

Addiko Bank AD Podgorica

OPŠTI USLOVI VOĐENJA TRANSAKCIONIH RAČUNA, OBAVLJANJA USLUGA PLATNOG PROMETA, DIGITALNOG BANKARSTVA I IZDAVANJE I KORIŠĆENJE PLATNIH KARTICA ZA PRIVREDNA DRUŠTVA, PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE

Verzija 5.00

Ovaj dokument je klasifikovan kao/This document is classified as: JAVNO/PUBLIC

Na osnovu čl. 51 i 55 Zakona o kreditnim institucijama ("Službeni list Crne Gore", br. 072/19, 082/20 i 08/21) i čl. 44 tačka 9 Statuta Addiko Bank AD Podgorica, Upravni odbor Addiko Bank AD Podgorica na sjednici održanoj dana 30.07.2025. godine, donosi sljedeće:

OPŠTE USLOVE VOĐENJA TRANSAKCIONIH RAČUNA, OBAVLJANJA USLUGA PLATNOG PROMETA, DIGITALNOG BANKARSTVA I IZDAVANJE I KORIŠĆENJE PLATNE KARTICE ZA PRIVREDNA DRUŠTVA, PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE

UVODNE ODREDBE I DEFINICIJE POJMOVA

Član 1

Ovim Opštim uslovima ureduju se prava i obaveze pružaoca platnih usluga Addiko Bank AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka) i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik) kod otvaranja, vođenja i ukidanja transakcionih računa, obavljanja usluga platnog prometa, digitalnog bankarstva) i izdavanje i korišćenje platnih kartica za privredna društva, pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: *Poslovni subjekti*).

Ovi Opšti uslovi odnose se na nacionalni i međunarodni platni promet poslovnih subjekata koji obavlja Banka, te se njima određuju uslovi zaključenja i prestanka Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa i obavljanju platnih usluga, vođenje računa, rokovi povezani s izvršavanjem platnih transakcija, ukamaćivanje sredstava na transakcionim računima, naknade i troškovi u vezi sa uslugama plaćanja, načini i rokovi za obavješćavanje Korisnika, usluga digitalnog bankarstva i izdavanje i korišćenje platnih kartica za privredna društva, pravna lica i preduzetnike, odgovornost Banke i stupanje na snagu ovih Opštih uslova.

Korisnici usluga u smislu ovih Opštih uslova su poslovni subjekti koji se definišu kao privredna društva, pravna lica i preduzetnici.

Uz ove Opšte uslove, na poslovni odnos Korisnika i Banke primjenjuju se Odluka o kamatnim stopama i naknadama Banke za pravna lica i Uslovi i tarife platnog prometa i kartica za poslovne subjekte.

Banka će ove Opšte uslove Korisniku učiniti dostupnim u svim ekspoziturama Banke, kao i na internet stranici Banke, a primjerak će uručiti Korisniku u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju prilikom zaključivanja Okvirnog ugovora i/ili na njegov poseban zahtjev.

Službeni jezik Banke je crnogorski jezik, odnosno drugi jezik koji je u službenoj upotrebi u Crnoj Gori, koji se koristi u cjelokupnoj korespondenciji i komunikaciji između Banke i Korisnika.

Podaci o Banci - pružaocu platnih usluga:

Izdavalac ovih Opštih uslova je Addiko Bank AD Podgorica, Bulevar Džordža Vašingtona br. 98, 81 000 Podgorica, BIC (SWIFT): HAABMEPG, www.addiko.me, registrovana kod Centralnog registra privrednih subjekata, pod brojem 4-0215615 sa matičnim brojem 02454190.

Centralna banka Crne Gore je organ nadležan za nadzor odnosno superviziju poslovanja Banke u Crnoj Gori.

Centralna banka Crne Gore izdala je licencu za obavljanje bankarskih poslova broj 0101-377/17-6 od 29.12.2005. godine.

Kontakt podaci Banke:

E-mail adrese:

info.me@addiko.com

corporate.me@addiko.com

medjunarodna.placanja.me@addiko.com

nacionalna.placanja.me@addiko.com

Adresa: **Addiko Bank AD Podgorica, Bulevar Džordža Vašingtona br. 98, 81 000 Podgorica**

Kontakt telefon: **+382-20-408-600**; Kontakt centar: **19990**; Telefaks: **+382-20-408-689**.

Član 2

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Opštim uslovima imaju sljedeće značenje:

- 1) **Banka** - Addiko Bank AD Podgorica;
- 2) **Bankomat (ATM)** - samoposlužni uređaj za isplatu i uplatu gotovine
- 3) **BBAN (Basic Bank Account Number)** - struktura transakcionog računa za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija;
- 4) **Bundle** - kombinacija više proizvoda koji se istovremeno odpravaju, a koji nisu međusobno uslovljeni tj. korišćenje jednog ne uslovljava korišćenje drugog proizvoda, mogu se i pojedinačno odobriti;
- 5) **Rezidenti** u smislu propisa kojima se uređuju otvaranje, vođenje i ukidanje transakcionih računa su:
 - privredna društva i druga pravna lica koja su registrovana u Crnoj Gori, osim njihovih predstavništava van Crne Gore;
 - djelovi stranih društava upisani u registar nadležnog organa u Crnoj Gori;
 - preduzetnici - fizička lica sa sjedištem, odnosno prebivalištem u Crnoj Gori koja obavljaju privrednu djelatnost za svoj račun radi sticanja profita i koja su registrovana kod nadležnog organa u Crnoj Gori;
 - fizička lica - državljani Crne Gore koji borave u Crnoj Gori neprekidno godinu dana ili duže;
 - fizička lica - strani državljani koji na osnovu dozvole za stalni ili privremeni boravak, odnosno dozvole za privremeni boravak i rad, borave u Crnoj Gori neprekidno godinu dana ili duže;
 - diplomatska, konzularna i druga predstavništva Crne Gore u inostranstvu, zaposleni u tim predstavništvima i članovi njihovih porodica, koji nijesu strani državljani;
- 6) **Nerezident** - pravno lice koje nije obuhvaćeno pojmom rezidenta;
- 7) **Certifikaciono tijelo** je tijelo koje izdaje digitalne certifikate;
- 8) **Charge princip** - omogućava potrošnju na bazi odobrenog beskamatnog limita u toku mjeseca nakon Čijeg isteka sve obaveze nastale upotrebom kartice dospijevaju na naplatu;
- 9) **Čitač Smart kartice** - uređaj koji omogućava Čitanje podataka sa smart kartice;
- 10) **Datum valute** - referentno vrijeme koje pružalac platnih usluga koristi za obračunavanje kamata na novčana sredstva, zadužena ili odobrena na račun za plaćanje;
- 11) **Digitalno bankarstvo (elektronsko bankarstvo: e-banking i/ili mobilno bankarstvo: m-banking)** - platna usluga sa korišćenjem sredstava za komunikaciju na daljinu (u daljem tekstu: Digitalno bankarstvo) predstavlja elektronsku razmjenu informacija između ugovornih strana, kao i raspolaganje sredstvima i vođenje računa korisnika kod banke kao i prikaz ostalih proizvoda koje klijent ima kod banke (kredit, depoziti i platne kartice);
- 12) **Digitalni certifikat** - elektronsko uvjerenje kojim se potvrđuje veza između podataka za verifikaciju elektronskog potpisa i identiteta potpisnika, koji je izdat od strane sertifikacionog tijela i sadrži podatke predviđene operativnim pravilima. Digitalni certifikati se izdaju na Smart karticama.
- 13) **Direktno zaduženje** - platna usluga za zaduženje računa za plaćanje platioca, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primaoca plaćanja na osnovu saglasnosti platioca date primaocu plaćanja, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja ili pružaocu platnih usluga platioca;
- 14) **Dodatna kartica** - kartica koja se izdaje na korišćenje dodatnom korisniku na zahtjev osnovnog korisnika i tereti račun osnovnog korisnika;
- 15) **Dodatni korisnik** (jedan ili više njih) kartice kojem je na zahtjev pravnog subjekta izdata dodatna kartica;
- 16) **Dopušteno prekoračenje** - iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Korisniku na osnovu Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju računa i pružanju usluga platnog prometa - kategorija računa koja dozvoljava mogućnost prekoračenja u skladu sa aktima poslovne politike Banke ili na osnovu Ugovora o posebno ugovorenom dopuštenom prekoračenju po računu;
- 17) **Elektronska poruka** - niz podataka koji su elektronski generisani, poslati, primljeni ili sačuvani na elektronskim, optičkim i drugim sličnim medijumima;
- 18) **Elektronski dokument** - dokument u elektronskom obliku;
- 19) **Elektronski potpis** - skup podataka u elektronskom obliku koji su dodati ili su logički pridruženi

elektronskim porukama ili dokumentima i služe kao metod za identifikaciju i kojim se pouzdano garantuje: identitet potpisnika, integritet elektronskih poruka ili dokumenata i nemogućnost naknadnog poricanja odgovornosti za njihov sadržaj;

- 20) **FATCA (Foreign Account TAX Compliance Act)** - zakon Sjedinjenih Američkih Država usmjeren na sprječavanje poreskih obveznika Sjedinjenih Američkih Država da korišćenjem računa u inostranstvu izbjegnu plaćanje poreza. Tekst zakona dostupan je na www.irs.com;
- 21) **IBAN (International Bank Account Number)** - struktura transakcionog računa za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija;
- 22) **Izvod promjena i dospelih obaveza po kreditnoj kartici** - pisano obavještenje Korisniku kartice o izvršenim platnim transakcijama i troškovima nastalim korišćenjem kartica, naknadama, članarinama, ukupnom iznosu dospelih obaveza i drugim informacijama;
- 23) **Jednokratna platna transakcija** - polaganje ili podizanje novčanih sredstva od strane platioca ili primaoca plaćanja koji nema transakcioni račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi računom u Banci, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između platioca i primaoca plaćanja;
- 24) **Kanali komunikacije** - mail, SMS, Viber, push notifikacije i ostali digitalni kanali komunikacije preko kojih korisnika informišemo o proizvodima, uslugama, stanju po računu, i drugim obavještenjima i informacijama u skladu sa zakonom i propisima i u skladu sa kontaktima i instrukcijama koje je Korisnik dostavio banci;
- 25) **Kartični račun** - račun osnovnog korisnika otvoren kod Banke, koji Banka pri izradi veze za račun i koji se tereti za troškove, naknade, kamate nastale korišćenjem osnovne i dodatnih kartica;
- 26) **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;
- 27) **Korisnički nalog** - tip servisa koji korisnik koristi prilikom pristupa usluzi E-BANKING-a;
- 28) **Korisničko ime** - kombinacija znakova koja je dodijeljena Korisniku od strane Banke ili izdavaoca digitalnog sertifikata koja ga jedinstveno identifikuje u okviru E-BANKING sistema, a sastoji od znakova imena i prezimena;
- 29) **Korisnik kartice** - Poslovni subjekat sa sjedištem u Crnoj Gori koji koristi karticu za plaćanje službenih troškova roba i usluga te za isplatu gotovine u zemlji i inostranstvu.
- 30) **Korisnik platnih usluga** - pravno lice, organ državne uprave i dio stranog društva, preduzetnik i drugo lice koja obavlja djelatnost u skladu sa propisima i fizičko lice, koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja;
- 31) **Krajni korisnik kartice (Krajni korisnik)** - fizičko lice - zaposleni kod Korisnika, koga Korisnik imenuje u Zahtjevu i čije ime je embosirano (otisnuto) na kartici;
- 32) **Limit potrošnje** - ukupna suma dozvoljene potrošnje po Mastercard business kreditnoj kartici koji Banka svojom odlukom slobodno određuje i mijenja i o njemu obavještava Klijenta;
- 33) **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 korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države;
- 34) **Mobilna aplikacija** - programsko rješenje koje omogućava ugovaranje i korišćenje mBanking usluge;
- 35) **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;
- 36) **Nalog za plaćanje** - instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi pružaocu platnih usluga kojom se traži izvršavanje platne transakcije;
- 37) **Novčana doznaka** - platna usluga pri kojoj se primaju novčana sredstva od platioca, bez otvaranja računa za plaćanje na ime platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi prenosa odgovarajućeg iznosa sredstava primaocu plaćanja ili drugom pružaocu platnih usluga koji djeluje za primaoca plaćanja i/ili se ta sredstva primaju za primaoca plaćanja i stavljaju na raspolaganje tom primaocu plaćanja;
- 38) **Novčana sredstva** - gotov novac (novčanice i kovani novac), sredstva na računu i elektronski novac;
- 39) **Obračunski period** - vremenski period između izdavanja dva Izvoda promjena i dospelih obavezama unutar kojeg se sabiraju transakcije i ostali troškovi;
- 40) **Okvirni ugovor i/ili Ugovor** - Ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa za izvršavanje nacionalnih i međunarodnih platnih transakcija i obavljanju platnih usluga, E-Banking i izdavanje i korišćenje platnih kartica za privredna društva, pravna lica i preduzetnike;

- 41) **Opšta pravila** - Opšta pravila i uslovi vođenja transakcionih računa, pružanja platnih usluga, digitalnog bankarstva i izdavanje i korišćenje platne kartice za privredna društva, pravna lica i preduzetnike;
- 42) **Osnovna kartica** - Kartica one kartične kuće sa kojom Banka sarađuje;
- 43) **Osnovni korisnik Pravni subjekat** - vlasnik računa koji se tereti za troškove nastale korišćenjem kartice;
- 44) **PIN (Personal Identification Number)** - tajni lični identifikacioni broj korisnika kartice koji služi za identifikaciju korisnika kartice na bankomatu ili POS-u;
- 45) **PIN kartice preko Addiko Mobile aplikacije** - je mogućnost koja predviđa da klijent može dobiti/vidjeti PIN preko Addiko Mobile aplikacije;
- 46) **Platilac** - pravno lice koje ima račun za plaćanje i daje nalog ili saglasnost za plaćanje sa tog računa ili pravno lice koje nema račun za plaćanje i daje nalog za plaćanje;
- 47) **Platna kartica** - platni instrument koji omogućava njenom imaoču plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućava isplatu gotovog novca, odnosno korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju;
- 48) **Platna transakcija** - uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja, bez obzira na obaveze između platioca i primaoca plaćanja;
- 49) **Platna transakcija na daljinu** - platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;
- 50) **Prihvatanje platnih transakcija** - platna usluga kojom pružalac platnih usluga, na osnovu ugovora sa primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija, vrši prenos novčanih sredstava primaocu plaćanja;
- 51) **Platni instrument** - personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje;
- 52) **Referentna kamatna stopa** - kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za obračun kamate koja će se primjenjivati i koja potiče iz javno dostupnog izvora;
- 53) **Provjera autentičnosti** - postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava provjeru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih podataka korisnika;
- 54) **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
- 55) **Pouzdana provjera autentičnosti klijenta** - provjera autentičnosti na osnovu upotrebe dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja, posjedovanja i svojstvenosti koji su međusobno nezavisni, a koje samo korisnik zna i posjeduje, što znači da kršenje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost podataka čija se autentičnost provjerava;
- 56) **Personalizovani sigurnosni podaci** - personalizovane karakteristike koje pružalac platnih usluga daje korisniku platnih usluga radi provjere autentičnosti;
- 57) **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;
- 58) **Jedinstvena identifikaciona oznaka** - kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružalac platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili njegov račun za plaćanje koji se upotrebljava u platnoj transakciji;
- 59) **Podaci za generisanje elektronskog potpisa** - jedinstveni podaci, kao što su kodovi, lozinke, algoritmi ili tajni kriptografski ključevi, koje potpisnik koristi za generisanje elektronskog potpisa. "Sredstva za generisanje elektronskog potpisa" su tehnička sredstva (softver i hardver) koja se koriste za implementaciju postupaka za generisanje elektronskog potpisa i pouzdano čuvanje potrebnih podataka;
- 60) **POS (Point of sale)** - terminal na prodajnom mjestu preko kojeg se transakcije sprovode elektronskim putem;
- 61) **Potpisnik elektronskih poruka** - fizičko lice, ovlašćeno od strane vlasnika računa, za razmjenu informacije, raspolaganje sredstvima, shodno podacima iz kartona deponovanih potpisa i vođenje računa upotrebom E-Banking sistema i koji posjeduje sredstva za generisanje elektronskog potpisa i vrši elektronsko potpisivanje, ili je u njegovo ime generisan elektronski potpis;

