



PRVA BANKA CG

OSNOVANA 1901.

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
PRVE BANKE CG AD - OSNOVANA 1901. GODINE**

Jun 2026.

JAVNO

Na osnovu člana 206 Zakona o kreditnim institucijama i člana 43 Statuta Prve banke CG AD – osnovana 1901. godine ("Banka"), Upravni odbor Banke je na 88. sjednici održanoj dana 18.06.2026. godine donio

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA PRVE BANKE CG AD - OSNOVANA 1901. GODINE

Član 1 OPŠTE I OSNOVNE ODREDBE

Opštim uslovima poslovanja Prve banke CG AD - osnovana 1901.godine (u daljem tekstu Opšti uslovi poslovanja) uređuju se standardni uslovi uspostavljanja poslovnih odnosa, poslovanja i komunikacije i uslovi obavljanja transakcija u cilju definisanja prava i obaveza između Klijenta i Banke. Opšti uslovi poslovanja obezbjeđuju primjenu pozitivno pravnih propisa, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Klijentima.

Referentni propisi:

- Statut Prve banke CG AD-osnovana 1901.godine;
- Zakon o kreditnim institucijama;
- Zakon o obligacionim odnosima;
- Zakon o platnom prometu;
- Zakon o zaštiti podataka o ličnosti;
- Zakon o zaštiti potrošača korisnika finansijskih usluga;
- Zakon o potrošačkim kreditima;
- Zakon o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
- Zakon o međunarodnim restriktivnim mjerama;
- Zakon o potvrđivanju sporazuma između Vlade Crne Gore i Vlade Sjedinjenih Američkih država na unaprijeđenju ispunjavanja međunarodnih poreskih obaveza i sprovođenju Fatca;
- Zakon o tržištu kapitala;
- Odluka o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanju efektivne kamatne stope na kredite i depozite;
- Odluka o osnovnim elementima naloga za plaćanje za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija preko transakcionih računa;
- Odluka o strukturi, bližim uslovima načinu otvaranja i ukidanja transakcionih računa;
- Odluka o obezbjeđivanju pouzdane provjere autentičnosti klijenta i zajedničkim i sigurnim otvorenim standardima komunikacije.

Značenje izraza

- 1) **Opšti uslovi poslovanja** predstavljaju standardne uslove za uspostavljanje poslovnih odnosa, poslovanja i komunikacije i uslovi obavljanja transakcija sa ciljem definisanja prava i obaveza između Banke i Klijenta; opšti uslovi poslovanja obezbjeđuju primjenu pozitivnih zakonskih propisa, dobre poslovne prakse i fer odnosa između Klijenta i Banke;
- 2) **Banka** je Prva banka CG AD-osnovana 1901.godine;

- 3) **Klijent** je zajednički naziv za fizičko ili pravno lice koje koristi usluge Banke ili bilo koje lice koje uspostavlja poslovni odnos sa Bankom. Klijenti Banke su fizička lica, preduzetnici, pravna lica i ostali subjekti registrovani i osnovani u skladu sa zakonom, rezidenti, nerezidenti koji koriste proizvode i usluge Banke ili koji se obrate Banci radi korišćenja proizvoda i usluga i koje je Banka kao takve identifikovala.
- 4) **Ugovor** je jedinstveni pisani formularni dokument ili drugi dokument kojim se regulišu prava i obaveze ugovornih strana, a u smislu Zakona o obligacionim odnosima i ovih Opštih uslova poslovanja podrazumijevaju saglasnost volja ugovornih strana odnosno:
 - Okvirni ugovor o otvaranju, vođenju i ukidanju transakcionog računa (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) i pojedinačni ugovor koji se zaključuje između Klijenta i Banke i/ili Pristupnica ili drugi dokument potpisan od strane Klijenta u skladu sa internim aktima Banke i/ili
 - Drugi dokumenti iz raznih oblika poslovne saradnje između Klijenta i Banke u skladu sa zakonom i drugim propisima i/ili u skladu sa pravilima međunarodne bankarske prakse, kojima se potvrđuje saglasnost volja Klijenta i Banke i koji se zasnivaju na obostranom interesu i opštim načelima bankarskog poslovanja;
- 5) **Identifikacija klijenta** je postupak utvrđivanja identiteta Klijenta ili identiteta ovlašćenog lica. Prilikom zasnivanja poslovnog odnosa i prije i prilikom vršenja određenih transakcija. Banka je dužna da utvrdi identitet Klijenta, pribavi podatke o Klijentu, transakciji i druge podatke u skladu sa odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma i drugim odredbama propisanim važećim zakonskim propisima;
- 6) **Lični podaci** su sve informacije koje se odnose na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, kao što su ime i prezime, datum i mjesto rođenja, jedinstveni matični broj, adresa prebivališta ili boravišta, vrsta i broj ličnog identifikacionog dokumenta sa datumom, mjestom izdavanja i nazivom izdavaoca, broj telefona, e-mail adresa, itd;
- 7) **Punomoćje** je ovlašćenje za zastupanje odnosno preduzimanje pravnih radnji u ime i za račun Vlastodavca, koje vlastodavac pravnim poslom daje punomoćniku;
- 8) **Vlastodavac** davalac punomoćja - je lice koje daje ovlašćenje za zastupanje punomoćniku;
- 9) **Punomoćnik** je lice koje je ovlašćeno za preduzimanje pravnih radnji u ime i za račun vlastodavca;
- 10) **Redovno poslovanje** su aktivnosti koje se odnose na osnovnu i primarnu djelatnost pravnog lica;
- 11) **Treće lice** je lice koje nije ugovorna strana nekog ugovora, ali koje ima neki pravni interes;
- 12) **Korisnik transakcionog računa** je Klijent Banke koji ima otvoren račun;
- 13) **Potvrda o izmirenom dugu** je potvrda koju izdaje Banka koja dokazuje da Klijent nema dugovanja odnosno neizmirenih obaveza prema Banci;
- 14) **Trenutno stanje** je raspoloživi saldo na računu u trenutku podnošenja zahtjeva od strane Klijenta, uključujući sredstva iz kredita u vidu dozvoljenog prekoračenja po transakcionom računu, osim u slučaju da je Klijent zahtijevao podatak o trenutnom stanju na tačno određeni datum;
- 15) **Izvod po računu** je pregled promjena po računu;
- 16) **Platni instrument** je 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;
- 17) **Platna kartica** je platni instrument koji omogućava njenom imaoocu plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koji omogućava isplatu gotovog novca, odnosno korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samslužnom uređaju;
- 18) **PIN** lični identifikacioni broj koji se dodjeljuje uz Karticu i služi za identifikaciju Korisnika za transakcije nastale Karticom, a poznat je isključivo Korisniku.
- 19) **PIN mailer (koverta sa PIN-om)** zatvorena koverta, dokument koji sadrži PIN;
- 20) **Provizija i naknade** su naknade za usluge koje pruža Banka;

