjeseca prije stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora raskine Okvirni ugovor sa Bankom bez odlaganja i bez naknade. Za otkaz Okvirnog ugovora nakon isteka roka od dva mjeseca Banka je ovlašćena naplatiti naknadu koja ne mora biti srazmjerna trajanju Okvirnog ugovora.
- 18.3. Izmjene Okvirnog ugovora koje se odnose na izmjenu kamatnih stopa ili kursa valuta, a koje proizilaze iz ugovornog ovlašćenja Banke mogu se sprovesti odmah, bez prethodnog obavještenja.

19. Prestanak važenja Okvirnog ugovora i zatvaranje računa

- 19.1. Okvirni ugovor kao i pojedinačni ugovori za dodatne platne usluge sklapaju se na neodređeno vrijeme, osim ako su Banka i Klijent 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.
- 19.2. Klijent može otkazati Okvirni ugovor bez obzira da li je sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme podnošenjem Zahtjeva, bez pridržavanja otkaznog roka ukoliko između Klijenta i Banke izričito nije ugovoreno drugačije. Za raskid okvirnog ugovora Banka naplaćuje klijentu platnih usluga naknadu koja mora biti primjerena i u skladu sa stvarnim troškovima pružaoca platnih usluga, u skladu sa Odlukom o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju za poslovne subjekte. Banka ne smije naplatiti naknadu klijentu platnih usluga za otkaz okvirnog ugovora koji je, prije raskida, bio na snazi duže od šest mjeseci.
- 19.3. Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ukoliko Klijent po procjeni Banke krši odredbe Okvirnog ugovora ili pozitivnih propisa te ukoliko svojim poslovanjem narušava ugled Banke.
- 19.4. Banka može raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ukoliko Klijent na zahtjev Banke ne dostavi dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje poreskog statusa klijenta u Sjedinjenim Američkim Državama u skladu sa FATCA², kao i informacije i dokumentaciju u skladu sa CRS³ regulativom. Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka:
- A ko je Klijent Lice koje podliježe sankcijama ili krši propise o Sankcijama;
 - A ko Klijent krši obaveze iz Okvirnog ugovora u vezi sa Sankcijama;
 - A ko je protiv Klijenta podnesen zahtjev / tužba ili preduzeta radnja ili pokrenuta istraga ili postupak u vezi sa ili radi primjene Sankcija od strane Tijela nadležnog za donošenje sankcija.

Banka može jednostrano otkazati Okvirni ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca bez navođenja razloga. U slučaju jednostranog raskida Okvirnog ugovora od strane Banke, Banka će obavijestiti Klijenta da je Okvirni ugovor raskinut i Račun/i zatvoreni osim u slučaju kada je raskid uslijedio po sili zakona.

- 19.5. U slučaju jednostranog raskida Okvirnog ugovora od strane Banke, Banka će obavijestiti Klijenta da je

² FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) je zakon usmjeren na sprječavanje američkih poreskih obveznika da korišćenjem 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.

³ CRS (Common Reporting Standard) zajednički je standard za automatsku razmjenu informacija o finansijskim računima radi oporezivanja finansijske imovine povezane sa drugom državom sa kojom Crna Gora ima zaključen sporazum o automatskoj razmjeni podataka. Automatska razmjena podataka u Crnoj Gori propisana je Zakonom o poreskoj administraciji.

Okvirni ugovor raskinut i Račun/i zatvoreni osim u slučaju kada je raskid uslijedio po sili zakona.

- 19.6. Okvirni ugovor otkazuje se pisanom izjavom upućenoj drugoj ugovornoj strani na zadnju poznatu kontakt adresu, a otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke na poštu.
- 19.7. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora Klijent je obavezan u cijelosti izvršiti sve obaveze iz Okvirnog ugovora nastale do dana prestanka Okvirnog ugovora.
- 19.8. Banka nije u obavezi udovoljiti zahtjevu Klijenta za zatvaranje Računa i otkaz Okvirnog ugovora ako Klijent ima dospelih nepodmirenih obaveza prema Banci ili je u obavezi vraćanja stvari koje su vlasništvo Banke, a isti nije pravno prestao postojati.
- 19.9. Ukoliko Klijent ima s Bankom ugovoreno više pojedinačnih Ugovora prestanak važenja jednog Ugovora neće dovesti do prestanka važenja Okvirnog ugovora.
- 19.10. Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ukoliko po transakcionom računu klijenta nije bilo nikakvih promjena u periodu od 5 godina i ukoliko je stanje na tom računu nula.

20. Postupak podnošenja prigovora

- 20.1. Ukoliko Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo, ovlašten/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, Arsenija Boljevića 2A ili elektronskom poštom na adresu vasemisljenje@erstebank.me ili pisani prigovor predati u Filijalu sa napomenom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposleni Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.
- 20.2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije kao i dokaz iz kojeg je vidljivo da je Klijentov prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni.
- 20.3. Propuštanje roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Klijent 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 Klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor te ukoliko Klijent to ne učini u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice prouzrokovane zakašnjenjem Klijenta sa prigovorom ili sa dopunom prigovora.
- 20.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje preduzima obavijestiti Klijenta u pisanoj formi, u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora, i to na papiru ili na drugom trajnom mediju. Ako Banka ne dostavi odgovor na prigovor Klijentu u roku iz prethodnog stava iz razloga na koje ne može da utiče Banka, dužna je da Klijentu, u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, dostavi obavještenje sa obrazloženjem razloga za kašnjenje odgovora na prigovor i rokom za dostavljanje traženog odgovora, koji ne smije biti duži od 30 dana prijema prigovora.
- 20.5. Banka određuje tijela koja sprovode postupak rješavanja prigovora te njihova ovlaštenja.
- 20.6. Klijent može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore. Organ ovlašten za nadzor poslovanja Banke je Centralna banka Crne Gore, sa sjedištem u Podgorici, na adresi: Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 6, Podgorica.
- 20.7. Klijent 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 klijent pokrenuo. Nadležno tijelo za poslovne subjekte za arbitražu je: Arbitražni sud pri Privrednoj komori Crne Gore, adresa: Novaka Miloševa 29/II, Podgorica, internet adresa <https://komora.me/pkcg/arbitrazni-sud>.

21. Prelazne i završne odredbe

- 21.1. Na odnose, međusobna prava i obaveze Klijenta i Banke primjenjuje se pravo Države Crne Gore.
- 21.2. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Klijenta 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.

21.3. Odredbe ovih Opštih uslova stupaju na snagu i primjenjuju se od 20.07.2026. godine

21.4. Stupanjem na snagu i početkom primjene ovih Opštih uslova prestaju važiti Opšti uslovi vođenja transakcionih računa za poslovne subjekte od dana 25.05.2026. godine.

21.5. Za Račune otvorene prije stupanja na snagu ovih Opštih uslova, ukoliko izričito između Klijenta i Banke nije ugovoreno drugačije, dostava obavještenja iz člana 18.1. ovih Opštih uslova smatraće se izvršenom ako je ista stavljena na raspolaganje u Filijali i na internet stranicama Banke.

21.6. Za sve što nije uređeno ovim Opštim uslovima primjenjuju se Opšti uslovi poslovanja Erste Bank AD Podgorica.