- 62) **Izdavanje platnih instrumenata** - platna usluga kojom se pružalac platnih usluga, na osnovu ugovora sa platiocem, obavezuje da platiocu izda platni instrument za iniciranje i obradu njegovih platnih transakcija;
- 63) **Primalac elektronske poruke** - lice koje je primilo elektronsku poruku, ili je poruka primljena u njegovo ime, s tim da se posrednik elektronske poruke ne smatra primaocem te elektronske poruke;
- 64) **Primalac plaćanja** - pravno lice, organ državne uprave i dio stranog društva, preduzetnik i drugo lice koja obavlja djelatnost u skladu sa propisima i fizičko lice, kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;
- 65) **Prodajno mjesto** - prodavac koji je sklopio Ugovor o prihvatu MastercardBusiness kartice za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga
- 66) **Radni dan** - dio dana u kome pružalac platnih usluga platioca ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije, posluje i omogućava izvršavanje platne transakcije korisniku platnih usluga;
- 67) **Račun** - kreditna partija koju Banka, na osnovu Pristupnice, Ugovora i ovih Opštih uslova, otvara Klijentu, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe vezane uz **platnoprometne usluge** za koju se veže platna kartica;
- 68) **Referentni kurs** - kurs koji se koristi kao osnovica pri preračunavanju valute, a koji pružalac platnih usluga učini dostupnim ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
- 69) **R-transakcija** - transakcija koja je odbijena, opozvana ili vraćena nakon obrade, najčešće zbog nedovoljnih sredstava, tehničkih grešaka ili spornog naloga.
- 70) **SEPA (Single Euro Payments Area)** - označava jedinstveno područje plaćanja u eurima, u kojem pravna i fizička lica izvršavaju i primaju platne transakcije unutar SEPA prostora pod istim osnovnim uslovima sa jednakim pravima i obavezama, nezavisno od lokaciji korisnika platnih usluga putem SEPA platnih šema;
- 71) **SEPA plaćanja** - označavaju se sve vrste kreditnih transfera i direktnih zaduženja koje se realizuju u jedinstvenom području plaćanja u eurima (SEPA) kroz SEPA platne šeme;
- 72) **SEPA platna šema** - predstavlja skup pravila, praksi i standarda za postizanje kompatibilnosti u pružanju i radu SEPA platnog instrumenta dogovorenog na nivou među pružaocima platnih usluga;
- 73) **SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication)** - označava globalnu mrežu za razmjenu finansijskih poruka među finansijskim institucijama, koja omogućuje sigurno, standardizovano i pouzdano slanje informacija o platnim transakcijama, nezavisno od lokacije banaka ili drugih učesnika u sistemu, putem SWIFT kodova i poruka u skladu s međunarodnim standardima;
- 74) **SCT - SEPA kreditni transfer** - međunarodna platna usluga kojom Banka kao pružalac platnih usluga, kod koje se vodi transakcioni račun platioca, a na osnovu instrukcije koju daje platiilac, odobrava transakcioni račun primaoca plaćanja u okviru SEPA za iznos novčanih sredstava prenesen platnom transakcijom ili nizom platnih transakcija na teret transakcionog računa platioca, a u skladu sa pravilima važeće SEPA platne šeme, koju propisuje European Payment Council (EPC)
- 75) **Skimming** - kopiranje podataka sa platne kartice i korišćenja duplikata kartice bez znanja odnosno pristanka Korisnika i Banke (kompromitacija podataka/ nelegalno korišćenje podataka);
- 76) **Smart kartica** - sigurnosni uredaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuvaju digitalni certifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje digitalnih sistema;
- 77) **SMS OTP** - jednokratna lozinka koja se šalje SMS porukom koja se koristi za pristup Addiko EBank servisu kao i za autorizaciju naloga.
"Pošiljalac elektronske poruke" je lice koje je samo poslalo elektronsku poruku, ili je poruka poslata u njegovo ime, s tim da se posrednik elektronske poruke ne smatra pošiljaocem te elektronske poruke;
- 78) **Sredstvo za komunikaciju na daljinu** - sredstvo koje se može upotrijebiti za zaključenje ugovora o platnim uslugama bez istovremene fizičke prisutnosti pružaoca platnih usluga i korisnika platnih usluga;
- 79) **Stvarni vlasnik** - je fizičko lice, koje je posredno ili neposredno imalac najmanje 25% učešća u akcijama, pravu glasa ili drugim pravima, na osnovu kojih učestvuje u upravljanju pravnim licem odn privrednim društvom, odnosno učestvuje u kapitalu pravnog lica odn privrednog društva sa najmanje 25% udjela ili ima odlučujući uticaj u upravljanju imovinom pravnog lica, odnosno privrednog društva;
- 80) **Tajna lozinka** - kombinacija znakova koja je dodijeljena Korisniku od strane Banke ili je Korisnik sam odredi, u zavisnosti od provajdera (pružaoca usluge) kao tajni podatak neophodan za korišćenje Smart kartice kao i korisničkog naloga;
- 81) **Tajni ključ** - skup podataka u elektronskom obliku neophodan za generisanje elektronskog potpisa kao i dešifrovanje poruka i koji je smješten na Smart kartici;

- 82) **Terminski plan** - propisan plan kojim Banka određuje krajnje vrijeme primanja i izvršavanja naloga za plaćanje;
- 83) **Trajni medij** - sredstvo koje korisniku platnih usluga omogućava čuvanje podataka upućenih lično njemu na način da mu ti podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom perioda primjerenom svrsi podataka i koji omogućava reprodukovanje sačuvanih podataka u nepromijenjenom obliku
- 84) **Obavještenje u mobilnoj banci (Push notifikacije)** - male popup poruke koje se šalju na uređaje korisnika čak i onda kada aplikacija ili web stranica nije otvorena. Ove notifikacije su osmišljene tako da privlače pažnju korisnika, a mogu se koristiti kao obavijesti za novosti, događaje ili u marketinške svrhe.
- 85) **Vlasnik računa** - pravno lice koje kod Banke ima otvorene račune preko kojih posluje koristeći E-Banking i/ili m-banking sistem, a sve u skladu sa zahtjevom korišćenja servisa;
- 86) **Usluga iniciranja plaćanja** - platna usluga iniciranja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga koji se odnosi na račun za plaćanje koji vodi drugi pružalac platnih usluga;
- 87) **Usluga pružanja informacija o računu** - platna usluga koja se pruža uz online povezivanje, kojom se pružaju konsolidovane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga;
- 88) **Zakonski zastupnik** - lice zaduženo za zastupanje Poslovnog subjekta koje ima ovlašćenje za zastupanje u skladu sa zakonom;
- 89) **Zamjena kartice** - postupak izdavanja kartice korisniku u zamjenu za izgublenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promjene osnovnih podataka
- 90) **Zamjenska kartica** - kartica koja se izdaje Korisniku kartice u zamjenu za izgublenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promjene ličnih podataka;
- 91) **ZPP** - skraćenica korišćena u ovim Opštim uslovima, a označava Zakon o platnom prometu.

SIGURNOST PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Član 3

Banka u svom poslovanju prikuplja lične podatke sa ciljem sklapanja i realizacije poslovnog odnosa sa klijentom, kao i radi ispunjavanja obaveza određenih zakonom i drugim važećim propisima, pa s toga realizacija poslovnog odnosa sa Bankom nije moguća bez prikupljanja i obrade obaveznih podataka i podataka neophodnih za poslovanje.

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

Banka može ove podatke poslati samo Korisniku, trećim osobama za koje je Korisnik dao saglasnost Banci i u skladu sa zakonom i ostalim relevantnim propisima nadležnim institucijama, na njihov zahtjev.

Korisnik potpisivanjem Ugovora dopušta Banci da prikuplja podatke potrebne za utvrđivanje statusa poreskog obveznika Sjedinjenih Američkih Država, a neophodni su zbog ispunjavanja obaveza u skladu s propisima i politikama Banke koji regulišu primjenu FATCA-e.

I - TRANSKACIONI RAČUNI

OTVARANJE I VOĐENJE TRANSAKCIONIH RAČUNA

Član 4

Pravni odnos između Banke i Korisnika nastaje danom potpisa Okvirnog Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa za izvršavanje nacionalnih i/ili međunarodnih platnih transakcija i obavljanju platnih usluga (u daljem tekstu: *Ugovor*).

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a potpisuju ga ovlašćena lica ispred Banke i osobe ovlašćene za zastupanje korisnika koje Banka identifikuje prilikom otvaranja računa, odnosno punomoćnici Korisnika na osnovu posebnog punomoćja/ovlašćenja ovjerenog od strane notara/nadležnog organa, ukoliko drugačije nije propisano

pozitivnim zakonskim i drugim propisima, kao i internim aktima banke, pri čemu punomoćje/ovlaštenje ne može biti starije od tri mjeseca.

Banka će Korisniku prije prihvatanja ponude i potpisivanja Ugovora pružiti sve informacije u skladu sa pozitivnim propisima, kako bi Korisnik mogao donijeti odluku o zaključenju Ugovora.

Pri otvaranju svakog transakcionog računa, Banka je dužna da utvrdi identitet Korisnika, odnosno ovlaštenih lica korisnika i sprovede druge postupke u skladu sa propisima kojim se uređuje sprječavanje pranje novca i finansiranje terorizma. Za vrijeme trajanja poslovnog odnosa, Banka je dužna da dostavi Korisniku na njegov zahtjev informacije iz Ugovora i ovih Opštih uslova, u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju.

Član 5

Potpisivanjem Ugovora, Korisnik potvrđuje da je prethodno, prije sklapanja predmetnog ugovora, upoznat sa ovim Opštim uslovima, drugim aktima Banke koja se odnosi na poslove platnog prometa, te da je sa istim u cjelosti saglasan i da ih prihvata. 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.

Član 6

Banka će najkasnije u roku od 8 radnih dana od prijema Zahtjeva za otvaranje transakcionog računa i dostavljanja tražene dokumentacije, odobriti ili odbiti Zahtjev Korisnika.

Banka je ovlaštena da:

- na osnovu ocjene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, sa kojim će Korisnikom stupiti u poslovne odnose, odnosno zaključiti Ugovor, a što uključuje i diskreciono pravo Banke da odbije zaključivanje ugovora, odnosno uskrati dalje pružanje usluge vođenja računa za plaćanje Korisniku, shodno internim aktima Banke, relevantnim propisima i međunarodnim standardima/mjerama;
- bez saglasnosti Korisnika privremeno obustavi korišćenje određenih usluga u potpunosti ili djelimično, u skladu sa odlukama nadležnih organa Banke ili zakonskim propisima ili internim aktima Banke, kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama ili licima.

Banka nije obavezna objasniti razloge odbijanja Zahtjeva za otvaranje računa.

Nakon odobrenja zahtjeva za otvaranje računa Banka i Korisnik potpisuju Ugovor.

Član 7

Korisnik može s Bankom ugovoriti jednu ili više dodatnih usluga, koje su vezane za transakcioni račun (sms, e-banking, debitna kartica i dr.), ako za to ispunjava posebne uslove određene za svaku dodatnu uslugu pojedinačno, a sve shodno važećoj ponudi i poslovnoj politici Banke, pri čemu transakcioni račun predstavlja uslov za korišćenje servisa/proizvoda banke koji su povezani sa transakcionim računom.

Ukidanje jednog od servisa nije od uticaja na dalje korišćenje transakcionog računa.

Član 8

Banka će upravljati računom i izvršavati platne transakcije u eurima i u onim stranim valutama koje su navedene u kursnoj listi Banke.

Sredstva koja se vode na transakcionim računima predstavljaju depozit po viđenju.

Depozit je zaštićen u skladu sa Zakonom o zaštiti depozita. Banka je članica Fonda za zaštitu depozita.

Član 9

Prilikom podnošenja Zahtjeva za otvaranje transakcionog računa Korisnik podnosi sljedeću dokumentaciju Banci:

Rezidenti:

- 1) rješenje o registraciji - upisu u Centralni registar privrednih subjekata (CRPS), odnosno akt o registraciji kod drugog nadležnog organa, ako je za njega registrovanje propisano;
- 2) akt nadležnog organa o osnivanju, ako za njega registrovanje nije propisano;
- 3) izvod iz zakona, ako se osniva neposredno na osnovu zakona;
- 4) obavještenje nadležnog organa o razvrstavanju po djelatnostima, koje se dostavlja u slučaju da podatak o razvrstavanju po djelatnostima nije sastavni dio rješenja, akta ili izvoda iz tač. 1, 2 i 3 ovog stava;
- 5) akt o izvršenoj registraciji kod nadležnog poreskog organa koji sadrži poreski broj podnosioca zahtjeva, ako je takva registracija propisana, koji se dostavlja u slučaju da taj podatak nije sastavni dio rješenja, akta ili izvoda iz tač. 1, 2 i 3 ovog stava;
- 6) popunjen karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za potpisivanje naloga za raspolaganje sredstvima sa računa, koji je potpisalo ovlašćeno lice podnosioca zahtjeva, ovjeren pečatom kojim će se ovjeravati nalozi za izvršavanje transfera, koji sadrži sve podatke u skladu sa relevantnim propisima;
- 7) akt o imenovanju lica ovlašćenog za zastupanje podnosioca zahtjeva, ako to lice nije određeno u aktu o registraciji, odnosno u zakonu ili drugom propisu na osnovu kojeg se vrši osnivanje tog lica;
- 8) ovjeru potpisa ovlašćenog lica podnosioca zahtjeva, koja nije obavezna u slučaju kada je ovo lice prisutno i zahtjev potpisuje prilikom njegove predaje;
- 9) dokaz o uplati naknade, odnosno takse, ako su propisane;
- 10) drugu dokumentaciju koju zahtijeva Banka u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Kada je podnosilac zahtjeva za otvaranje računa lice čiji se transakcioni račun, u skladu sa zakonom, izuzima od prinudne naplate, dostavlja, pored prednje navedene dokumentacije i dokumentaciju na osnovu koje dokazuje da se taj transakcioni račun izuzima od prinudne naplate.