- 21) **Kamatna stopa** je stopa koja se primjenjuje na ugovorne odnose sa Klijentima I koji označava kamatnu stopu izraženu kao fiksni ili promjenljivi procenat koji se na godišnjem, mjesečnom ili dnevnom nivou primjenjuje na iznos plasiranih kreditnih sredstava odnosno primljenih depozita;
- 22) **Nacionalna platna transakcija** je 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;
- 23) **Međunarodna platna transakcija** je 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;
- 24) **Prekogranična platna transakcija** je platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Crne Gore, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji druge države članice, 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 druge države članice;
- 25) **Elektronska platna transakcija** platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korišćenje elektronske platforme ili uređaja, a ne obuhvata Platne transakcije inicirane Nalogom za plaćanje u papirnoj formi, putem pošte ili telefona.
- 26) **Transakcioni račun** je vrsta računa za plaćanje koji otvara i vodi Banka ili druge kreditne institucije koje pružaju platne usluge, ogranak kreditne institucije iz treće zemlje sa sjedištem u Crnoj Gori ili Centralna banka na ime jednog ili više korisnika platnih usluga za izvršavanje platne transakcije ili za druge namjene;
- 27) **Transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija** je račun preko kojeg Klijent prima uplate, vrši isplate i prenos-transfera u iznosu njegovih raspoloživih sredstava na računu;
- 28) **Transakcioni račun za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija** je račun za obavljanje platnih transakcija sa inostranstvom;
- 29) **Terminski plan** je posebni akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija;
- 30) **Kastodi račun** je račun na ime klijenta koji otvara Banka radi kastodi poslova sa hartijama od vrijednosti Klijenta. Kastodi račun obuhvata račun hartija od vrijednosti ili račun novca;
- 31) **Račun oročenog depozita** je račun na koji Klijent deponuje svoja novčana sredstva na određeni rok;
- 32) **Depozit** podrazumijeva novčana sredstva koja Klijent deponuje kod Banke na osnovu ugovora ili drugog pravnog posla, pri čemu Banka stiče pravo da raspolaže deponovanim novcem i dužna je da ga vrati prema uslovima predviđenim u ugovoru;
- 33) **Poslovna komunikacija** podrazumijeva razmjenu podataka, informacija, mišljenja i pravnih akata u pisanoj formi, koja su od značaja za poslovnu saradnju i ugovorene odnose između Banke i Klijenta;
- 34) **Dokument** je bilo koji akt u pisanoj ili elektronskoj formi sačinjen na osnovu ili u vezi sa poslovnim odnosom između Banke i Klijenta u skladu sa zakonom, ugovorom ili poslovnim običajima;
- 35) **Poslovna tajna** podrazumijeva sve činjenice, informacije i druge podatke ili njihovu kompilaciju vezano za ekonomske aktivnosti koje nijesu javno poznate ili koji nijesu lako dostupni drugim pružaocima usluga koji se bave istim ekonomskim aktivnostima i koji će, ako ih pribave ili koriste neovlašćena lica ili ako se objave ili otkriju drugima, vjerovatno ugroziti legitimni finasijski, ekonomski ili komercijalni interes vlasnika takvih tajni, pod uslovom da zakoniti vlasnik nije predmet utuženja u pogledu čuvanja povjerljivosti takvih podataka;
- 36) **Potvrda o trenutnom stanju duga na platnoj kartici** podrazumijeva stanje duga na platnoj kartici tj. iznos koji uključuje sve autorizovane transakcije do trenutka izdavanja potvrde;
- 37) **Bankarski dan** je dio dana u kome je Banka ili druga kreditna institucija otvorena za prijem, obradu ili prenos naloga za izvršavanje transfera ili drugih obavještenja koja se odnose na prenos-transfer;
- 38) **Radno vrijeme Banke** predstavlja jedan bankarski radni dan;

- 39) **Trajni nalog** je nalog koji precizno definiše vrijednost, datum i iznos kreiran u bančinom sistemu, u skladu sa ugovorom;
- 40) **E-banking usluga** podrazumijeva usluge elektronskog bankarstva odnosno mogućnost dobijanja informacija i obavljanja transakcija elektronskim putem posredstvom interneta, telefona ili SMS poruke;
- 41) **Prva Token** je personalizovani sigurnosni alat (softverski token) – samostalna aplikacija namijenjena za siguran pristup elektronskom i mobilnom bankarstvu, autorizaciju transakcija, uključujući internet plaćanja karticama, te potvrdu naloga putem PIN-a ili biometrije (otisak prsta, Face ID). SEPA jedinstveno područje plaćanja u eurima (engl. Single Euro Payments Area) je područje na kojem korisnici platnih usluga mogu uplaćivati i primati plaćanja u eurima pod jednakim osnovnim uslovima, pravima i obavezama nezavisno od lokacije.
- 42) **SEPA plaćanja** su sve vrste kreditnih transfera i direktnih zaduženja koje se realizuju u jedinstvenom području plaćanja u eurima (SEPA) kroz SEPA platne šeme.
- 43) **SEPA platne šeme** – skup pravila, praksi, standarda i smjernica ugovorenih za izvršavanje platnih transakcija putem kreditnih transfera i direktnih zaduženja u eurima kada se jedan od pružalaca platnih usluga nalazi u Crnoj Gori, a drugi unutar SEPA, koji je izdvojen od infrastructure i platnog sistema koji podržava funkcionisanje te platne šeme.
- 44) **SEPA kreditni transfer** – međunarodna platna usluga kojom Banka kao pružalac platnih usluga, kod koje se vodi transakcioni račun platioca, a na osnovu instrukcija koje daje platiac, 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.

Posjedovanje ovih Opštih uslova poslovanja ne ukazuje na ugovorni odnos sa Bankom.

