

Obavještenje o izmjenama i dopunama opštih uslova za fizička lica

Poštovani klijenti,

Od 18.08.2026. u primjeni su izmijenjeni i dopunjeni

- Opšti uslovi korišćenja Računa za plaćanja sa osnovnim uslugama za osjetljivu grupu potrošača
- Opšti uslovi korišćenja Računa za plaćanja sa osnovnim uslugama

Opšti uslovi se usklađuju sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o uporedivosti naknada povezanih sa računom za plaćanje potrošača, prebacivanju računa za plaćanje potrošača i računu za plaćanje sa osnovnim uslugama („Službeni list Crne Gore“, broj 70/26 od 20.05.2026. godine). Ključne izmjene odnose se na dodatno razrađivanje i pojašnjenje postojećih odredbi koje uređuju transparentan proces reklamacija i prigovora, kao i na unapređenje transparentnosti informisanja klijenata o navedenom procesu.

Takođe, izmjenama je izvršeno proširenje opsega potrošača koji pripadaju osjetljivoj grupi, uključujući dodatno i korisnike:

- najniže starosne, invalidske ili porodične penzije, penzije kojima se isplaćuje razlika do najnižeg iznosa, kao i srazmjerne penzije,
- privremenih naknada sa evidencije Zavoda za zapošljavanje Crne Gore,
- dodatka za djecu.

Izmjene u dokumentu Opšti uslovi korišćenja Računa za plaćanja sa osnovnim uslugama za osjetljivu grupu potrošača:

- Dopunjena je i dodatno pojašnjena odredba koja se odnosi na preciziranje postupanja Banke u slučaju prestanka ispunjavanja uslova za status osjetljive grupe potrošača. Preformulisana je odredba koja propisuje postupanje u slučaju kada klijent prestane da ispunjava uslove za ostvarivanje prava na Račun za plaćanja sa osnovnim uslugama za osjetljivu grupu potrošača (član 6.1)
- Izmjenom odredbe definiše se pravo Banke na jednostrani raskid ugovora bez otkaznog roka i sa trenutnim dejstvom, uz ukidanje obaveze navođenja razloga i dvomjesečnog otkaznog roka, kao i pojednostavljenje odredbi o načinu dostavljanja obavještenja o raskidu“ (član 6.3).
- U odredbama koje propisuju način podnošenja prigovora detaljnije se uređuje postupak podnošenja i rješavanja prigovora, uključujući rokove, obavezni sadržaj prigovora, posljedice nepotpunog ili neblagovremenog podnošenja, kao i prava Klijenta/Korisnika na obraćanje Centralnoj banci i pokretanje alternativnog rješavanja sporova (članovi od 7.1 do 7.4)

Izmjene u dokumentu Opšti uslovi korišćenja Računa za plaćanja sa osnovnim uslugama:

- Dopunjena je i dodatno pojašnjena odredba o načinu obračuna naknada (član 5.3).
- Dodatno razrađivanje i pojašnjenje postojećih odredbi koje uređuju transparentan proces reklamacija i prigovora, kao i na unapređenje transparentnosti informisanja klijenata o navedenom procesu (članovi od 7.1 do 7.4)

Opšte uslove možete pronaći u svim filijalama Erste banke i na internet stranici https://www.erstebank.me/sr_ME/footer-stanovnistvo/Dokumenta/opsti-uslovi-poslovanja.

Promjene se odnose na postojeće i nove ugovorne odnose klijenta i Erste banke. Ukoliko nijeste saglasni sa navedenim izmjenama, imate pravo da, najkasnije do dana početka njihove primjene, raskinete Okvirni ugovor podnošenjem pisanog zahtjeva Erste Bank AD Podgorica. U slučaju raskida Okvirnog ugovora, naknada za raskid se ne naplaćuje ukoliko je Okvirni ugovor zaključen najduže šest mjeseci prije dana raskida. Ukoliko ne primimo drugačije izjašnjenje, smatraće se da ste saglasni sa navedenim izmjenama.

S poštovanjem,

Erste Bank AD Podgorica
Arsenija Boljevića 2A
81000 Podgorica

Notification of Amendments to the General Terms and Conditions for Individuals

[Unofficial translation]

Dear Clients,

As of 18 August 2026, the following amended and supplemented documents are in effect:

- General Terms and Conditions for the Use of Basic Payment Accounts for Vulnerable Consumer Groups
- General Terms and Conditions for the Use of Basic Payment Accounts

The General Terms and Conditions are aligned with the Law on Amendments to the Law on the Comparability of Fees Related to Consumer Payment Accounts, Switching of Consumer Payment Accounts and Basic Payment Accounts ("Official Gazette of Montenegro", No. 70/26 dated 20 May 2026). Key amendments relate to the further elaboration and clarification of existing provisions governing a transparent complaints and claims process, as well as improving the transparency of informing clients about this process.

Additionally, the amendments expand the scope of consumers classified as a vulnerable group, including:

- beneficiaries of the lowest old-age, disability or family pensions, pensions supplemented up to the minimum amount, as well as proportional pensions,
- beneficiaries of temporary allowances from the Employment Agency of Montenegro,
- beneficiaries of child allowance.

Amendments in the document General Terms and Conditions for the Use of Basic Payment Accounts for Vulnerable Consumer Groups:

- The provision relating to the Bank's actions in cases where a client ceases to meet the conditions for vulnerable consumer status has been supplemented and further clarified. The provision governing situations where a client ceases to meet the requirements for maintaining a Basic Payment Account for Vulnerable Consumer Groups has been reformulated (Article 6.1).
- The amendment defines the Bank's right to unilaterally terminate the agreement without a notice period and with immediate effect, removing the obligation to state reasons and the two-month notice period, as well as simplifying provisions on notifying clients about termination (Article 6.3).
- Provisions governing the submission of complaints further regulate the procedure for submitting and resolving complaints, including deadlines, mandatory content, consequences of incomplete or late submissions, as well as the Client's/User's right to contact the Central Bank and initiate alternative dispute resolution procedures (Articles 7.1 to 7.4).

Amendments in the document General Terms and Conditions for the Use of Basic Payment Accounts:

- The provision on the calculation of fees has been supplemented and further clarified (Article 5.3).
- Existing provisions governing the transparent complaints and claims process have been further elaborated to improve transparency in informing clients about the process (Articles 7.1 to 7.4).

The General Terms and Conditions are available at all Erste Bank branches and internet page https://www.erstebank.me/sr_ME/footer-stanovnistvo/Dokumenta/opsti-uslovi-poslovanja.

The changes apply to both existing and new contractual relationships between clients and Erste Bank.

If you do not agree with these amendments, you have the right to terminate the Framework Agreement no later than the date of their entry into force by submitting a written request to Erste Bank AD Podgorica. In case of termination of the Framework Agreement, no termination fee will be charged if the Framework Agreement was concluded no more than six months prior to termination. If we do not receive any response, it will be considered that you agree with these amendments.

Kind regards,

Erste Bank AD Podgorica
Arsenija Boljevića 2A
81000 Podgorica