Nerezidenti:

- 1) izvod iz registra u kome je Korisnik - nerezident upisan u državi u kojoj ima registrovano sjedište ili ako je osnovan u državi u kojoj se ne vrši upis u takav registar - drugi validni dokument o osnivanju u skladu sa propisima države sjedišta, na osnovu kojih se može utvrditi pravni oblik nerezidenta i datum njegovog osnivanja;
- 2) ovjeru potpisa ovlašćenog lica podnosioca zahtjeva, koja nije obavezna u slučaju kada je ovo lice prisutno i zahtjev potpiše prilikom njegove predaje;
- 3) popunjeni karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za potpisivanje naloga za plaćanje, koji sadrži podatke u skladu sa relevantnim propisima i koji je potpisalo ovlašćeno lice iz rješenja o registraciji pravnog lica - nerezidenta u državi sjedišta i/ili lica na koje je ovlašćeno lice prenijelo pravo potpisivanja, odnosno iz drugog validnog dokumenta o osnivanju;
- 4) dokaz o uplati naknade, odnosno takse, ako su propisane;
- 5) drugu dokumentaciju koju zahtijeva Banka u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Strana diplomatska i konzularna predstavništva u Crnoj Gori:

- 1) potvrdu o registraciji izdatu od organa državne uprave nadležnog za vanjske poslove;
- 2) obavještenje nadležnog organa u Crnoj Gori o razvrstavanju djelatnosti;
- 3) akt o izvršenoj registraciji kod nadležnog poreskog organa u Crnoj Gori koji sadrži poreski broj;
- 4) ovjeru potpisa ovlašćenog lica podnosioca zahtjeva, koja nije obavezna u slučaju kada je ovo lice prisutno i zahtjev potpiše prilikom njegove predaje;
- 5) karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za potpisivanje naloga za plaćanje sa tog računa, koji sadrži podatke u skladu sa relevantnim propisima;
- 6) dokaz o uplati naknade, odnosno takse, ako su propisane;
- 7) drugu dokumentaciju koju zahtijeva Banka u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Član 10

Banka ima pravo zatražiti i drugu dokumentaciju u skladu sa svojom poslovnom politikom, internim aktima Banke

ili zakonskim propisima koji su na snazi u vrijeme zaključenja Ugovora, odnosno podnošenja Zahtjeva za otvaranje računa.

Zahtjev za otvaranje transakcionog računa i dokumentaciju korisnik platnih usluga može dostaviti pružaocu platnih usluga i u skladu sa zakonom kojim se uređuje elektronska identifikacija i elektronski potpis, uz poštovanje propisa kojima se uređuje sprječavanje pranje novca i finansiranje terorizma.

Prilikom otvaranja transakcionog računa Korisnik je dužan putem obrasca Kartona deponovanih potpisa odrediti osobe ovlaštene za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje naloga za plaćanje i zahtjeva za informacijama po računu, pri čemu Karton deponovanih potpisa mora sadržati svojeručni potpis lica ovlaštenih za potpisivanje naloga za plaćanje i ostale elemente u skladu sa propisima.

Korisnik blagovremeno obavještava Banku o svim izmjenama nastalim na ovlašćenjima ovlaštenih lica. Vlasnici računa su dužni da upoznaju ovlaštena lica sa njihovim pravima i obavezama u izvršavanju datih ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na Transakcionom računu. Vlasnici računa odgovorni su Banci za eventualnu štetu nastalu kao posljedica prekoračenja ovlašćenja od strane njegovih ovlaštenih lica.

Kada na osnovu podnijetog zahtjeva i dostavljene dokumentacije utvrdi da su ispunjeni uslovi za otvaranje transakcionog računa, Banka zaključuje sa podnosiocem zahtjeva Okvirni ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa.

Korisnik je dužan da prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom, kao i na zahtjev Banke tokom trajanja poslovnog odnosa dostavi izjavu o poreskoj rezidentnosti, u skladu sa važećim propisima Crne Gore i međunarodnim standardima razmjene poreskih informacija (uključujući, ali ne ograničavajući se na Fatca standarde i standarde zemalja CRSa).

Korisnik snosi punu krivičnu i materijalnu odgovornost za tačnost, potpunost i blagovremenost dostavljenih podataka. U slučaju promjene bilo kojih podataka koji utiču na poresku rezidentnost, korisnik je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 7 dana od dana nastale promjene obavjesti Banku i dostavi novu izjavu o poreskoj rezidentnosti.

Ukoliko Korisnik ne dostavi tražene informacije ili dokumentaciju, Banka zadržava pravo da odbije uspostavljanje poslovnog odnosa, ograniči pružanje usluga ili raskine poslovni odnos, u skladu sa važećim zakonom i internim aktima Banke ili poslovnom odlukom Banke.

TRAJANJE, IZMJENE I PRESTANAK OKVIRNIH UGOVORA

Član 11

Banka i Korisnik zaključuju Ugovor na neodređeno vrijeme, a isti prestaje otkazom ili raskidom, u skladu sa ugovorenim rokovima i relevantnim propisima.

Član 12

Banka je dužna da izmjenu Ugovora predloži Korisniku dostavljanjem putem trajnog medija, na kontakte koje je Korisnik dostavio/prijavio Banci, najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene, a Korisnik platnih usluga može da izmjene prihvati ili odbije do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu.

Ukoliko Korisnik nije saglasan sa predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati Ugovor. Izjavu o otkazivanju Ugovora Korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi u nekoj od poslovnica Banke ili na adresu Banke, najkasnije do predloženog datuma stupanja na snagu predloženih izmjena. Ukoliko Korisnik najkasnije do predloženog datuma stupanja na snagu predloženih izmjena ne obavijesti Banku da nije saglasan s izmjenama, smatra se da je predložene izmjene prihvatio.

U slučaju da Korisnik odbije predložene izmjene, Ugovor će se raskinuti. Smatra se da je Banka obaviještena o neprihvatanju izmjena Ugovora, ako je pisano obavještenje o Korisnikovom neprihvatanju, primila najkasnije do

predloženog datuma stupanja na snagu predloženih izmjena.

Raskid Ugovora proizvodi pravno dejstvo ukoliko Korisnik plati Banci naknadu za platne usluge koje su pružene do dana raskida Ugovora, kao i ostala dugovanja prema Banci koja proizilaze iz Ugovora.

Banka će u svojim poslovnim prostorijama i na zvaničnom sajtu Banke, istaći važeće Opšte uslove, kao i predlog njihovih izmjena i dopuna, najmanje dva mjeseca prije njihovog stupanja na snagu.

Član 13

Korisnik je saglasan da izmjene ugovora koje se odnose na izmjene kamatnih stopa ili kursa valute koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog kursa mogu primijeniti bez odlaganja i bez prethodnog obavještanja Korisnika od strane Banke.

Korisnik je saglasan da izmjene ugovora koje se odnose na izmjene naknada se mogu primijeniti bez odlaganja i prethodnog obavještanja Korisnika od strane Banke, ukoliko su iste povoljnije za Korisnika.

Član 14

Banka ukida račun Korisniku pod uslovima iz ugovora, u skladu sa zakonom odnosno drugim propisima.

Korisnik platnih usluga ima pravo da, u svakom trenutku, raskine okvirni ugovor, osim ako okvirnim ugovorom nije utvrđen otkazni rok koji ne može biti duži od mjesec dana.

Korisnik može pisanim putem zatražiti ukidanje računa kod Banke. Banka se obavezuje Korisniku ukinuti račun shodno Zahtjevu i to u okviru ugovorenog otkaznog roka.

Član 15

Banka ima pravo raskinuti ugovor i ukinuti transakcioni račun Korisnika na osnovu svoje odluke, o čemu će obavijestiti Korisnika pisanim putem. U slučaju raskida Ugovora od strane Banke, otkazni rok od 2 mjeseca počinje teći od dana otpremanja obavještenja o raskidu preporučenom poštom na posljednju adresu Korisnika koja je prijavljena Banci.

Član 16

Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor uz otkazni rok od 2 mjeseca ukoliko Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje stvarnih vlasnika i njegovog FATCA statusa, u skladu s propisima koji regulišu primjenu FATCA-e. Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka:

- ako je Korisnik lice koje podliježe sankcijama ili krši propise o Sankcijama;
- ako Korisnik krši obaveze iz Okvirnog ugovora u vezi sa Sankcijama;
- ako je protiv Korisnika podnešen zahtjev / tužba ili preduzeta radnja ili pokrenuta istraga ili postupak u vezi sa ili radi primjene Sankcija od strane Tijela nadležnog za donošenje sankcija.

U slučaju jednostranog raskida Okvirnog ugovora od strane Banke, Banka će obavijestiti Korisnika da je Okvirni ugovor raskinut i Račun/i zatvoreni osim u slučaju kada je raskid uslijedio po sili zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

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

Banka nije u obavezi udovoljiti zahtjevu Korisnika za zatvaranje Računa i otkaz Okvirnog ugovora ako Korisnik ima dospelih nepodmirenih obaveza prema Banci ili je u obavezi vraćanja stvari koje su vlasništvo Banke, a isti nije pravno prestao postojati.

Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ukoliko po transakcionom računu korisnika nije bilo nikakvih promjena u periodu od 5 godina i ukoliko je stanje na tom računu nula.

Banka može raskinuti ugovor uz otkazni rok od 2 mjeseca u slučaju postojanja sumnje da se Korisnik bavi pranjem novca odnosno ukoliko postoje bilo kakve indicije o postojanju takve mogućnosti i/ili u drugim slučajevima kada Banka ocijeni da nisu ispunjeni zakonski uslovi za vođenje računa.

U slučaju da račun Klijenta nije aktivan duže od 6 mjeseci uzastopno, Banka zadržava pravo da ukine takav račun, nakon obavještenja Klijenta o tome. U slučaju da Banka u roku od 2 mjeseca od dana dostavljanja obavještenja Klijentu ne primi pisani zahtjev za produženje korišćenja usluga Banke, takvo postupanje Klijenta se ima smatrati zahtjevom za ukidanje računa. Ovo važi samo za račune na kojima nema depozita, odnosno na kojima je stanje nula.

Član 17

Banka je dužna da ukine transakcione račune Korisnika bez zahtjeva, ako je Korisnik platnih usluga prestao da postoji kao pravni subjekt, u skladu sa zakonom ili drugim propisom.

Član 18

Korisnik je dužan da o promjeni podataka i dokumentacije na osnovu koje je otvoren transakcioni račun obavijesti Banku, najkasnije u roku od tri dana od dana nastalih promjena, i o tome priloži odgovarajuću dokumentaciju. Korisnik snosi svu odgovornost za eventualne greške ili štete nastale zbog neispravnih podataka u Bančnim evidencijama nastalim zbog nepravovremenog obavješćavanja Banke o promjenama nastalima u dokumentaciji. Tačnost i ažurnost Korisnikovih kontakt podataka, koje je dostavio/prijavio Banci, isključiva su odgovornost Korisnika, pa će se smatrati da je Banka obavezu obavješćavanja Korisnika ispunila, slanjem pismena na poslednju Banci poznatu adresu Korisnika/kontakte prijavljene Banci. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što nije pravovremeno obavijestio Banku o promjeni podataka.

Korisnik digitalnog bankarstva može dostaviti obavještenje o promjeni podataka na način koji obezbjeđuje elektronska platforma (poruka ili dr.) koje pristiže na elektronsku adresu.

Smatraće se da su podaci promijenjeni tek onda kada se Banci prijavi promjena nastalih podataka i kada ih službeno evidentira.

Promjenu osobe ovlašćene za zastupanje Korisnik dokazuje rješenjem o sprovođenju promjene u odgovarajućem registar. Ako se Korisnik ne upisuje u registar, promjena osobe ovlašćene za zastupanje dokazuje se odlukom osnivača odnosno Korisnika.

Banka je, u skladu sa propisima, obavezna da raspolaže važećim ličnim dokumentom ovlašćenog lica Korisnika/ovlašćenog lica za raspolaganje sredstvima po računu Korisnika/stvarnog vlasnika Korisnika u skladu sa zakonom kojim se uređuje sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma. Korisnik, odnosno ovlašćeno lice/ovlašćeno lice za raspolaganje sredstvima po računu Korisnika/stvarni vlasnik Korisnika, je u obavezi da prije isteka ličnog dokumenta, a sa kojim raspolaže Banka, izvrši ažuriranje podataka. U suprotnom, Banka će pristupiti privremenoj obustavi korisnikovih transakcija, dok se ne ispune uslovi za njihovo dalje redovno izvršavanje, odnosno dok se ne izvrši ažuriranje podataka ovlašćenog lica Korisnika/ovlašćenog lica za raspolaganje sredstvima po računu Korisnika/stvarnog vlasnika Korisnika.

NALOZI ZA PLAĆANJE

PRIJEM I PROVJERA NALOGA ZA PLAĆANJE

Član 19

Momenat prijema naloga za plaćanje je momenat kada pružalac platnih usluga platioca primi nalog za plaćanje, iniciran neposredno od platioca ili posredno od strane ili preko primaoca plaćanja.

Nalog za plaćanje je instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi Banci za izvršavanje platne transakcije u vidu uplate, isplate ili prenosa novčanih sredstava.

Banka prima i obrađuje ispravno popunjene naloge za plaćanje Korisnika koji se odnose na njegove račune.

Naloga za plaćanje Korisnik mora predati Banci na uredno popunjenom propisanom nalogu, od strane ovlašćenih lica sa Kartona deponovanih potpisa na način definisan Kartonom deponovanih potpisa.

Nalozi se mogu inicirati i elektronskim putem ili na drugi ugovoreni način.

Korisnik neposredno ovlašćuje Banku da za izvršenje naloga u stranoj valuti i naplatu pripadajuće naknade može teretiti njegove račune u Banci koji su navedeni na nalogu kao računi s kojih se obavlja plaćanje.

Član 20

U zavisnosti od načina dostave, Banka razlikuje trenutak prijema naloga za plaćanje, te se sprovodi proces autorizacije platne transakcije za koju je Korisnik dao saglasnost.

Platna transakcija smatra se autorizovanom samo ako je Korisnik dao saglasnost za izvršavanje platne transakcije.