Banka je dužna da primjenjuje Opšte uslove poslovanja na odnose između Banke i Klijenta nastale po osnovu:

- pristupnice potpisane od strane Klijenta u skladu sa aktima Banke,
- pisanog ugovora između Banke i Klijenta,
- drugih oblika poslovne saradnje između Banke i Klijenta nastalih u skladu sa važećim propisima i internim aktima Banke i bez posebno zaključenog pisanog ugovora. Ukoliko u pojedinačnim poslovnim odnosima između Banke i Klijenta neko pravno pitanje nije izričito drugačije regulisano, na takve poslovne odnose imaju se primjenjivati odredbe Opštih uslova poslovanja, kao i drugih opštih i pojedinačnih internih akata Banke kojima se detaljnije definišu određene oblasti poslovanja.

Shodno prethodnom stavu, za slučajeve neusklađenosti odredbi pojedinačnog ugovora koji Banka zaključuje sa Klijentom, radi korišćenja proizvoda i usluga, sa odredbama Opštih uslova poslovanja ili sa drugim opštim i pojedinačnim internim aktima Banke, obavezujuće su, najprije, odredbe tako zaključenog pojedinačnog ugovora ukoliko nijesu suprotne pozitivnim propisima, te ukoliko pojedinačnim ugovorom nije drugačije regulisano, važe odredbe ovih Opštih uslova poslovanja i internih akata Banke kojima se detaljnije definišu određene oblasti poslovanja, u funkciji sprovođenja ovih Opštih uslova poslovanja.

Potpisivanjem ugovora, Klijent potvrđuje da je upoznat i da prihvata odredbe Opštih uslova poslovanja koji čine sastavni dio zaključenog ugovora. Banka se obavezuje da učini dostupnim Opšte uslove poslovanja na pogodan način, dostavljanjem Klijentu neposredno prilikom zaključivanja ugovornog odnosa, elektronskim putem, isticanjem u svojim poslovnim prostorijama, kao i objavljivanjem na svojoj zvaničnoj Internet stranici Banke.

Član 2 KLIJENTI BANKE

Ako nije drugačije određeno ovim Opštim uslovima poslovanja, riječ "Klijent" zajednički je naziv za pravno lice (nepotrošač), fizičko lice (potrošač) i preduzetnika (nepotrošač) odnosno na sve platioce i/ili korisnike transakcionih računa u Banci.

Klijenti Banke mogu biti rezidenti ili nerezidenti.

Rezidenti su: 1) privredna društva i druga pravna lica koja su registrovana u Crnoj Gori, osim njihovih predstavništava van Crne Gore, 2) djelovi stranih društava upisani u registar nadležnog organa u Crnoj Gori, 3) 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, 4) fizička lica - državljani Crne Gore koji borave u Crnoj Gori neprekidno godinu dana ili duže, 5) 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, 6) diplomatska, konzularna i druga predstavništva Crne Gore u inostranstvu, zaposleni u tim predstavništvima i članovi njihovih porodica, koji nijesu strani državljani.

Nerezidenti su lica koja nijesu obuhvaćena pojmom rezidenata.

Član 3 IDENTIFIKACIJA KLIJENTA

U cilju pružanja finansijskih usluga te sprovođenja propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma, zaštite svojih kao i interesa Klijenta u cilju efektivne procjene potreba Klijenata, Banka sprovodi procedure i mjere kojima se obezbjeđuje nesumnjiva identifikacija klijenta.

Identifikacija Klijenta u smislu ovih Opštih uslova poslovanja, podrazumijeva utvrđivanje identiteta Klijenta odnosno zakonskog zastupnika ili ovlašćenog lica Klijenta na osnovu važećeg identifikacionog dokumenta ili drugog važećeg ličnog dokumenta izdatog od strane nadležnog državnog organa na osnovu kojeg se identitet može utvrditi na nesumnjiv način (lična karta, pasoš, dozvole za privremeni ili –stalni boravak), a sve u skladu sa zakonom i internim aktima Banke.

Banka vrši identifikaciju, prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u cilju pružanja finansijskih usluga u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama, Zakonu o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, a na osnovu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Lični podaci se mogu učiniti dostupnim bez posebne saglasnosti Klijenta zbog zakonom propisanih obaveza Banke.

Podaci se mogu saopštiti ili dostaviti:

- 1) Centralnoj banci;
- 2) na osnovu odluke ili zahtjeva suda, državnog tužilaštva, organa državne uprave nadležnih za poslove policije, odnosno sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma, kao i organa uprave nadležnog za poslove poreza u skladu sa zakonom;
- 3) državnom tužiocu i sudovima, kao i drugim organima koji vrše javna ovlašćenja isključivo radi

zaštite svojih prava, u skladu sa zakonom.

Lični podaci se mogu učiniti dostupnim bez posebne saglasnosti Klijenta u cilju izvršenja ugovora zaključenog između Klijenta i Banke u skladu sa ugovorenim uslovima.

U skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma Banka sprovodi mjere utvrđivanja i provjere identiteta Klijenta, kao i praćenja poslovnog odnosa i kontrole transakcija klijenta, a naročito da:

- utvrdi i provjeri identitet Klijenta na osnovu dokumenata, podataka i informacija iz vjerodostojnih, nezavisnih i objektivnih izvora i prikupi podatke o Klijentu, odnosno izvrši provjeru prikupljenih podataka o Klijentu na osnovu vjerodostojnih, nezavisnih i objektivnih izvora;
- utvrdi stvarnog vlasnika Klijenta koji je pravno lice i provjeri njegov identitet uključujući mjere potrebne za utvrđivanje vlasničke i kontrolne strukture Klijenta u slučajevima utvrđenim ovim zakonom;
- pribavi podatke o cilju i prirodi poslovnog odnosa ili svrsi transakcije i druge podatke u skladu sa ovim zakonom;
- redovno prati poslovni odnos, uključujući i kontrolu transakcija tokom poslovnog odnosa koje klijent preduzima kod obveznika i provjerava njihovu usklađenost sa prirodom poslovnog odnosa i uobičajenim obimom i vrstom poslovanja klijenta;

Utvrdjivanje identiteta klijenta je dio postupka identifikacije klijenta koji se odnosi na prikupljanje podataka iz ličnih isprava fizičkih lica i njihovo upoređivanje sa podacima iz nezavisnih i objektivnih izvora ili bilo kojim drugim sigurnim, daljinskim ili elektronskim postupcima koji su regulisani, priznati, odobreni ili prihvaćeni od strane države, a za pravna lica i privredna društva prikupljanje podataka iz odgovarajućih isprava i njihovo upoređivanje sa podacima u registru u kojem je pravno lice registrovano ili sa podacima iz drugih registara o pravnim licima.

Provjera identiteta klijenta je dio postupka identifikacije klijenta koji se odnosi na provjeru identiteta fizičkih lica na osnovu uvida u fotografiju iz lične isprave fizičkog lica ili provjeru podataka identifikacijom elektronskim putem ili video-elektronskom identifikacijom u skladu sa ovim zakonom, a pravnih lica i privrednih društava na osnovu uvida u registar u kojem je pravno lice, odnosno privredno društvo registrovano ili u drugi odgovarajući javni registar ili uvidom u original ili ovjerenu fotokopiju isprave iz registra u kojem je pravno lice, odnosno privredno društvo registrovano ili u original ili ovjerenu fotokopiju drugog dokumenta iz odgovarajućeg javnog registra;

Potrebnu dokumentaciju koju je Klijent obavezan da podnese, Banka ističe na svojoj Internet stranici kao i na šalterima Banke, u formi liste dokumentacije koja je potrebna za otvaranje određene vrste računa.

Lista dokumentacije sadrži i način podnošenja dokumenta (original, kopija i sl.) kao i starost dokumenta, način ovjere i ostale bitne elemente kojih je Klijent obavezan da se pridržava prilikom podnošenja dokumentacije.

Banka zadržava pravo da odbije poslovnu saradnju sa Klijentom u slučaju da podnijeta dokumentacija nije u skladu sa zahtjevom Banke ili iz drugih razloga propisanih pozitivnim propisima.

Pored Liste dokumentacije, Banka zadržava pravo da od klijenta zahtijeva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao i uslov za uspostavljanje poslovne saradnje.

Klijent, zakonski zastupnik ili ovlašćeno lice Klijenta je obavezan da dostavi tačne podatke i materijalno je odgovoran za njihovu istinitost.

Član 4

PROCJENA KLIJENTA

Banka ima pravo na slobodan izbor klijenta na osnovu propisa i procjene nadležnih organizacionih djelova, odnosno, slobodno odlučuje da li će stupiti u poslovni odnos sa Klijentom, što podrazumijeva diskreciono pravo Banke da li će prihvatiti zaključenje ugovora sa Klijentom odnosno pružati usluge Klijentu.

Zahtjev o zaduženosti Klijenta koji Banka obezbjeđuje od Kreditnog registra Centralne banke CG, Banka će poslati uz prethodnu pisanu saglasnost Klijenta. Na osnovu podataka iz zahtjeva Banka provjerava stanje zaduženosti Klijenta. Cilj provjere je procjena realne mogućnosti Klijenta da se dodatno zadužuje, a da to ne ugrozi njegovo finansijsko stanje. Konačnu odluku o pružanju usluge donosi Banka.

Banka ima pravo da se uzdrži od uspostavljanja poslovnog odnosa sa Klijentom i da odbije izvršenje transakcija, kao i mogućnost da raskine postojeći poslovni odnos u slučaju da Klijent nije podnio potpunu ili nije ažurirao dokumentaciju sa važećim podacima na zahtjev Banke u skladu sa pozitivnim propisima, internim aktima Banke ili ugovorenim uslovima.

U slučaju kada nije moguće na zadovoljavajući način utvrditi identitet stvarnog vlasnika pravnog lica koje aplicira za proizvode i usluge Banke u tom slučaju stvarnim vlasnikom vlasnikom pravnog lica, odnosno privrednog društva smatraće se jedno ili više lica na upravljačkim pozicijama u tom pravnom licu ili privrednom društvu u skladu sa pozitivnim propisima.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Klijenta obustavi mogućnost korišćenja određenih usluga i/ili proizvoda, u skladu sa propisima iz oblasti sprječavanja pranja novca i finansiranje terorizma, ostalim odnosnim zakonima kao i u skladu sa svojim internim aktima.

Prinudna naplata

Sa sredstvima na računima Klijenta Banka ima pravo postupanja bez posebne saglasnosti Klijenta i to u postupku prinudne naplate, plaćanjem po pravosnažnim - izvršnim odlukama suda, javnih izvršitelja i drugih nadležnih državnih organa, sa javnim ovlašćenjima za prinudnu naplatu potraživanja i regulatornih organa; u slučaju ispravke greške, u smislu važećeg zakona kojim se uređuje oblast platnog prometa u zemlji; te u drugim zakonom propisanim slučajevima; ili u skladu sa ugovorenim uslovima između Klijenta i Banke za usluge koje Banka pruža Klijentu.

Banka ima pravo po nalogu nadležnog organa da Klijentu blokira račune i povezane platne instrumente bez saglasnosti Klijenta. Takođe, prethodno navedeno uključuje i pravo da bez saglasnosti Klijenta, po nalogu nadležnih organa, Banka izvrši naplatu sa transakcionih i drugih računa. Navedeno je definisano zakonom koji uređuje izvršenje na novčanim sredstvima.

Ako od strane nadležnog organa dobije nalog u skladu sa zakonom koji uređuje izvršenje na novčanim sredstvima Banka će Nalog naplatiti iz novčanih sredstava (iz salda) koja se u tom trenutku nalaze na računu ukoliko novčana sredstva nijesu izuzeta od prinudne naplate u skladu sa posebnim propisima (zaloga, pravo zadržavanja-rezervisanja, namjenska sredstva koja su izuzeta od prinudne naplate i sl.), kao i svim naknadnim prilivima po računima, izuzev priliva koji su u skladu sa zakonom izuzeti od izvršenja.

Naplata po ovom osnovu će se sprovesti do iznosa koji je potreban za namirenje potraživanja izvršnog povjerioca,

navedenog u nalogu za izvršenje. Ukoliko na računu za to nema dovoljno novca, postupiće se u skladu sa nalogom nadležnog organa i relevantnim propisima.

U skladu sa navedenim, Banka postupa u svojstvu izvršitelja naloga nadležnog organa. To znači da Banka ne utvrđuje niti provjerava odnos između Klijenta i lica koje je u nalogu označeno kao povjerilac.