Saglasnost da se izvrši platna transakcija ili niz platnih transakcija mora biti data na način ugovoren između Korisnika i Banke a može se dati i preko primaoca plaćanja ili pružaoca usluge iniciranja plaćanja, u suprotnom, smatra se da platna transakcija nije autorizovana.

Nakon uspješno sprovedene autorizacije, transakcija se smatra autorizovanom.

Banka sprovodi isključivo autorizovane platne transakcije, a za neautorizirane transakcije smatra se da nisu ni primljene te Banka neće postupati po istim.

Banka će izvršiti platnu uslugu za autorizovanu transakciju u skladu sa rokovima izvršenja platnih transakcija koji su određeni Zakonom o platnom prometu i ostalim aktima koji regulišu ovu materiju kao i Terminskim planom obrade naloga.

Prilikom podnošenja naloga za plaćanje, Banka vrši formalnu kontrolu potpisa na nalogu, upoređivanjem potpisa koji su deponovani u Banci, odnosno prilikom podnošenja naloga za plaćanje putem usluga digitalnog bankarstva formalna ispravnost podnjetog naloga se vrši u aplikaciji digitalne platforme.

Banka zadržava pravo dodatne provjere pojedinih naloga te kontaktiranja klijenta za potvrdu putem telefona.

Pružalac platnih usluga ima obavezu snošenja tereta dokazivanja u slučaju osporavanja autorizacije izvršene platne transakcije, kada autorizaciji izvršene platne transakcije osporava Korisnik, a u skladu sa ZPP.

Član 21

Pri plaćanju, naplati, prenosu dobiti, kupoprodaji nekretnina, udjela i hartija od vrijednosti Korisnik je dužan poštovati zakonske propise, pri čemu Banka ne snosi odgovornost u slučaju kršenja tih propisa.

Korisnik je dužan čuvati dokumente na osnovu kojih se vrši plaćanje (ugovori, računi, odluke i slično), odnosno dokumenta kojima se dokazuje obaveza i određuje osnov plaćanja. Korisnik je dužan, po zahtjevu Banke ili nadležnog organa, navedena dokumenta dostaviti na uvid Banci ili nadležnom organu.

Član 22

Osnovni elementi naloga za plaćanje za izvršavanje nacionalne platne transakcije u elektronskoj formi utvrđuju se pravilima rada platnog sistema, u skladu sa zakonom.

Prilikom popunjavanja svakog platnog naloga, Korisnik je obavezan da u polju "Svrha plaćanja" navede vrstu, broj i datum dokumenta koji je osnov transakcije, broj tranše ukoliko je plaćanje u tranšama, kao i oznaku da se radi o parcijalnom plaćanju. Banka je obavezna da raspolaže preciznim podatkom o svrsi transakcije, u skladu sa relevantnim propisima, a za potrebe procesuiranja platnih naloga Korisnika u propisanim rokovima. Banka zadržava

pravo da odbije/zaustavi procesuiranje naloga u slučaju da Korisnik nije adekvatno popunio polje “Svrha plaćanja” u platnom nalogu.

OSTALI OSNOVI ZA ZADUŽENJE RAČUNA ZA PLAĆANJE BEZ NALOGA ZA PLAĆANJE

Član 23

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.

Član 24

Banka sprovodi blokadu transakcionih računa, kao i naplatu sa transakcionih i drugih računa Korisnika bez saglasnosti Korisnika, naloge na teret računa Korisnika na osnovu naloga prinudne naplate, po osnovu naloga/zahtjeva Centralne banke Crne Gore (u daljem tekstu: CBCG) ili drugih nadležnih organa, te javnih izvršitelja, a sve u skladu sa zakonom koji uređuje izvršenje na novčanim sredstvima.

Banka će, u slučaju prijema naloga nadležnog organa, naloge prinudne naplate izvršava iz raspoloživog stanja sa svih računa Korisnika (pozitivnog salda i/ili svih naknadanih priliva na računu), osim onih izuzetih od izvršenja.

Banka će teretiti iz raspoloživog stanja račun Korisnika, mjeničnog dužnika na osnovu mjenice koja sadrži sve zakonom propisane elemente te ako donositelj mjenice preda Banci sve podatke potrebne za postupanje po mjenici i ako Korisnik ima pokriće za izvršenje mjenice do 16h tog radnog dana. Mjenice za čije izvršenje na datum dospijeca nema pokrića na računu korisnika Banka će izvršiti sutradan.

Banka ima pravo teretiti iz raspoloživog stanja sve račune Korisnika u svim valutama u svrhu namirenja iznosa koji se potražuje, za iznos svakog priliva iz inostranstva ili iz druge domaće banke, koji Banka obradi i proknjiži u korist računa klijenta, a za koji utvrdi da nije dobila pokriće na svom računu kod druge banke.

Banka je u postupku izvršenja na novčanim sredstvima Korisnika samo izvršitelj naloga nadležnog organa/povjerioca i pri tome ne utvrđuje niti provjerava odnose između Korisnika i trećih lica koja su u nalogu naznačena kao povjerilac.

Banka ne odgovara Korisniku za štetu koja bi mu nastala zbog sprovođenja nezakonitog ili nepravilnog naloga nadležnog organa.

Član 25

Za sva dospjela, a nenaplaćena potraživanja od Korisnika po drugim osnovama i računima u Banci, Banka ima pravo dati nalog za plaćanje tih potraživanja na teret računa Korisnika.

Banka za naplatu dospjelih potraživanja može iskoristiti i sve instrumente obezbjeđenja plaćanja i hartije od vrijednosti Korisnika, deponovanih u Banci, na način koji je u skladu s propisima i zaključenim Ugovorom. Naplata potraživanja obavlja se iz raspoloživog stanja računa odnosno sa svih računa.

ODBIJANJE NALOGA ZA PLAĆANJE

Član 26

Banka neće sprovesti naloge za plaćanje koji su nečitko popunjeni, koji ne sadrže propisane podatke, te koji nisu ispunjeni u skladu s važećim propisima i koji su suprotni pravilima propisanim ovim Opštim uslovima i Zakonom o platnom prometu i relevantnim podzakonskim aktima.

Banka ima pravo odbiti izvršenje naloga ako procijeni da bi sprovođenje takvog naloga bilo u suprotnosti i s drugim propisima.

Ukoliko Banka odbije da izvrši nalog za plaćanje ili da inicira platnu transakciju dužna je da, ako posebnim propisom nije drukčije određeno, obavijesti Korisnika o:

- 1) odbijanju izvršavanja naloga za plaćanje;
- 2) razlozima za odbijanje izvršavanja naloga za plaćanje, kada je to primjenljivo;
- 3) proceduri za ispravljanje grešaka koje su dovele do odbijanja izvršavanja naloga za plaćanje.

Obavještenje iz prethodnog stava ovog člana Banka će dostaviti Korisnu bez odlaganja.

Ukoliko je izvršavanje naloga za plaćanje odbijeno smatra se da nalog nije ni primljen.

Banka neće sprovesti naloge za plaćanje ukoliko su instrukcije za plaćanje vezane za zemlje ili lica obuhvaćena međunarodnim sankcijama ili embargom, posebno naloženim od strane Evropske Unije, Sjedinjenih Američkih Država ili Ujedinjenih nacija.

Banka zadržava pravo da Korisniku ograniči ili zabrani raspolaganje sredstvima na računu, putem:

- a) Obustavljanja transakcije;
 - b) Blokiranjem računa;
 - c) Zamrzavanjem sredstava na računu,
- u skladu sa pravilima i propisima koji se tiču sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno u skladu sa internim aktima donešenim na osnovu tih propisa, kao i u slučajevima restriktivnih mjera i različitih režima sankcija.

Član 27

Banka ne snosi odgovornost za neblagovremeno izvršenje naloga zbog više sile, kao npr. prekida telekomunikacijskih veza, nestanka električne energije, prekida rada sistema za izvršenje međubankovnih transakcija, kao i drugih razloga uzrokovanih višom silom na koje Banka ne može uticati.

Odgovornost Banke, u vezi sa izvršavanjem platne transakcije isključuje se u vanrednim i nepredvidljivim okolnostima, na koje Banka nije mogla uticati i čije posljedice nije mogla izbjeći, kao i u slučajevima kada je Banka postupala u skladu sa zakonom.

Korišćenjem servisa primanja izvoda ili obavještenja o računu putem pošte, telefona, telefaksa, SMSa, viber-a, e-maila i drugo, Korisnik prihvata isključenje odgovornosti Banke za informacije do kojih eventualno mogu doći treće strane, na što Banka nema uticaj.

Član 28

Korisnik koji je ovlašćen da koristi platni instrument dužan je da:

- 1) platni instrument koristi u skladu sa uslovima izdavanja i korišćenja tog platnog instrumenta utvrđenim okvirnim ugovorom, koji moraju biti objektivni, nediskriminatorni i srazmjerni;
- 2) odmah po saznanju da je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, odnosno njegovog neovlašćenog korišćenja obavijesti Banku ili lice koje je odredio pružalac platnih usluga.

Korisnik platnih usluga dužan je da, u slučaju iz stava 1 tačka 1 ovog člana, neposredno nakon prijema platnog instrumenta, preduzme sve razumne mjere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih elemenata tog platnog instrumenta.

OPOZIVOST NALOGA ZA PLAĆANJE

Član 29

Korisnik može opozvati nalog za plaćanje, tj. povući autorizaciju, u organizacionom dijelu Banke odn. šalteru gdje je predao nalog za plaćanje, pod uslovom da Banka nije izvršila nalog za plaćanje.

Izvršenjem naloga za plaćanje, smatra se da je nastala neopozivost naloga za plaćanje.

Ako Korisnik inicira nalog za plaćanje, a da na svom računu nema raspoloživih sredstava za izvršenje platne transakcije, Banka će započeti s izvršavanjem naloga na dan kada Korisnik Banci stavi na raspolaganje dovoljna dodatna sredstva i obavijesti je da su stvoreni uslovi za realizaciju platne transakcije.

U slučaju da Korisnik Banci ne stavi na raspolaganje dodatna sredstva, smatra se da je Korisnik opozvao nalog.

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.

PRAVA KORISNIKA U SLUČAJU NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE I ODGOVORNOST BANKE

Član 30

Korisnik platnih usluga ima pravo na ispravku neautorizovane platne transakcije ili pogrešno izvršene platne transakcije samo ukoliko Banku o tim transakcijama obavijesti odmah nakon saznanja, a najkasnije 13 mjeseci od dana zaduženja računa.

Izuzetno od prethodnog stava ovog člana, ukoliko je Banka propustila da Korisniku platnih usluga da ili stavi na raspolaganje informacije o izvršenoj platnoj transakciji koje je bila dužna da da u skladu sa ZPP, korisnik ima pravo na ispravku neautorizovane platne transakcije ili pogrešno izvršene platne transakcije i u roku dužem od 13 mjeseci.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platne transakcije i/ili izvršenje neautorizovane platne transakcije, Korisniku će vratiti iznos takve platne transakcije i eventualne nastale gubitke u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima i drugim propisima kojima se regulišu opšta pravila o odgovornosti za štetu.

U slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije Banka je dužna da vrati Korisniku 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, osim ako Banka ima opravdane razloge da sumnja u prevaru i ako o tom razlogu obavijesti Centralnu banku u pisanoj formi.

Ukoliko je za iznos neautorizovane platne transakcije zadužen račun Korisnika Banka je dužna da, u roku iz stava 4 ovog člana, 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.

Banka je oslobođena odgovornosti povraćaja iznosa neautorizovanih platnih transakcija:

- ako obaveza za izvršenje platne transakcije proizlazi iz propisa koji obavezuju Banku;
- ako je izvršenje neautorizovane platne transakcije posljedica prevarnog postupanja Korisnika ili ako Korisnik namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne izvrši svoje obaveze vezano uz platne instrumente;
- ako je Korisnik Banci predao falsifikovan, preinačen ili dupli platni nalog;
- ako je izvršenje neautorizovane platne transakcije posljedica ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je zloupotrijebljen (ako korisnik nije zaštitio lične sigurnosne elemente platnog instrumenta) u dijelu koji pokriva Korisnik;
- ako Korisnik nije u roku predviđenom Zakonom o platnom prometu pisanim putem obavijestio Banku o neautorizovanoj platnoj transakciji, kada je otkrio da je došlo do iste.

Član 31

Korisnik platnih usluga ima pravo da, u slučaju pogrešno izvršene platne transakcije, uključujući zakašnjenje sa izvršavanjem platne transakcije, od Banke zahtijeva pravilno izvršavanje platne transakcije, odnosno kamatu ili povraćaj iznosa pogrešno izvršene platne transakcije, u skladu Zakonom o platnom prometu.

Korisnik platnih usluga gubi pravo prethodnog stava ako o pogrešnom izvršavanju platne transakcije ne obavijesti Banku odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana zaduženja, odnosno dana odobrenja računa.

Izuzetno od prethodnog stava, ukoliko je Banka propustila da korisniku platnih usluga da ili stavi na raspolaganje informacije o izvršenoj platnoj transakciji koje je bila dužna da da u skladu sa Zakonom o platnom prometu, korisnik platnih usluga može pravo iz stava 1 ovog člana ostvariti i u roku dužem od 13 mjeseci.

Član 32

Banka je ovlaštena sprovoditi ispravke pogrešnih terećenja i odobrenja računa Korisnika bez posebne saglasnosti Korisnika, a koji su posljedica greške Banke.

RASPOLAGANJE NOVČANIM SREDSTVIMA

Član 33

Banka će odobriti račun Korisnika za pristigla novčana sredstva u skladu s rokovima izvršenja platnih transakcija koji su određeni Zakonom o platnom prometu, odnosno kada Banka primi sve potrebne informacije za odobrenje Korisnikovog računa.

Obrada priliva obavlja se isključivo u korist ispravno navedenog BBAN/IBAN-a tj. broja računa primaoca priliva.

ODGOVORNOST PRUŽAOCA PLATNIH USLUGA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNE TRANSAKCIJE

Član 34

Ukoliko je nalog za plaćanje izvršen u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom smatra se da je nalog za plaćanje izvršen pravilno u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacionom oznakom.

Banka nije odgovorna za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju ako korisnik platnih usluga navede pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku.

Član 35

Banka platioca odgovorna je platiocu za pravilno izvršavanje platne transakcije koju je inicirao platilac, osim u slučajevima definisanim Zakonom o platnom prometu.

Pružalac platnih usluga platioca koji je odgovoran za izvršavanje platne transakcije dužan je da, na zahtjev platioca, bez odlaganja, vrati iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije, a u slučaju zaduženja računa za plaćanje, račun za plaćanje vrati u stanje koje odgovara stanju tog računa prije izvršenja te platne transakcije, s tim da datum valute odobrenja računa za plaćanje platioca ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun zadužen za iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije.