Takođe Banka, ne odgovara za štetu koja bi mogla nastati zbog sprovođenja nezakonitog ili nepravilnog naloga nadležnog organa.

Naknade za izvršenje naloga za prinudnu naplatu Banka naplaćuje sa računa Klijenta u skladu sa Politikom naknada.

U slučaju blokade računa i naplate po osnovu naloga za prinudnu naplatu, Klijentu će biti uskraćeno pravo na korišćenje dozvoljenog prekoračenja pozitivnog salda na računu za sve vrijeme trajanja osnova za prinudnu naplatu.

Banka ima pravo zadužiti račun Klijenta bez naloga za plaćanje i bilo kojem momentu u sljedećim slučajevima:

- radi naplate dospjelih naknada za usluge koje Banka pruža, dospjelih potraživanja po osnovu kredita koje je Banka odobrila Klijentu;
- usluga ili drugih dospjelih potraživanja Banke prema Klijentu, ako je takav način naplate ugovoren, i
- u drugim slučajevima propisanim zakonom ili ugovorenim između Klijenta i Banke.

Član 5

ODGOVORNOST KLIJENTA

Klijent, zakonski zastupnik ili ovlašćeno lice Klijenta (fizičko lice) je obavezan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 3 dana od dana nastanka promjene, obavijesti Banku o svim promjenama ličnog i porodičnog imena, pola, adrese prebivališta, adrese poslodavca i o svim drugim promjenama bitnim za nesmetano poslovanje Klijenta sa Bankom.

O svim promjenama kod pravnih lica naročito statusnim promjenama i promjenama u organima upravljanja i promjene zakonskog zastupnika ili ovlašćenog lica/punomoćnika tog pravnog lica, koje se registruju kod nadležnih organa (CRPS, Poreska uprava itd.), a koje su bitne za nesmetano poslovanje Klijenta i Banke, Klijent je dužan da obavijesti Banku, uz dostavljanje dokaza o promjeni u roku od tri dana od dobijanja rješenja o registraciji te promjene.

Klijent je takođe dužan da Banci prijavi promjenu svih podataka koje je prijavio kao relevantne za dostavu obavještenja i informacija, a koje se ne nalaze u zavnično registrovanim podacima vezanim za klijenta, u suprotnom Klijent će snositi sve negativne posljedice zbog neprijavlivanja ovakvih promjena od strane Klijenta. Navedeno se naročito odnosi na kontakt podatke prijavljene u svrhu obavještanja klijenta koje Banka vrši u skladu sa pozitivnim propisima, odlukama i nalogima regulatornih tijela i ovim Opštim uslovima, kao i na sva druga obavještenja koja su u interesu Klijenta ili obaveza Banke, a koje Banka vrši u skladu sa pozitivnim propisima i ovim Opštim uslovima, kao i na sva druga obavještenja koja su u interesu Klijenta i Banke, a koja uključuju poštansku adresu, adresu za dostavu pismena ukoliko je ta adresa drugačija od adrese prebivališta-boravišta Klijenta, broj telefona, e-mail adresu i slične komunikacione podatke sa Klijentom.

Klijent je takođe dužan da se odazove pozivu na razgovor, ukoliko Banka ocijeni da je to potrebno i tako Banci

pruži relevantne informacije.

Klijent je odgovoran za svaku štetu koja nastane Banci ili trećim licima ukoliko se ne pridržava obaveza iz ovog člana.

Član 6

PUNOMOĆJE – OVLAŠĆENJE ZA ZASTUPANJE

U slučajevima kada za preduzimanje određenih pravnih radnji nije potrebno isključivo njegovo lično prisustvo, Klijent može za vršenje takvih pravnih radnji u njegovo ime i za njegov račun, dati Punomoćje/Ovlašćenje trećem licu, koje se daje na način i pod uslovima utvrđenim procedurama Banke i zakonskom regulativom.

Klijent daje Punomoćje/Ovlašćenje u pisanoj formi, što se odnosi i na svaku njegovu izmjenu i opoziv, s tim da, ukoliko imperativna zakonska regulativa to nalaže ili u slučajevima zaštite pravne sigurnosti, Banka može zahtijevati od Klijenta da se davanje određenih vrsta Punomoćja/Ovlašćenje vrši uz lično prisustvo Klijenta i Punomoćnika u prostorijama Banke i/ili da se takvo Punomoćje/Ovlašćenje daje na formularu koji Banka zvanično primjenjuje u svom poslovanju.

Punomoćnik može preduzimati samo one pravne poslove za čije je preduzimanje ovlašten.

Punomoćnik kome je dato opšte punomoćje/ovlašćenje može preduzimati samo pravne poslove koji spadaju u redovno poslovanje vlastodavca. Posao koji ne spada u redovno poslovanje vlastodavca punomoćnik može preduzeti samo ako je posebno/specijalno ovlašten za preduzimanje tog posla od strane vlastodavca. Nezavisno od prethodnog, ukoliko Banka posumnja u vjerodostojnost ili autentičnost prezentovanog punomoćja ili isto na valjan i jasan način ne definiše zakoniti posao koji opunomoćeno lice ima namjeru izvršiti, Banka uvijek ima pravo tražiti posebno/specijalno punomoćje za konkretni pravni posao ili radnju koju opunomoćeno lice treba da preduzme kod Banke u ime i za račun Klijenta, a sve isključivo sa ciljem zaštite interesa Klijenta.

Za preduzimanje svake pojedinačne radnje, punomoćnik mora biti posebnim Punomoćjem/Ovlašćenjem ovlašten, koje je sačinjeno u predviđenoj formi i sa posebno naznačenim vremenom važenja. Punomoćje/Ovlašćenje ovjerava nadležni notar.

Punomoćja/Ovlašćenja koja su ovjerena u stranoj državi - Crna Gora kao sukcesor bivše SFRJ/SRJ je notifikacijom (izjavom) o sukcesiji postala strana Haške konvencije od 05.oktobra 1961.godine - Konvencijom o ukidanju potrebe legalizacije stranih javnih isprava. Haška konvencija dala je mogućnost državama članicama (potpisnicama Haške konvencije), da ukinu i formalnost snabdijevanja javne isprave potvrdom „Apostille“.

Strane isprave dostavljaju se Banci sa ovjerom „APOSTILLE“, ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porijekla dostavljene isprave (za države koje nijesu potpisnice Konvencije, u kojima druge ovlašćene institucije vrše poslove legalizacije isprava u međunarodnom prometu), odnosno uz sadržani prevod na crnogorski jezik i pečat ovlašćenog sudskog tumača.

Punomoćje/Ovlašćenje važi od momenta njegovog izdavanja od strane Vlastodavca.

Korisnik računa može ovlastiti više lica (Punomoćjem/Ovlašćenjem) za raspolaganje sredstvima na računu.

Pristupnica sa potpisima biće deponovana u Banci. Forma ovlašćenja je dostupna klijentima u svim organizacionim jedinicama Banke. Lica ovlašćena za raspolaganje računom ne mogu prenositi svoja ovlašćenja na treće lice niti zatvoriti račun osim ukoliko nijesu posebno ovlašćeni (posebno/specijalno punomoćje) za preduzimanje takve pravne radnje.

Deponovani potpisi ovlašćenih lica biće validni do opoziva od strane korisnika računa ili istekom roka važenja ovlašćenja. Davalac ovlašćenja može ukinuti ili ograničiti ovlašćenje. Davalac ovlašćenja može ukinuti ili ograničiti ovlašćenje izjavom koja je u formi u kojoj je dato i punomoćje.

Klijent je dužan da bez odlaganja obavijesti Banku u pisanoj formi, o promjeni podataka o ličnosti ovlašćenih lica, podataka sadržanih u kartonu deponovanih potpisa i druge dokumentacije dostavljene Banci od strane Klijenta. Klijent je obavezan da dostavi Banci ovjerene kopije dokumenata kojima se dokazuju promjene. Promjene podataka obavezuju Banku počev od dana dostavljanja dokumenata kojima se te promjene dokazuju.

Ako Klijent ne obavijesti Banku o promjenama podataka, Klijent preuzima punu odgovornost koja proizilazi iz te činjenice kako prema Banci tako i prema trećim licima. Punomoćje/Ovlašćenje prestaje u slučaju:

- protoka vremena određenog za zastupanje, što znači da punomoćje prestaje ako je bilo vremenski ograničeno, što mora biti navedeno u Punomoćju;
- ukoliko je dato kao posebno ovlašćenje odnosno za konkretni pravni posao i prestaje izvršenjem pravnog posla za koje je i dodijeljeno;
- ukoliko dobijemo potvrdu o gubitku poslovne sposobnosti ili potvrdu o smrti Vlastodavca ili Punomoćnika;
- prestankom pravnog lica, osim ako se započeti posao ne može prekinuti bez štete po pravne sljedbenike s obzirom na prirodu posla;

Punomoćje koje nije vremenski ograničeno važi do opoziva, tj. trajno.

Dejstvo prestanka Punomoćja za Banku počinje tek od momenta kada je o nastupanju činjenice primila pisano obavještenje od Klijenta ili njegovog pravnog sukcesora, dostavljanje dokaza kojim se potvrđuje smrt, odnosno prestanak postojanja Klijenta i/ili Punomoćnika.

Po prijemu pisanog obavještenja, Banka će omogućiti raspolaganje računom samo na osnovu pravosnažne i izvršne sudske odluke, odluke drugog državnog organa, obavezujuće odluke o upravljanju imovinom ili druge odluke nadležnog organa u skladu sa zakonom.

Punomoćnik koji zastupa klijenta u poslovima sa Bankom, uz dato Punomoćje/Ovlašćenje mora prezentovati na uvid zaposlenom Banke važeći lični identifikacioni dokument, a kopiju tako priloženog dokumenta svojeručno potpisanu od strane punomoćnika sa unosom datuma potpisa, Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Nezavisno od svega prednje navedenog, Banka zadržava diskreciono pravo, da odbije preduzimanje bilo koje pravne radnje od strane Punomoćnika, ukoliko opravdano posumnja u vjerodostojnost ili autentičnost priloženog punomoćja ili ukoliko je procjena da takva radnja punomoćnika predstavlja postupanje suprotno zakonskim propisima.

Banka nije dužna vršiti provjeru vjerodostojnosti ili autentičnosti punomoćja datog u skladu sa ovim uslovima ili drugim procedurama Banke, te ne može biti odgovorna prema klijentu zbog nastanka bilo kakve štete, ukoliko je u dobroj namjeri, kao savjesno lice i dobar privrednik u cilju zaštite interesa Klijenta, preduzimala bilo kakve pravne radnje na osnovu takvog priloženog važećeg punomoćja.

Član 7

USLOVI POD KOJIMA BANKA OTVARA I ODRŽAVA TRANSAKCIONE RAČUNE KLIJENATA

Banka, na zahtjev Klijenta, uz propisanu dokumentaciju, otvara transakcione račune za izvršavanje nacionalnih i međunarodnih platnih transakcija. Otvaranje računa vrši se u skladu sa zakonom, podzakonskim aktima, Okvirnim ugovorom, poslovnom politikom, Opštim uslovima pružanja usluga platnog prometa za potrošače i nepotrošače, i drugim internim propisima.

Informacije koje Banka daje prije otvaranja računa

Prije nego što Klijent prihvati ponudu za otvaranje računa i zaključi Okvirni ugovor, Banka prezentuje Klijentu sljedeće informacije o:

- Banci kao pružaocu usluga;
- informativnom dokumentu o naknadama i pojmovniku platnih usluga koji obuhvata pojmove i definicije usluga iz liste najreprezentativnijih usluga, kao i druge definicije ako postoje.
- uslovima korišćenja platnih usluga;
- svim naknadama, kamatnim stopama i kursovima za najreprezentativnije usluge povezane sa računom za plaćanje koji sadrži spisak usluga sa liste najreprezentativnijih usluga koje pružalac platnih usluga ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi i kamati za svaku uslugu.
- načinima na kojima će Banka i Klijent međusobno komunicirati
- zaštitnim i korektivnim mjerama,
- načinu na koji se Okvirni ugovor može izmijeniti, raskinuti ili otkazati
- pravnoj zaštiti;

Navedeno Banka čini dostupnim Klijentu na papiru ili nekom drugom trajnom mediju (na primjer preko e-maila, dostavljanjem linka sa prethodnim informacijama, ili ih Klijent može preuzeti lično u filijalama Banke).