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

Pružalac platnih usluga platioca dužan je da, u slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije koju je inicirao platilac, na zahtjev platioca i nezavisno od svoje odgovornosti, bez odlaganja i bez naknade, preduzme mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstva platne transakcije i o tome obavijesti platioca.

Pružalac platnih usluga platioca koji je odgovoran za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju odgovoran je platiocu i za naplaćene naknade i za kamate koje platiocu pripadaju u vezi sa neizvršenom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom, uključujući i izvršenje platne transakcije sa kašnjenjem.

Član 36

U slučaju platne transakcije inicirane od strane ili preko primaoca plaćanja, osim u slučajevima definisanim Zakonom o platnom prometu, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran je primaocu plaćanja za:

1) pravilan prenos naloga za plaćanje pružaocu platnih usluga platioca u rokovima ugovorenim između primaoca plaćanja i njegovog pružaoca platnih usluga, a u slučaju direktnog zaduženja, u roku koji omogućava izmirenje na ugovoreni datum dospijeca novčane obaveze platioca

2) postupanje u skladu sa članom 47. Zakona o platnom prometu.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji je odgovoran za neizvršavanje ili pogrešno izvršavanje platne transakcije u skladu sa stavom 1 tačka 1 ovog člana dužan je da, bez odlaganja, ponovo dostavi nalog za plaćanje pružaocu platnih usluga platioca.

U slučaju kašnjenja sa prenosom naloga za plaćanje, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odobri račun za plaćanje primaoca plaćanja sa datumom valute koji nije kasniji od datuma koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je transakcija bila na vrijeme izvršena.

Ako je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran u skladu sa stavom 1 ovog člana, dužan je da obezbijedi da iznos platne transakcije bude na raspolaganju primaocu plaćanja odmah nakon što je taj iznos odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, s tim da datum valute za iznos odobren na računu za plaćanje primaoca plaćanja ne smije biti kasniji od datuma koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je transakcija bila uredno izvršena.

Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dokaže da je pružaocu platnih usluga platioca pravilno prenio nalog za plaćanje primaoca plaćanja i da je postupio u skladu sa članom 47 Zakona o platnom prometu, za izvršavanje platne transakcije odgovoran je pružalac platnih usluga platioca, i to platiocu. U tom slučaju pružalac platnih usluga platioca koji je odgovoran za izvršavanje platne transakcije dužan je da, na zahtjev platioca, bez odlaganja, vrati iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije, a u slučaju zaduženja računa za plaćanje, račun za plaćanje vrati u stanje koje odgovara stanju tog računa prije izvršenja te platne transakcije, s tim da datum valute odobrenja računa za plaćanje platioca ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun zadužen za iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da, u slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije koja je inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, na zahtjev primaoca plaćanja i nezavisno od svoje odgovornosti, bez odlaganja i bez naknade, preduzme mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i da o tome obavijesti primaoca plaćanja.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji je odgovoran za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju odgovoran je primaocu plaćanja i za naplaćene naknade i za kamate koje primaocu plaćanja pripadaju u vezi sa neizvršenom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom.

Član 37

Ako platilac inicira nalog za plaćanje preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da, uz postupanje u skladu sa čl. 34 i 48 Zakona o platnom prometu, platiocu nadoknadi iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije i da račun za plaćanje vrati u stanje koje odgovara stanju tog računa prije izvršenja te platne transakcije.

Ako je pružalac usluga iniciranja plaćanja odgovoran za neizvršenje ili pogrešno izvršenje platne transakcije, uključujući izvršenje platne transakcije sa kašnjenjem, dužan je da pružaocu platnih usluga koji vodi račun, na njegov zahtjev, bez odlaganja nadoknadi sve iznose koje je isplatio platiocu i drugu pretrpljenu štetu.

Član 38

Platilac ima pravo na povraćaj novčanih sredstava od svog pružaoca platnih usluga za autorizovanu platnu transakciju koja je izvršena, a inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, pod uslovom da:

- 1) pri autorizaciji nije naveden tačan iznos platne transakcije u vrijeme autorizacije,
- 2) je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi platilac opravdano mogao da očekuje, uzimajući u obzir prethodne navike potrošnje, uslove iz okvirnog ugovora i relevantne okolnosti konkretnog slučaja.

Na zahtjev pružaoca platnih usluga, platilac je dužan da dostavi dokaze o ispunjenosti uslova iz stava 1 ovog člana.

Platilac nema pravo na povraćaj novčanih sredstava shodno odredbama ovog člana, 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.

Član 39

Platilac ima pravo da podnese zahtjev za povraćaj novčanih sredstava u skladu sa prethodnim članom, najkasnije u roku od osam nedjelja od datuma valute zaduženja.

U roku od deset radnih dana od dana prijema zahtjeva za povraćaj novčanih sredstava, pružalac platnih usluga dužan je da platiocu:

- 1) vrati puni iznos platne transakcije, ili
- 2) da obrazloženje za odbijanje povraćaja novčanih sredstava, i ukoliko platilac ne prihvati dato obrazloženje informisati ga da ima mogućnost podnošenja predloga za vansudsko rješavanje spora u platnom prometu.

SEPA KREDITNI TRANSFERI (SCT)

Član 40.

Banka korisnicima platnih usluga omogućava izvršavanje SEPA kreditnih transfera (SCT) u skladu sa pravilima važeće SEPA platne šeme za ovu vrstu transakcija, koju je uspostavio European Payment Council (EPC), važećim odlukama Centralne banke Crne Gore, Direktivom EU 2015/2366 o platnim uslugama (PSD2), kao i relevantnim propisima koje regulišu platni promet. Vrijeme i izvršenje SEPA naloga za direktno zaduživanje regulisano je Termiskim planom Banke.

SEPA kreditni transferi dostupni su samo za:

- platne transakcije u valuti EURO,
- transakcije između platnih računa čiji su pružaoci platnih usluga registrovani i tehnički osposobljeni za učestvovanje u SCT šemi,
- zemlje članice SEPA.

Banka kao pružalac platnih usluga dužna je da, pri izvršavanju SEPA kreditnih transfera, obezbijedi da Platilac dostavi sljedeće podatke: ime Platioca i/ili IBAN računa za plaćanje platioca; IBAN računa za plaćanje primaoca plaćanja; ako je raspoloživo ime primaoca plaćanja; iznos kreditnog transfera; bilo koje informacije o plaćanju.

Banka kao pružalac platnih usluga platioca dužna je da dostavi pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja sljedeće podatke: ime platioca i/ili IBAN računa za plaćanje platioca; IBAN računa za plaćanje primaoca plaćanja; iznos kreditnog transfera; dodatne informacije o opisu plaćanja; bilo koji identifikacioni kod primaoca plaćanja; svrha kreditnog transfera.

Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužna je da dostavi ili stavi na raspolaganje primaocu plaćanja sljedeće podatke: ime platioca; iznos kreditnog transfera; bilo koje informacije o plaćanju.

SEPA kreditni transferi se izvršavaju najkasnije narednog radnog dana od dana prijema naloga, u skladu sa definisanim vremenom prijema naloga (cut-off time), kako je navedeno u Termiskom planu Banke.

Nalozi koje Banka primi nakon cut-off time smatraju se primljenim sljedećeg radnog dana.

Za SCT transakcije primjenjuje se SHA (shared) model troškova - platilac snosi troškove Banke, a primalac snosi troškove svoje banke, posrednika i svoje.

Član 41.

R - transakcije

I) Odbijanje transakcije (Reject)

Banka može odbiti izvršenje SEPA SCT naloga prije nego sredstva budu prenjeta banci platioca, o čemu će klijent biti obaviješten, uz navođenje razloga odbijanja i eventualnih mogućnosti ispravke. Razlozi za odbijanje transakcije uključuju, ali se ne ograničavaju na:

- netačan/neispravan IBAN
- neispravan identifikacioni kod Banke (BIC)
- blokiran ili zatvoren račun platioca
- tehnički ili regulatorni zahtjevi
- tehnički problemi na strani korespodentne banke

II) Vraćanje transakcije (Return)

Banka primaoca može vratiti sredstva Banci platioca nakon što je transakcija prvobitno prihvaćena. Razlozi zbog kojih transakcije mogu biti vraćene uključuju, ali se ne ograničavaju na:

- neispravni podaci o korisniku
- neispravan identifikacioni kod Banke (BIC)
- nevažeći identifikator računa (npr. nevažeći IBAN ili br računa ne postoji)
- račun zavoren, blokiran ili neaktivan
- korisnik računa je preminuo
- regulatorna ograničenja
- SEPA kreditni transfer zabranjen za ovu vrstu računa (npr. štedni račun)

III) Opoziv transakcije (Recall)

Platilac može zatražiti i opoziv transakcije nakon što je nalog poslat, ali prije nego što banka primaoca knjiži sredstva. Prije nego pokrene postupak opoziva, banka platioca mora provjeriti da li je riječ o:

- duplom slanju transakcije nastalo greškom Banke,
- tehničkim problemima koji su rezultirali pogrešnim SCT-om
- kreditnom transferu koji je rezultat prevare

IV) Opoziv od strane Platioca

Platilac može zatražiti opoziv transakcije i nakon što je transakcija već realizovana. Povraćaj sredstava već izvršenog kreditnog transfera se može tražiti iz bilo kog razloga osim: duplo stanje, prevara ili tehnički problemi. Banka platioca ne može garantovati platiocu povraćaj sredstava od inicijalnog kreditnog transfera ukoliko Banka primaoca ne postupi po zahtjevu za povraćaj sredstava. Povraćaj SCT zavisi od banke primaoca plaćanja.

Korisnici SEPA platnih usluga mogu od Banke zatražiti opoziv plaćanja, koji se mora izvršiti u roku od 10 (deset) radnih dana osim u slučaju prevare kada je rok 13 (trinaest) mjeseci.

IZVJEŠTAVANJE KORISNIKA

IZVJEŠTAVANJE O STANJU I PROMETU PO RAČUNU

Član 42

Banka će evidentirati sve promjene o izvršenim plaćanjima i naplatama po računu i staviti Korisniku na raspolaganje izvod o stanju i prometu po računu na način predviđen u Zahtjevu za otvaranje transakcionog računa ili prema naknadnom Zahtjevu za promjenama po transakcionom računu.

Banka u izvodu Korisniku dostavlja minimalno podatke o platnim transakcijama, iznosu i valuti, datumu valute i knjiženja transakcije.

Član 43

U slučaju da platna transakcija uključuje konverziju valuta, Banka primjenjuje kurs iz kursne liste Banke, odnosno kurs formiran na dan izvršenja transakcije, koji je javno dostupan.

II - DIGITALNO BANKARSTVO

Član 44

Banka se obavezuje da Korisniku, preko servisnog centra, pruža usluge digitalnog bankarstva.

Pomenuti servis će Korisniku biti dostupan 24 sata dnevno, sedam dana u nedjelji, u obimu i na način koji je utvrđen u Zahtjevu/Pristupnici za korisnike digitalnih usluga (u daljem tekstu: Zahtjev/Pristupnica), Korisničkim uputstvima i odgovarajućim Ugovorom o pružanju usluga digitalnog bankarstva (e-banking/m-banking).

Prispjeli platni nalozi obrađivaće se svakog radnog dana, a u skladu sa važećim planom rada platnog prometa Banke. Nalozi prispjeli nakon ovog vremena biće obrađeni sledećeg radnog dana.

Član 45

Banka se obavezuje da, zavisno od izabranog načina pristupa aplikaciji digitalnog bankarstva, Korisniku dodijeli:

- Korisničko uputstvo ako klijent pristupa digitalnim sertifikatom i posjeduje sopstveni digitalni sertifikat, pri čemu je Korisnik u obavezi da Banci dostavi broj sertifikata;
- Korisničko uputstvo, tajnu lozinku (PIN) i token u neprovidnoj koverti, ako klijent pristupa digitalnim sertifikatom i predao je zahtjev za izdavanje digitalnog sertifikata posredstvom Addiko banke;
- Korisničko uputstvo, korisničko ime koje se šalje na prijavljeni e-mail, i tajnu lozinku koja se šalje SMS-om na prijavljeni broj telefona ako Korisnik pristupa servisu lozinkom (korisničkim nalogom).

Za korišćenje mobilnog bankarstva, Korisnik iz prodavnice aplikacija na pametnom telefonu, uz obezbijeđen internet na mobilnom telefonu, može preuzeti aplikaciju Addiko Business mobile, a Banka se obavezuje da Korisniku dostavi:

- Korisničko uputstvo, korisničko ime koje se šalje na prijavljeni e-mail, i tajnu lozinku koja se šalje SMS-om na prijavljeni broj telefona ako Korisnik pristupa servisu lozinkom (korisničkim nalogom).

Član 46

Ako potpisnik elektronske poruke sumnja ili sazna da njegovu tajnu lozinku zna druga neovlašćena osoba ili je tajna lozinka kompromitovana na drugi način, dužan je da tajnu lozinku odmah zamijeni, prema postupku opisanom u Korisničkom uputstvu.

U slučaju oštećenja, blokade ili isteka roka upotrebe tajnog ključa, Korisnik je dužan da u pisanom zahtjevu od Banke traži promjenu istih, ako je Banka izdavalac digitalnog sertifikata.

U slučaju gubitka ili krađe Smart kartice, pametnog telefona putem kojeg se pristupa aplikaciji Addiko Bank Business mobile, Korisnik je dužan da o tome, u najkraćem mogućem roku, obavijesti Banku, s tim da Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za eventualnu štetu koja bi nastala do trenutka prijave.

Banka je saglasna da, na pisani zahtjev Korisnika, ako je Banka izdavalac, Korisniku dodijeli novi tajni ključ i tajnu lozinku, a po potrebi i novu Smart karticu, a na teret Korisnika prema važećoj Odluci o naknadama za usluge.

Član 47

Elektronska poruka se smatra poslatom od strane pošiljaoca onda kada je pošiljalac tu poruku poslao ili je ona poslata od strane lica koje je imalo ovlašćenje da postupa u ime pošiljaoca u odnosu na tu poruku.

Elektronska poruka se smatra primljenom ako je tu poruku primalac primio ili je ta poruka primljena od strane lica koje je imalo ovlašćenje da postupa u ime primaoca u odnosu na tu poruku.

Član 48

Korisnik je dužan da koristi Smart karticu na način propisan korisničkim uputstvom Banke ili odgovarajućeg izdavaoca, te da je čuva od oštećenja i neovlašćenog korišćenja.

Korisnik je dužan da Banci nadoknadi svu štetu nastalu usljed oštećenja odnosno gubitka dodijeljene Smart kartice, ako je Banka izdavalac.

Član 49

Banka nije odgovorna za posljedice koje su nastale neovlašćenom ili nestručnom upotrebom opreme kojima Korisnik koristi usluge digitalnog bankarstva, kao ni za telekomunikacione i teletransmisione usluge koje pruža treća strana ili za smetnje ili nefunkcionisanje/loše funkcionisanje usluga koji su van kontrole Banke.