Dok traje ugovorni odnos, Klijent ima pravo tražiti kopiju Okvirnog ugovora u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju.

Kada Klijent i Banka zaključe Okvirni ugovor, Klijent potvrđuje da je bio upoznat sa ovim Opštim uslovima poslovanja, internim aktima Banke i drugom dokumentacijom koja je učinjena dostupnom Klijentu i čini sastavni dio Okvirnog ugovora, istovremeno potvrđuje da je u potpunosti saglasan sa istim i da ih prihvata.

Otvaranje računa

Banka otvara transakcione račune za evidentiranje i izvršavanje transakcija Klijenata. Klijent otvara transakcioni račun kod Banke, podnošenjem Zahtjeva za otvaranje transakcionog računa i zaključenjem Okvirnog ugovora. U samom Okvirnom ugovoru utvrđena su sva prava i obaveze Klijenta i date su sve instrukcije koje se odnose na otvaranje, raspolaganje i ukidanje računa. Sastavni dio Okvirnog ugovora čine ovi Opšti uslovi poslovanja, Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa za potrošače, Opšti uslovi pružanja usluga platnog prometa za nepotrošače, Opšti uslovi korišćenja usluga elektronskog bankarstva, povezani ugovori i ostala akta Banke kojima se uređuje ova vrsta poslovanja.

Uz zahtjev se deponuje i potpis Klijenta, kao i potpis drugih lica ovlašćenih za potpisivanje naloga za plaćanje (ako postoji).

Nakon dostave cjelokupne tražene dokumentacije Banka sa Klijentom zaključuje Okvirni ugovor, u skladu sa svojom poslovnom politikom, internim aktima i važećim propisima. Na zahtjev Klijenta Banka otvara transakcioni račun u eurima službenoj valuti Crne Gore i stranim valutama, zavisno od vrste transakcionog računa i u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora. Račun za plaćanje sa osnovnim uslugama može se otvoriti samo u valuti euro.

Okvirni ugovor za fizičko lice i druga dokumentacija moraju biti potpisani od strane Korisnika računa/Klijenta, odnosno ovlašćenog lica. Svakom vlasniku računa uručuje se dokument/kartica koja sadrži broj računa. Da bi raspolagao sredstvima na računu, vlasnik računa mora imati važeći lični identifikacioni dokument zajedno sa dokumentom/karticom. Klijentu se omogućava upravljanje i raspolaganje računom čiji identitet mora biti propisno utvrđen. Ukoliko Klijent - fizičko lice ovlasti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun zaključi Okvirni ugovor, Banka u tom slučaju utvrđuje identitet Ovlašćenog lica i račun otvara na osnovu Specijalnog ovlašćenja koje je ovjerio nadležni organ i koje ne može biti starije **od 3 mjeseca**.

Korisnik računa/Vlastodavac je dužan punomoćnika upoznati sa sadržajem ovih Opštih uslova poslovanja i cjelokupnom dokumentacijom koja čini sastavni dio Okvirnog ugovora.

Banka može otvoriti transakcioni račun i maloljetnom fizičkom licu, koje ima status rezidenta odnosno nerezidenta, u tom slučaju Okvirni ugovor u ime i za račun tog lica, potpisuje njegov zakonski zastupnik, a nakon utvrđivanja identiteta ovog zastupnika na osnovu identifikacionog dokumenta i izvoda iz matičnog registra rođenih maloljetnog lica.

Banka može otvoriti transakcioni račun i na zahtjev maloljetnog fizičkog lica - rezidenta u slučajevima kada oni imaju ista prava i obaveze, kao i punoljetni građani (na primjer sklope brak, zakluče ugovor o radu i slično) a sve u skladu sa posebnim zakonima.

Ukoliko Klijent-fizičko lice želi da ovlasti drugo lice da upravlja njegovim računom on to mora učiniti popunjavanjem ovlašćenja pred zaposlenim Banke ili nadležnim organom(notarom), kojim ovlašćuje drugo lice da može upravljati računom. Potpis punomoćnika mora biti deponovan u dokumentaciji i sistemu kod Banke kao i za Klijenta, a Klijent je obavezan da ovlašćeno lice upozna sa odredbama Opštih uslova poslovanja.

Momentom dostavljanja Banci pisanog obavještenja sa dokazom o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi račun, sva ovlašćenja i punomoćja za upravljanje računom prestaju da važe a sve platne kartice i transakcije vezane za

predmetni račun se blokiraju, a obaveze tog fizičkog lica prema Banci se smatraju dospjelim u cjelosti te Banka ima pravo namirenja svih potraživanja prema tom Klijentu i pravo zadržanja-zaplijene raspoloživih novčanih sredstava do iznosa ukupnog potraživanja Banke. Sve do momenta saznanja za smrt fizičkog lica Klijenta, Banka se pouzda u postojeća Ovlašćenja/Punomoćja i ne može odgovarati za štetu koju do tog momenta pretrpi treće lice zbog upravljanja i raspolaganja sredstvima sa računa fizičkog lica koje je umrlo.

Po prispjeću obavještenja i dokaza iz prethodnog stava, Banka će dozvoliti upravljanje računom samo na osnovu pravosnažne i izvršne odluke sudskog organa, notara ili drugog organa ili obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa u skladu sa zakonskim propisima.

Klijent na čije ime je otvoren račun i čiji potpis je deponovan u Banci, jedino je ovlašćeno lice da upravlja računom, osim u slučaju, da je na adekvatan način u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, Okvirnim ugovorom i/ili zakonom predviđen način ovlastio i drugo lice.

Klijent-pravno lice u postupku osnivanja, uplaćuje osnivački ulog na osnovni račun Banke koji je definisan za te namjene, a Klijent sa dokazom o uplati uloga upisuje kapital kod organa nadležnog za registraciju. Nakon registracije i otvaranja transakcionog računa, a na osnovu podnijetog zahtjeva od strane Klijenta, Banka u skladu sa instrukcijama Klijenta vrši prenos prethodno uplaćenog osnivačkog uloga.

Banka neće otvoriti račun Klijentu ukoliko se nijesu stekli uslovi predviđeni Zakonom o spječavanju pranja novca i finansiranja terorizma i drugim propisima koji regulišu ovu materiju. Banka ima diskreciono pravo da ne stupi u poslovni odnos sa Klijentom.