Banka može izvršiti kratkotrajni prekid usluga, u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija Banke, o čemu će, obavijestiti korisnika najmanje 2 dana unaprijed, osim u urgentnim slučajevima ili kada razlozi bezbjednosti to ne dozvoljavaju.

Banka zadržava pravo da unese, ugradi izmjene i adaptira postojeći sistem i sigurnosne propise.

Banka ne garantuje i ne preuzima odgovornost za hardware i software kojima Korisnik koristi usluge digitalnog sistema na neadekvatan način.

Član 50

Svi postupci primopredaje elektronskih poruka Korisnika digitalnih sistema računarski se bilježe u sistemu Banke, kao i lokalno kod Korisnika.

Svi podaci koji se odnose na Korisnika i obavljene transakcije, biće memorisani u bazi podataka Banke i sačuvani na siguran način, iz koje mogu biti reprodukovani na papiru ili ekranu.

Banka i Korisnik su saglasni da ovakvi podaci predstavljaju neoboriv dokaz o izvršenim transakcijama i o njihovoj sadržini.

Računarski zapis postupaka Korisnika, odnosno zapis postupaka Korisnika u vezi sa korišćenjem aplikacije Addiko Business Crna Gora, Banka čuva u skladu sa važećim propisima.

Banka se obavezuje da obezbijedi tajnost podataka o Korisniku, kao i da spriječi svaku zloupotrebu istih.

Korisnik je dužan da slijedi i kontroliše pristup opremi kojom se koriste usluge digitalnog bankarstva. U slučaju da se konstatuje neovlašćen pristup, Korisnik je obavezan da odmah prijavi Banci kako bi se spriječila eventualna zloupotreba sistema.

Podaci o poslovanju preko digitalnog sistema su poslovna tajna Banke i njih Banka isporučuje samo Korisniku i organima koji su Ovlašćeni za korišćenje istog.

Podaci vezani za korišćenje Usluga digitalnog bankarstva (na primjer: lični podaci Korisnika, finansijski podaci i sl.) su poslovna tajna. Banka će tako prikupljene podatke koristiti u skladu s važećim zakonodavstvom.

Korisnikove podatke i lične podatke Ovlašćenog korisnika prikupljene u skladu sa Ugovorom, Banka koristi isključivo u svrhu pružanja Usluga digitalnog bankarstva.

Banka i Korisnik se obavezuju da će primjenjivati visok stepen sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, mijenjanje podataka i gubitak podataka.

Korisnik je saglasan da njegove lične podatke i druge podatke koji predstavljaju bankarsku tajnu, Banka može učiniti dostupnim članicama Grupe ili trećim licima, u skladu sa važećim propisima, a u svrhu zaštite imovinskih interesa Korisnika.

Banka će, ako posumnja da postoji zloupotreba, privremeno blokirati obavljanje pojedinih ili svih digitalnih usluga i o tome obavijestiti Korisnika.

Član 51

Banka će privremeno blokirati obavljanje pojedine ili svih digitalnih usluga ili će raskinuti ugovor ako se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, odnosno Opštih uslova vođenja transakcionih računa, obavljanja usluga platnog prometa, digitalnog bankarstva i izdavanje i korišćenje platnoih kartica za privredna društva, pravna lica i preduzetnike, drugih akata Banke i relevantnih propisa.

Korisnik može zatražiti privremenu blokadu, obavljanja pojedinih digitalnih usluga predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnoj jedinici Banke.

Korisnik može bilo kada otkazati pojedine ili sve digitalne usluge. Otkaz digitalnih usluga je moguće obaviti u bilo kojoj poslovnoj jedinici Banke, podnošenjem pisanog zahtjeva banci za otkaz pojedinih ili svih digitalnih usluga, uz prethodno plaćanje svih dospjelih obaveza.

Korisnik je dužan da vrati Smart karticu (u slučaju da je istu koristio), osim ako Korisnik nastavi da koristi neke druge digitalne usluge Banke, za koju koristi isti sigurnosni uređaj.

Ako Korisnik ne vrati sigurnosni uređaj ili ga vrati oštećenog, dužan je da plati naknadu prema Odluci o naknadama za usluge Banke.

Ako na Korisnikovom računu nema dovoljno sredstava za naplatu naknade za ugovorene usluge, Korisnik neće biti u mogućnosti da koristi uslugu sve dok iznos sredstava na računu ne bude dovoljan za naplatu naknade.

Isto tako, na osnovu pisanog zahtjeva od strane Korisnika, Banka se obavezuje da dostavi detaljnu listu svih usluga koje je Korisnik ostvario u toku jednog obračunskog perioda. Svaki započeti obračunski period se računa kao cio. Obračunski period za koji se vrši obračun i naplata usluga koje daje Banka u momentu potpisivanja ugovora, određuje se na rok od jednog kalendarskog mjeseca.

Banka Korisniku neophodne podatke o dnevnim promjenama na njegovom računu dostavlja sutradan ujutro za prethodni dan.

Za digitalne usluge koje pružaju mogućnost obavljanja plaćanja naplaćuje se naknada za pojedinačno obavljena plaćanja u skladu sa propisima koji regulišu platni promet i aktima Banke.

Korisnik je obavezan da vodi sopstvenu evidenciju o prometima po računima, a izvod po računu i potvrda o obavljenom plaćanju, koja se za pojedine digitalne usluge izdaje na zahtjev Korisnika, jedini su pravovaljani dokumenti o provedenim poslovnim promjenama.

Korisnik digitalnih usluga u platnom prometu je odgovoran za tačnost i osnovanost podataka koje unosi u nalog za plaćanje.

Za ino plaćanja, Korisnik je obavezan dostaviti banci dokumentaciju koja je osnov za izvršenje.

Banka i klijent će Ugovorom definisati mogućnost, način i rokove raskida Ugovora.

III - PLATNA KARTICA

IZDAVANJE KARTICE

Član 52

Ugovorni odnos između Banke i Korisnika kartice nastaje zaključenjem Ugovora o izdavanju platne kartice.

Prije zaključenja Ugovora, Korisnik popunjava Pristupnicu/Zahtjev, dok Banka Korisniku čini dostupnim ove Opšte uslove u papirnoj formi, ili na drugom trajnom mediju prilikom zaključivanja ugovora i/ili na njegov poseban zahtjev.

Korisnik u Pristupnici/Zahtjevu imenuje Krajnje korisnike Kartice za koje određuje pojedinačne limite potrošnje. Korisnik kartice može imenovati neograničen broj Krajnjih korisnika kartice (fizičko lice čije je ime utisnuto na kartici), a koga Korisnik kartice imenuje u Pristupnici/Zahtjevu i za koga određuje limit potrošnje). Pojedinačni mjesečni limit Krajnjih korisnika kartice, može biti manji ili jednak limitu koji je odobren Korisniku kartice. Zbir mjesečnih zaduženja svih Krajnjih korisnika kartice jednog Korisnika kartice ne može preći visinu odobrenog limita koji je Banka odobrila Korisniku kartice.

Podnosilac zahtjeva je obavezan da ima otvoren eurski transakcioni račun za nacionalni platni promet u Banci.

U slučaju raskida Ugovora o izdavanju kartice i nakon potpunog izmirenja obaveza prema Banci po osnovu tog ugovora, Korisnik ima pravo da preuzme neiskorišćena sredstva obezbjeđenja, u slučaju da je ista bio u obavezi da dostavi Banci shodno odredbama ugovora o izdavanju kartice.

Ukoliko Korisnik prije izdavanja kartice nije imao otvoren transakcioni račun za nacionalni platni promet u eurima u Banci, Banka ga na ime Korisnika otvara i vodi zajedno sa kreditnom partijom.

Kartica je vlasništvo Banke, izdaje se Korisniku kartice, glasi na ime i neprenosiva je.

Kartica se izdaje na rok naznačen na kartici.

Krajnji korisnik kartice karticu i PIN podiže u prostorijama Banke, pri čemu PIN može preuzeti i na drugi način koji omogućava Banka shodno svojoj poslovnoj politici.

Korisnik se obavezuje da dostavlja Banci odgovarajuću dokumentaciju, koja je prethodno navedena u Pristupnici/Zahtjevu.

OBNAVLJANJE KARTICE

Član 53

Kartica se izdaje na rok naznačen na kartici.

Po isteku kartice, u zavisnosti od vrste kartice, Banka na zahtjev klijenta radi ponovnu procjenu kreditne sposobnosti klijenta i ukoliko su ispunjeni uslovi, može izdati novu karticu.

Banka može prilikom reizdavanja kartice, u zavisnosti od vrste kartice koju izdaje, na osnovu procjene kreditne sposobnosti Korisnika, izvršiti izmjenu visine odobrenog kreditnog limita o čemu je dužna da obavijesti Korisnika. Nova kartica se dostavlja Korisniku na isti način kao i inicijalno izrađena/izdata kartica.

Kartica je važeća do posljednjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici.

KORIŠĆENJE KARTICE

Član 54

Korisnik kartice obavezan je da Karticu koristi u skladu sa Ugovorom i ovim Opštim uslovima.

Korisnik kartice ne smije karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupovinu roba i usluga zabranjenih u Crnoj Gori.

Korisnik može koristiti karticu samo do visine odobrenog kreditnog limita, a u okviru posebnih dnevnih i četvorodnevni limita koje određuje Banka, a koji su sadržani u Tarifniku (Uslovi i tarife platnog prometa i kartica za poslovne subjekte) koji se daje u prilogu ovih Opštih uslova i čini sastavni dio Okvirnog ugovora.

Banka zadržava pravo da u periodu važenja ovog Ugovora mijenja visinu odobrenog limita u skladu sa promjenama finansijskih mogućnosti i kreditne sposobnosti Korisnika kartice, o čemu će obavijestiti Korisnika kartice.

Kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu za bezgotovinsko plaćanje robe i usluga na prodajnim mjestima (POS uređaji) i podizanje gotovog novca na bankomatima sa znakom kartične organizacije u okviru koje je izdata platna kartica.

Kartica se može koristiti u zemlji i za uplate gotovog novca na bankomatima Addiko banke sa znakom da je uplata na uređajima moguća.

Kartica omogućava plaćanje na internetu, vršenje rezervacija i transakcije kataloške prodaje ili telefonske porudžbine (tzv. MO/TO transakcije kupovine robe i usluga kada se kupovina obavlja bez fizičkog prisustva kartice).

Karticu može koristiti samo lice čije je ime utisnuto na kartici.

Ukupno zaduženje uključuje sve transakcije, godišnju članarinu i ostale naknade nastale korišćenjem kartica svih Krajnjih korisnika u zemlji i inostranstvu za naznačeni period.

Ukoliko Korisnik kartice u roku od 60 dana od korišćenja kartica ne dobije obavještenje o zaduženju putem Izvoda o nastalim troškovima, korisnik kartica je dužan da o tome obavijesti Banku.

Sve obaveze nastale korišćenjem kreditne kartice, bilo u zemlji ili inostranstvu, iskazuju se i naplaćuju u eurima.

Za sve troškove učinjene u zemlji i inostranstvu, Banka tereti transakcioni račun u nacionalnom platnom prometu Korisnika Kartice u eurima, u zavisnosti od vrste kartice koja se koristi.

Potraživanje koje je navedeno u Izvodu Banka će naplatiti trajnim nalogom sa transakcionog računa Korisnika kartice koji je otvorio u Banci prvog radnog dana po isteku mjeseca u kome je zaduženje nastalo.

U slučaju da na transakcionom računu u nacionalnom platnom prometu ne postoji pokriće za izvršenje plaćanja, Banka će generisati trajni nalog koji će se izvršiti po redosljedu plaćanja sa ostalim nalogima u Banci.

Nalog će biti izvršen samo ukoliko na transakcionom računu za nacionalni platni promet ima dovoljno sredstava za izvršenje trajnog naloga u cjelosti.

Ukoliko na transakcionom računu za nacionalni platni promet Korisnika kartice nema, ili nema dovoljno sredstava za namirenje obaveza, kartica će biti blokirana.

U slučaju da potraživanja Banke po osnovu Kartice nisu u cjelosti namirena Banka će Korisniku zaračunati zateznu kamatu propisanu zakonom, za cio period docnje, od datuma dospeljeća do datuma naplate iznosa u cjelosti.

Korisnik kartice je u obavezi da najkasnije u roku od tri dana obavijesti Banku pisanim putem o svim promjenama od značaja za pravni promet (promjena naziva, sjedišta, djelatnosti, promjene lica ovlašćenog za zastupanje, otvaranje postupka stečaja i sl.).

Ukoliko Korisnik kartice ne postupi na način iz prethodnog stava ovog člana, Banka može raskinuti ovaj Ugovor i zabraniti dalju upotrebu svih kartica izdatih po osnovu okvirnog ugovora. U tom slučaju Korisnik kartice je u obavezi da odmah vrati Banci sve kartice i izmiri sve obaveze nastale korišćenjem kartica.

MJERE KOJE JE KORISNIK DUŽAN DA OSIGURA PRILIKOM KORIŠĆENJA KARTICE

Član 55

Korisnik kartice je dužan da karticu čuva i da sa njom odgovorno postupi.

Prilikom uručjenja Kartice, Krajnji korisnik potpisuje karticu na poledini.

Nepotpisana kartica je nevažeća, a Krajnji korisnik snosi eventualne finansijske posljedice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice.

Korisniku kartice uručuje se PIN (lični identifikacioni broj). Krajnji korisnik kartice se obavezuje da dodijeljeni PIN drži u tajnosti, kako bi zaštitio karticu od zloupotreba.

Banka je dužna da obezbijedi Krajnjem korisniku kartice da samo on ima pristup ličnom identifikacionom broju, do uručjenja kartice.

Banka snosi rizik u vezi sa dostavljanjem Krajnjem korisniku kartice ličnog identifikacionog broja. Za izvršenje platnih transakcija bez prisustva kartice Krajnji korisnik ne smije da otkrije podatke o PIN-u.

Krajnji korisnik karticu ne smije da da drugoj osobi ili je na bilo koji drugi način namjerno otuđi i time omogućiti neovlašćeno korišćenje kartice.

Krajnji korisnik je dužan da osigura da se postupci sa karticom kod primaoca plaćanja izvode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom kao i dužan je da vodi brigu o tome da saglasnost za izvršenje platne transakcije daje za unaprijed poznati ili odabrani iznos i odgovoran je i snosi posljedice propuštanja da to učini.

Korisnik može u svakom momentu opozvati Krajnjem korisniku ovlašćenje po kartici.

Nakon opoziva ovlašćenja po kartici ili smrti Krajnjeg korisnika kartice, Korisnik je dužan da Banci vrati karticu. Ako Korisnik ne vrati karticu, odgovoran je za sve posljedice koje mogu nastati zbog korišćenja kartice nakon opoziva punomoći.

, Banka Korisniku kartice stavlja na raspolaganje servis obavješćavanja o svakoj autorizovanoj transakciji nastaloj korišćenjem kartice putem nekog od kanala komunikacije (SMS-a, viber, push notifikacija i drugih digitalnih kanala komunikacije) na broj mobilnog telefona koji Korisnik kartice navodi u Pristupnici/Zahtjevu za svakog Krajnjeg korisnika kartice.

ODOBRAVANJE I KORIŠĆENJE KARTICE U OKVIRU LIMITA

Član 56

Odluku o visini limita po kartici donosi Banka na osnovu procjene kreditne sposobnosti Korisnika.

Limit se odobrava u eurskoj valuti i na raspolaganju je Korisniku u okviru mjesečnog iznosa, koji se umanjuje za visinu iskorišćenog limita u toku tog mjeseca.

Iznos dodjeljenog limita je promjenljiv i Banka ga može naknadno smanjiti ili povećati na zahtjev Korisnika.

Korisniku kartice dozvoljena je potrošnja do iznosa odobrenog limita potrošnje koji se ne smije prekoračiti korišćenjem svih kartica Krajnjih korisnika (u zbiru).

Banka može odobriti promjenu limita potrošnje na osnovu pisanog zahtjeva Korisnika kartice, u zavisnosti od vrste kartice koja se koristi.

Izvršenje platnih transakcija podizanja gotovine na bankomatu i platnih transakcija iniciranih preko primaoca plaćanja dozvoljeno je u okviru posebnih dnevnih i četvorodnevni limita, koje određuje i mijenja Banka, a koji su sadržani u Tarifniku (Uslovi i tarife platnog prometa i kartica za poslovne subjekte), koji čine sastavni dio Okvirnog ugovora.

PRIJEM I IZVRŠENJE PLATNOG NALOGA KARTICOM

Član 57

Vrijeme prijema platnog naloga je trenutak kada je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Banka sprovela postupak autentifikacije.

Banka će primljeni nalog izvršiti uz uslov da je od prodajnog mjesta kao primaoca plaćanja, odnosno od drugog pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, primila nalog za zaduženje.

SAGLASNOST (AUTORIZACIJA) I OPOZIV SAGLASNOSTI ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE KARTICOM

Član 58

Krajnji korisnik platne kartice može da inicira platne transakcije:

- preko primaoca plaćanja u zemlji i inostranstvu na čijim prodajnim mjestima stoji istaknuta oznaka kartične organizacije u okviru koje je izdata platna kartica;
- podizanjem gotovog novca na bankomatima i isplatnim mjestima u zemlji i inostranstvu označenim oznakama kartične organizacije u okviru koje je izdata platna kartica;
- uplate gotovog novca na bankomatima Addiko banke u zemlji sa znakom da je uplata na uređajima moguća.

Platna transakcija smatra se autorizovanom kada je Krajnji korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije:

- putem PIN-a ili potpisom;
- davanjem podataka o Kartici i/ili unosom trocifrenog koda za platne transakcije bez prisustva Kartice;
- samim činom uručjenja kartice na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primaoca plaćanja zbog brzine sprovođenja transakcija ili tehnoloških preduslova, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća ili banke primaoca plaćanja, definisala sprovođenje transakcija bez potpisa ili unosa PIN-a, npr. plaćanje putarina i slično.

Pri kupovini robe ili plaćanju usluga preko primaoca plaćanja Korisnik unosi PIN ili potpisuje potvrdu o kupovini (u daljem tekstu: potvrda). Potpis na potvrdi mora biti identičan potpisu na Kartici. Korisnik zadržava jedan primjerak potvrde za svoju evidenciju.

Krajnji korisnik kartice dužan je da na zahtjev prodavca robe ili usluga pokaže identifikacioni dokument.

Pri plaćanju roba i usluga preko primaoca plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisustva Kartice, Krajnji korisnik plaćanje obavlja tako da prodajnom mjestu daje podatke o Kartici (broj kartice, važnost kartice, sigurnosni kod). Davanjem podataka Kartice prodajnom mjestu Krajnji korisnik potvrđuje iznos transakcije i da će ga platiti saglasno Okvirnom ugovoru i ovim Opštim uslovima.

Platne transakcije preko primaoca plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisustva Kartice, Krajnji korisnik obavlja na sopstvenu odgovornost i uz povećanu pažnju.

U slučaju kada Krajnji korisnik da saglasnost za izvršenje platne transakcije, više je ne može opozvati. Opoziv transakcije moguć je samo u slučaju izričitog dogovora između Korisnika i prodajnog mjesta.

ODGOVORNOST KORISNIKA ZA NEAUTORIZOVANE PLATNE TRANSAKCIJE

Član 59

Ukoliko je izvršavanje neautorizovanih platnih transakcija posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili zloupotrebe platnog instrumenta, Korisnik može biti obavezan da snosi gubitke povezane sa tim neautorizovanim platnim transakcijama najviše do 50 eura.

Korisnik nije obavezan da snosi gubitke ni do iznosa navedenog u prethodnom stavu ovog člana, ako:

- 1) gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta nije mogao otkriti prije izvršavanja neautorizovane platne transakcije;
- 2) su neautorizovane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenog, agenta ili ogranka Banke ili lica kojem su aktivnosti Banke eksternalizovane;
- 3) Banka nije obezbijedila odgovarajuća sredstva za dostavljanje obavještenja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta u skladu sa Zakonom o platnom prometu;
- 4) pružalac platnih usluga Korisnika ne zahtijeva pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta;
- 5) pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta.

Primalac plaćanja ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji ne primijeni traženu pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta, dužan je da pružaocu platnih usluga platioca nadoknadi štetu koju je zbog toga pretrpio.

Izuzetno od stava 1 ovog člana, platilac snosi sve gubitke povezane sa neautorizovanim platnim transakcijama, ako je platilac postupao sa namjerom prevare ili je namjerno ili sa krajnjom nepažnjom propustio da ispuni jednu ili više obaveza i to da platni instrument koristi u skladu sa uslovima izdavanja i korišćenja tog platnog instrumenta utvrđenim ugovorom, koji moraju biti objektivni, nediskriminatorni i srazmjerni i/ili odmah po saznanju da je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, odnosno njegovog neovlašćenog korišćenja obavijesti Banku ili lice koje je odredio pružalac platnih usluga.

Platilac ne odgovara za iznos neautorizovanih platnih transakcija izvršenih nakon što je odmah po saznanju da je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, odnosno njegovog neovlašćenog korišćenja obavijestio Banku ili lice koje je odredio pružalac platnih usluga, osim ako je postupao sa namjerom prevare.

OGRAIČENJE U KORIŠĆENJU I PRESTANAK PRAVA KORIŠĆENJA KARTICE

Član 60

Banka može da zabrani upotrebu kartice pojedinačnom Krajnjem korisniku kartice koji je koristi protivno odredbama ugovora, pozitivnim propisima i Opštim uslovima, o čemu obavještava Korisnika kartice.

Korisnik kartice takođe može otkazati upotrebu kartice pojedinačnog Krajnjeg korisnika kartice, s tim da je dužan da to učini uz pismeni zahtjev upućen Banci. U ovim slučajevima, Korisnik kartice je dužan da vrati Banci sve kartice kojima je zabranjena ili otkazana upotreba i da Banci izmiri sve obaveze predmetnih kartica.

Banka može Korisniku privremeno ili trajno blokirati karticu.

Privremena blokada kartice je trenutna blokada kada postoji sumnja na zloupotrebu ili Korisnik prijavu krađu ili gubitak kartice.

Trajna blokada kartice predstavlja ukidanje kartice, u slučajevima kada Korisnik krši odredbe ugovora ili ovih Opštih uslova, ako Kartica nije uručena ili preuzeta u propisanom roku, kada postoji sumnja da je Kartica bila korišćena na prodajnom mjestu na kojem je bio instaliran uređaj za kopiranje Kartice, na pisani zahtjev Korisnika.

Banka može privremeno ili trajno blokirati karticu Korisnika i u svim drugim slučajevima u skladu sa zakonom, o čemu će Korisnik biti obaviješten odmah nakon blokade odnosno ograničenja korišćenja Kartice.

Banka i klijent će Ugovorom definisati mogućnost i način raskida Ugovora.

Kartica je vlasništvo Banke. Banka izdaje karticu one kartične kuće sa kojom ima saradnju. Ako Banka sarađuje sa više kartičnih kuća, ima diskreciono pravo da izda karticu one kartične kuće koju će Korisnicima pružiti kao proizvod. Ako banka donese odluku o migraciji (promjeni vrste kartice koju nudi kao proizvod odnosno promjenu kartične kuće sa kojom sarađuje), pozvaće Korisnika da preuzme novu karticu pod istim uslovima. Ako Korisnik ne preuzme novu karticu, Banka ima pravo da raskine ugovor sa Korisnikom.

Kartica, čije je korišćenje otkazano, bez obzira na čiji zahtjev, mora biti odmah vraćena Banci. Ukoliko Korisnik kartice nije u mogućnosti da Karticu/e preda Banci, obavezan je da postupi kao kod prijavljivanja izgubljene/ ukradene kartice.

Korisnik kartice je dužan da obezbijedi pokriće na svom transakcionom računu za nacionalni platni promet za sve transakcije nastale korišćenjem kartica svih Krajnjih korisnika do datuma vraćanja Kartica. U slučaju otkaza prestaje važnost Kartica svih Krajnjih korisnika.

GUBITAK, KRAĐA I ZLOUPOTREBA KARTICA

Član 61

Korisnik/ Krajnji korisnik kartice je obavezan da gubitak/krađu platne kartice odmah prijavi na jedan od brojeva telefona navedenih u Članu 1. ovih Opštih uslova ili bilo kojoj ekspozituri Banke, a u slučaju krađe i nadležnom državnom organu. U slučaju telefonske prijave, Korisnik kartice je dužan da u najkraćem mogućem roku dostavi Banci u pisanoj formi potvrdu prijave gubitka/krađe platne Kartice.

Banka je dužna da u svakom trenutku omogući Korisniku da bez odlaganja prijavi Banci gubitak, odnosno krađu kartice i da od Banke zahtijeva blokadu njene dalje upotrebe. Ako Banka ne omogući Korisniku kartice da u svakom trenutku prijavi gubitak, krađu ili transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kartice, odnosno podataka sa kartice - Korisnik ne snosi posljedice neovlašćene upotrebe, osim ako je sam izvršio zloupotrebu.

Korisnik je obavezan odmah prijaviti gubitak odnosno krađu kartice na telefonski broj Kontakt centra Banke 19990 (za pozive iz inostranstva broj je +382 20 408 600), a prijavu pisanim putem potvrditi zapisnikom u najbližoj poslovnici Banke ili najbližoj banci koja ima istaknute oznake Mastercard, radi sprečavanja dalje zloupotrebe.

U slučaju neovlašćenog korišćenja kartice, biće postupljeno u skladu sa relevantnim zakonskim odredbama koje regulišu ovu materiju.

Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih poslije prijave Banci gubitaka, krađe ili neovlašćenog korišćenja Kartice, odnosno podataka sa kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili djelovao sa namjerom prevare.

Korisnik kartice snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz navedenih uslova o izdavanju i korišćenju platne kartice, obavezu da bez odlaganja obavijesti Banku o gubitku, kradi i zloupotrebi platne Kartice i obavezu da na adekvatan način čuva lični identifikacioni broj.

Korisnik kartice je dužan da izmiri sve obaveze nastale do prijave Banci da je kartica izgubljena ili ukradena.

Korisnik kartice koji pronađe karticu poslije prijave njenog nestanka ne smije je koristiti, već je obavezan da je vrati Banci.

Nakon podnošenja pisane prijave o gubitku/ kradi Kartice, Korisnik kartice može podnijeti zahtjev za izdavanje nove kartice. Trošak izrade nove kartice snosi Korisnik kartice.

INFORMISANJE KORISNIKA

Član 62

Banka dostavlja Korisniku kartice na dnevnom ili mjesečnom nivou, u zavisnosti od vrste (tipa) kartice koju koristi, bez naknade izvještaj o nastalim promjenama korišćenjem Kartice (u daljem tekstu Izvod), na e-mail adresu koju je Korisnik kartice naveo u zahtjevu.

Korisnik može da zahtijeva i izvod u štampanom formatu u ekspozituri Banke ili njegovu dostavu poštom.

Izvod sadrži sve transakcije i naknade nastale korišćenjem kartice u zemlji i inostranstvu za period od mjesec dana.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju o:

- broju reference koja omogućava identifikaciju platne transakcije;
- primaocu plaćanja;
- iznosu i valuti platne transakcije;
- iznosu naknade;
- kursu koji je primijenjen, ako je obavljena zamjena valute;
- datumu valute zaduženja računa.

Putem Izvoda o učinjenim transakcijama Banka će Korisnika takođe informisati:

- o visini odobrenog limita po kartici;
- o ukupnom iznosu dospjelih obaveza;
- o datumu dospelja obaveza.

Ako Korisnik kartice ne primi Izvod 10 (deset) dana od datuma dospelja plaćanja, dužan je da o tome obavijesti Banku, jer se u suprotnom on smatra uredno dostavljenim.

Korisnik i Krajnji korisnici dužni su da čuvaju potvrde o karticom obavljenim platnim transakcijama. Korisnik je dužan nakon primanja Izvoda da izvrši kontrolu tačnosti Izvoda u odnosu na potvrde o obavljenim platnim transakcijama.

Ukoliko Korisnik kartice u roku od 45 (četrdeset pet) dana od dana učinjene transakcije ne dobije obavještenje u Izvodu o istoj, dužan je da o tome obavijesti Banku.

U slučaju dostave Izvoda putem pošte, smatra se da je isti pravilno uručen ako je poslat na posljednju poznatu adresu Korisnika prijavljenu Banci.

IV ZAJEDNIČKE ODREDBE

KAMATE I NAKNADE

Član 63

Na stanje sredstava na računu Banka obračunava kamatu u skladu sa Odlukom o kamatnim stopama i naknadama Banke. Odluka o kamatnim stopama i naknadama Banke je istaknuta u svim organizacionim jedinicama, kao i na zvaničnom sajtu Banke, i ista se redovno i uredno ažurira, pri čemu Banka izmjene i dopune navedenog akta vrši u skladu sa zakonom.

Član 64

Banka obračunava naknadu za obavljene usluge u skladu sa Odlukom o kamatnim stopama i naknadama Banke.

Trenutno važeće naknade Banke za usluge platnog prometa dostupne su Korisniku na internet stranici Banke i u poslovnica Banke.

Banka visinu naknade izražava u eurima zavisno o vrsti platne usluge za koji se obavlja obračun. Naknade izražene u valuti obračunavaju se i naplaćuju u eurskoj protivvrijednosti.

Za usluge nacionalnog platnog prometa, Banka sprovodi mjesečni obračun naknada na početku mjeseca za prethodni mjesec.

Obračunate naknade za izvršene usluge Banke nacionalnog platnog prometa i međunarodnog platnog prometa, Banka naplaćuje istovremeno sa izvršenjem platnog naloga s računa Korisnika.

Korisnik je obavezan obezbijediti pokriće na računu za naplatu obračunate naknade. Nakon isteka tog roka Banka je ovlašćena obračunati zatezne kamate na sva dospjela dugovanja, počevši od zadnjeg dana obračunskog perioda.

Član 66

Na odobreni neiskorišćeni limit po Kartici, u zavisnosti od vrste kartice Banka ne obračunava i ne naplaćuje kamatu. U slučaju da Korisnik ne plati svoje obaveze o roku, Banka mu za cio period docnje zaračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu.

Naknade koje Banka obračunava i naplaćuje određene su Uslovima i tarifama platnog prometa i kartica za poslovne subjekte.

Iznosi obračunatih naknada iskazani su u Izvještajima (Izvodima) o učinjenim transakcijama. Naknade se utvrđuju kao fiksne.

OBAVEZE U SKLADU SA ZAKONOM O SPREČAVANJU PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA

Član 66

Banka u svom poslovanju obrađuje podatke o ličnosti Korisnika koje pribavlja prilikom sprovođenja mjera poznavanja i praćenja poslovanja korisnika. Podaci koje Banka prikuplja imaju za svrhu upoznavanje korisnika, pribavljanje neophodnih podataka u cilju pravilne identifikacije i praćenja poslovanja korisnika, što je obaveza propisana važećim Zakonom i propisima iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, države Crne Gore, kao i internim aktima banke, i aktima Addiko Grupe.

Korisnik je u obavezi da na zahtjev Banke dostavi sve neophodne važeće podatke, informacije i dokumentaciju sa svrhom:

- utvrđivanja i provjere identiteta korisnika;
- pribavljanja i procjene informacija o svrsi, namjeni, cilju i prirodi poslovnog odnosa i transakcije i druge podatke u skladu sa ovim Zakonom;
- pribavljanja i procjene vjerodostojnosti informacija o porijeklu imovine koja je ili će biti predmet poslovnog odnosa, sve u cilju redovnog praćenja poslovnog odnosa i vršenja kontrole transakcija tokom poslovnog odnosa koje korisnik preduzima kod Banke, kako bi se omogućilo da su transakcije koje korisnik vrši u skladu sa saznanjima Banke o korisniku, poslovnim profilom i stepenom rizika od pranja novca i finansiranja terorizma tog korisnika, kao i da su podaci, informacije i dokumentacija o tom korisniku ažurirani.

Banka je obavezna da raspolaže važećim ličnim dokumentom korisnika, u skladu sa propisima. Korisnik je u obavezi da prije isteka ličnog dokumenta sa kojim raspolaže Banke izvrši ažuriranje podataka u najbližoj ekspozituri Banke. U suprotnom, Banka će pristupiti privremenoj obustavi korisnikovih transakcija, dok se ne ispune uslovi za njihovo dalje redovno izvršavanje, odnosno dok Korisnik ne izvrši ažuriranje podataka sa kojima Banka raspolaže.

Banka istovremeno zadržava pravo odbiti uspostavljanje poslovne saradnje ili otkazati poslovnu saradnju u slučaju ako Korisnik odbije da pruži tražene podatke potrebne za uspostavljanje i/ili praćenje poslovnog odnosa na način kako je to propisano posebnim propisima i internim aktima banke o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma te drugim propisima ili internim aktima banke ili iz drugih razloga koje procijeni banka a koji mogu uticati na poslovnu odluku banke da odbije uspostavljanje ili prekine poslovnu saradnju.

U slučaju prekida poslovne saradnje Banka će o prekidnu poslovne saradnje bez odlaganja pisanim putem obavijestiti Korisnika, mailom, telefonom, na adresu ili drugim dostupnim kanalima komunikacije, osim ako to nije zabranjeno imperativnim propisima ili pojedinačnom odlukom suda ili drugog nadležnog organa.

Banka zadržava pravo da bez posebnog obrazloženja u svim slučajevima kada postoje indicije ili sumnje da račun nije korišćen u skladu sa propisima, kao i u slučajevima kada poslovanje sa Korisnikom može dovesti do značajnog povećanja reputacionog, finansijskog ili drugog rizika po Banku, a koji se cijeni u skladu sa internim procedurama Banke, ograniči ili zabrani raspolaganje sredstvima na računu, putem:

- a) obustavljanja transakcije;
- b) blokiranjem računa;
- c) zamrzavanjem sredstava na računu,
- d) raskine poslovnog odnosa sa Korisnikom;**

u skladu sa pravilima i propisima koji se tiču sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma, planih usluga odnosno u skladu sa internim aktima donesenim na osnovu tih propisa, kao i u slučajevima restriktivnih mjera i različitih režima sankcija.

ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE

Član 67

U slučaju zloupotrebe, otuđenja ili gubitka personalizovanih identifikacionih sredstava (platna kartica, USB Key, pečat), sumnje u zloupotrebu tajnih poslovnih podataka ili pronevjere od strane ovlašćenih osoba Korisnika, Korisnik je dužan kontaktirati Banku i zatražiti blokadu platnog instrumenta, ukidanje ili ograničenje servisa ili ovlašćenja koja su dodijeljena ovlašćenim osobama Korisnika, opoziv potpisa osoba ovlašćenih za raspolaganje sredstvima, opoziv pečata i slično.

Banka neće biti odgovorna za štetu nastalu do trenutka primanja obavještenja o gubitku ili krađi te će troškove izdavanja novih platnih instrumenata naplatiti prema trenutno važećoj Odluci o naknadama za usluge/Uslovima i tarifama platnog prometa i kartica za poslovne subjekte, kao i štetu koja nastane kao posljedica nepravilnog rukovanja platnim instrumentima.

Član 68

Korišćenjem servisa prijema izvoda ili obavještenja o računu putem pošte, telefona, telefaksa, SMS-a, viber-a, e-maila i drugo, Korisnik prihvata isključenje odgovornosti Banke za informacije do kojih eventualno mogu doći treće strane, na što Banka nema uticaj.

U slučaju promjene broja telefona, telefaksa ili e-maila koji je Korisnik odredio za dostavu obavještenja, izvoda i slično, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku.

Član 69

Krajnji korisnik dužan je neposredno nakon prijema platnog instrumenta preduzeti sve razumne mjere za zaštitu personalnih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta.

Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašćeno korišćenje platnih instrumenata.

Član 70

Od trenutka prijema zahtjeva za blokadu platnog instrumenta, ukidanje ili ograničenje servisa ili ovlašćenja koja su dodijeljena ovlašćenim osobama Korisnika, opoziv potpisa osoba ovlašćenih za raspolaganje sredstvima, opoziv pečata i slično, Banka će u svrhu zaštite Korisnika postupiti prema zahtjevu, bez obzira na kanal kojim je zahtjev upućen te o postupanju obavijestiti Korisnika prema kontakt podacima koje je Korisnik dao Banci.

Banka će postupiti po prijemu obavještenja o ukidanju ovlašćenja korisniku u okviru radnog vremena od 8 do 16 sati.

Član 71

Banka ima pravo da blokira platni instrument iz objektivno opravdanih razloga vezanih za:

- 1) sigurnost platnog instrumenta;
- 2) sumnju za neovlašćeno korišćenje ili korišćenje platnog instrumenta sa namjerom prevare, ili

3) u slučaju platnog instrumenta sa kreditnom linijom, zbog značajnog povećanja rizika da platilac neće biti u mogućnosti da ispuni obavezu plaćanja.

Banka je dužna da prije blokiranja platnog instrumenta, obavijesti platioca o namjeri i o razlozima za blokiranje platnog instrumenta pozivom na kontakt telefon Korisnika prijavljen Banci.

Ukoliko Banka nije u mogućnosti da obavijesti platioca u skladu prethodnim stavom ovog člana dužna je da to učini odmah nakon blokiranja platnog instrumenta.

Banka nije u obavezi da obavijesti Korisnika na način kako je definisano prethodnim stavovima ovog člana u slučaju da je davanje obavještenja u suprotnosti sa objektivno opravdanim razlozima sigurnosti ili nije u skladu sa zakonom.

Banka je dužna da deblokira platni instrument ili blokirani platni instrument zamijeni novim kada prestanu razlozi za blokadu tog platnog instrumenta.

Pružalac platnih usluga koji vodi račun ne smije uskratiti pristup računu za plaćanje pružaocu usluge informacija o računu ili pružaocu usluge iniciranja plaćanja, osim 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. U prednje navedenom slučaju pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da, u dogovorenom obliku, obavijesti platioca o uskraćivanju pristupa računu za plaćanje i razlozima uskraćivanja pristupa, s tim da se, ako je moguće, te informacije platiocu daju prije uskraćivanja pristupa, a najkasnije odmah nakon uskraćivanja pristupa, osim ako bi pružanje navedenih informacija ugrozilo objektivno opravdane sigurnosne razloge ili nije u skladu sa zakonom.

Pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da omogući pristup računu za plaćanje odmah nakon što prestanu razlozi za uskraćivanje pristupa.

Član 72

Zahtjeve za dodjelu novih ovlašćenja ili servisa Banka prima samo u originalu, ovjerene deponovanim pečatom i potpisom ovlašćenog zastupnika Korisnika, te ih je dužna sprovesti u definisanim rokovima, najkasnije u roku od 10 dana od prijema valjanog Zahtjeva, sa pratećom dokumentacijom.

Član 73

Banka nudi proizvode klijentima shodno svojoj poslovnoj politici i u svakom trenutku ima pravo da određeni proizvod promijeni, unaprijedi ili ukine.

POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA I VANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

Član 74

Ukoliko Korisnik smatra da je Banka postupila suprotno odredbama Ugovora, Opštih uslova i/ili Zakona o platnom prometu i drugim podzakonskim aktima, te da mu je u poslovnom odnosu s 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:

- lično, u bilo kojoj ekspozituri/filijali/poslovnici
- na e-mail adresu Banke prigovori.klijenata.me@addiko.com
- ili poštom na adresu Banke.

Svi kontakt podaci (adrese i radnja vremena ekspozitura, e-mail adresa i poštanska adresa za slanje prigovora) su objavljeni na zvaničnoj web strancici Banke addiko.me.

Prigovor mora da sadrži detaljan opis događaja/situacije kao i dokaz iz kojeg je vidljivo da je Korisnikov prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni.

Propuštanje 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 te ukoliko Korisnik 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 Korisnika sa prigovorom ili sa dopunom prigovora.

Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje preduzima obavijestiti Korisnika u pisanoj formi i to na papiru ili na drugom trajnom mediju, u roku od 15 (petnaest) radnih dana od dana prijema prigovora u pogledu primjedbi koje se odnose na okvirni ugovor i Zakon o platnom prometu, dok je u pogledu primjedbi koje se odnose na Zakon o potrošačkim kreditima rok za odgovor Korisniku/Potošaču 8 (osam) dana od dana prijema prigovora. Ako Banka ne dostavi odgovor na prigovor Korisniku u roku iz prethodnog stava iz razloga na koje ne može da utiče Banka, dužna je da Korisniku dostavi obavještenje sa obrazloženjem razloga za kašnjenje odgovora na prigovor i rokom za dostavljanje traženog odgovora, koji ne smije biti duži od 35 radnih dana od dana prijema prigovora.

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.

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 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>.

Pravo korisnika na pokretanje postupka alternativnog rješavanja spora u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža, ne utiče na njegovo pravo na pokretanje sudskog postupka, u skladu sa zakonom.

Član 75

Banka ne sprovodi povraćaj sredstava kod autorizovane transakcije direktnog terećenja koju je inicirao primalac plaćanja. U tom slučaju Korisnik upućuje zahtjev za povraćaj direktno primaocu plaćanja. Reklamacija u vezi sa kvalitetom i količinom robe odnosno kvalitetom usluge korisnik kartice rješava sa prodajnim mjestom/primaocem plaćanja.

Korisnik snosi finansijski gubitak prouzrokovan neopreznim korišćenjem kartice. On je dužan da podatke o kartici (broj, CVV2 itd.) zaštiti, a PIN drži u tajnosti i da zahtijeva da se svi postupci sa karticom na prodajnom mjestu obavljaju u njegovom prisustvu.

Ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, odobrit će transakcioni račun vezan za karticu, a u slučaju neopravdane reklamacije korisnik snosi sve troškove reklamacionog postupka.

Reklamacija korisnika nastale korišćenjem kartice suprotno ovim pravilima smatraju se neosnovanim.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 76

Ovi Opšti uslovi istaknuti su u svim organizacionim jedinicama Banke, kao i na zvaničnom sajtu Banke i uručuju se klijentu prilikom potpisivanja Ugovora u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju i/ili po zahtjevu.

Korisnik potpisom Okvirnog Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa odnosno Ugovora o izdavanju kartice, potvrđuje da je upoznat s odredbama ovih Opštih uslova i da je pristao na njihovu primjenu.

Korisnik se saglašava da informacije i obavještenja o proizvodima, uslugama i sl. prima posredstvom kanala komunikacije/trajnog medija, i isti se mogu tarifirati u skladu sa važećim Tarifnikom banke, ukoliko prevazilaze obim informisanja koji je propisan zakonom.

Banka zadržava pravo izmjene ovih Opštih uslova, u skladu sa važećim zakonom.

Član 77

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika koristi se crnogorski jezik odnosno jezik koji je u službenoj upotrebi u Crnoj Gori.

Ovi Opšti uslovi sastavljeni su u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore, koji propisi se primjenjuju i za njihovo tumačenje.

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

Član 78

Ovi Opšti uslovi i sve njihove naknadne izmjene, u odnosu na postojeće Korisnike platnih usluga smatraju se izmjenom Okvirnog ugovora. Ako Korisnik u roku od dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene ovih Opštih uslova ne dostavi Banci izjavu da nije saglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene.

Ukoliko se odredbe Ugovora kojima su Banka i Korisnik do stupanja na snagu ovih Opštih uslova, odnosno svih kasnijih izmjena istih, uređivali ugovorne odnose u vezi sa računima za plaćanje i obavljanjem usluga plaćanja, u suprotnosti sa odredbama pozitivnih zakonskih propisa i/ili odredbama ovih Opštih uslova, odredbe ranije zaključenih ugovora prestaju da važe, a umjesto njih se primjenjuju odredbe ovih Opštih uslova, odnosno svih njihovih kasnijih izmjena, i pozitivnih zakonskih propisa.

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima primjenjuju se važeći zakonski propisi.

Član 79

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se od dana 05.10.2025 godine.

Od dana primjene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi vođenja transakcionih računa, pružanja platnih usluga, e-banking i izdavanje i korišćenje platnih kartica za privredna društva, pravna lica i preduzetnike v. 3.0.

U Podgorici, 30.07.2025. godine