U skladu sa propisima i odredbama ovih Opštih uslova poslovanja, u okviru svakog računa Klijenta pravnog lica i preduzetnika moguće je otvoriti druge račune kojima mogu biti dodjeljeni pod-nazivi. U slučaju otvaranja drugih računa Banka, kao lice ovlašćeno za raspolaganje sredstvima na drugom računu smatra samo Klijenta koji je otvorio osnovni račun ili drugo ovlašćeno lice koje je Klijent posebnim/specijalnim ovlašćenjem ovlastio da raspolaže sredstvima na drugom računu, ukoliko Okvirnom ugovorom o otvaranju drugog računa nije drugačije ugovoreno.

Banka je ovlašćena da zaduži račun Klijenta u cilju potpunog namirenja potraživanja koja ima prema Klijentu u vezi sa obradom tekućih transakcija i s tim u vezi nastalih troškova.

Banka će odbiti zahtjev za ukidanje transakcionog računa - koji je blokiran.

Banka je u obavezi da za izvršene usluge povezane sa računom za plaćanje Klijenta/Potrošaču učini dostupnim bez naknade, najmanje jednom godišnje, izvještaj o svim naknadama i kamatama.

Izveštaj o svim naknadama i kamatama će se učiniti dostupnim samo klijentima koji su imali obračun naknade/kamate u toku prethodne godine. Potrošač ima pravo da izabere način dostavljanja izvještaja o naknadama. Potrošaču izvještaji mogu biti dostavljeni putem elektronskih sredstava komunikacije (email, sms i dr.). Na zahtjev potrošača, Banka će izvještaj o naknadama dostaviti u papirnoj formi.

Na zahtjev Klijenta/potrošača, Banka je u obavezi da Klijentu/potrošaču bez naknade učini dostupnim informativni dokument o naknadama i pojmovnik platnih usluga u papirnoj formi.

Banka je dužna da na ugovoreni način, sve do trenutka pokretanja sudskog postupka za naplatu kredita, a najmanje jednom godišnje bez naknade, informiše potrošača o stanju kredita ili depozita, a u odnosu na odobrene kredite naročito o dospjelim nepodmirenim dugovanjima prema kreditnoj instituciji, i o rokovima za slanje opomena o dugu i upozorenja o otkazu ugovora o kreditu, kao i da mu obezbijedi pristup drugim podacima koji mogu biti

dostupni potrošaču u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama.

U slučaju značajnog operativnog ili sigurnosnog incidenta Banka je dužna da, bez odlaganja, o tom incidentu obavijeste Centralnu banku.

Ako incident iz prethodnog stava, utiče ili bi mogao uticati na finansijske interese Klijenta, Banka je dužna da, bez odlaganja, obavijesti Klijenta o incidentu i o svim raspoloživim mjerama koje Klijenti mogu preduzeti radi ublažavanja štetnih efekata incidenta.

Banka dostavlja Centralnoj banci, najmanje jednom godišnje, statističke podatke o prevarama u vezi sa različitim sredstvima plaćanja.

Član 8 **POSLOVI PLATNOG PROMETA**

Banka pruža usluge nacionalnog i međunarodnog platnog prometa u skladu sa odredbama relevantne zakonske regulative, podzakonskim propisima i internim aktima Banke.

Klijent daje naloge za plaćanje Banci u pisanoj ili elektronskoj formi.

Nalozu u pisanoj formi moraju biti dati na propisanom obrascu naloga, u vidu uplate, isplate ili prenosa novčanih sredstava, sa svim neophodnim elementima u skladu sa zakonskom regulativom i internim aktima Banke.

Elektronska platna transakcija je platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korišćenje elektronske platforme ili uređaja, a ne obuhvata platne transakcije inicirane nalogom za plaćanje u papirnoj formi, putem pošte ili telefona.

Datum prijema jasne i izričite instrukcije, odnosno naloga u pisanoj formi sa svim potrebnim dokumentima, smatra se datum davanja instrukcija odnosno naloga za izvršenje platne transakcije.

Klijent ovim izričito potvrđuje da će se pečat i potpis Banke na nalogu odnosno instrukciji smatrati potvrdom prijema, a ne prihvatanjem izvršenja naloga.

Banka je dužna Klijentu primaocu plaćanja nakon izvršavanja pojedinačne platne transakcije dostavi ili stavi na raspolaganje informacije o referentnoj oznaci koja omogućava Klijentu primaocu plaćanja identifikaciju platne transakcije i, kada je to primjenljivo, informacije koje se odnose na platioca i druge informacije koje se prenose uz platnu transakciju, iznos platne transakcije u valuti u kojoj je odobren račun za plaćanje Klijenta primaoca plaćanja, ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju i, kada je to primjenljivo, iznos svake pojedinačne naknade i kamate koje plaća Klijent primalac plaćanja, ukoliko platna transakcija uključuje preračunavanje valute, kurs koji je Banka Klijenta primaoca plaćanja koristila i iznos platne transakcije prije preračunavanja valute i datum valute odobrenja računa.

Okvirnim ugovorom može se ugovoriti da se informacije iz prethodnog stava dostavljaju ili stave na raspolaganje periodično, a najmanje jednom mjesečno, i na način koji omogućava Klijentu primaocu plaćanja da čuva i reprodukuje informacije u nepromijenjenom obliku.

Banka je dužna da na zahtjev Klijenta primaoca plaćanja, dostavi informacije iz u papirnoj formi ili na drugom trajnom

mediju najmanje jednom mjesečno bez naknade

Jednokratne platne transakcije

Jednokratne platne transakcije su sva plaćanja inicirana Nalogom za plaćanje u filijali naše Banke, a koja nijesu pokrivena Okvirnim ugovorom između lica koje je platilac i nas kao Banke.

Momenat prijema naloga za plaćanje

Banka prima instrukcije za plaćanje i izvršava platne transakcije Klijenata u skladu sa Terminskim planom koji je dio ovih Opštih uslova poslovanja.

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

Ukoliko momenat prijema naloga za plaćanje nije u toku radnog dana Banke platioca, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

Ukoliko je Banka primila nalog za plaćanje nakon krajnjeg vremena za primanje naloga za plaćanje smatra se da je nalog za plaćanje primljen narednog radnog dana.

Međunarodne platne transakcije Banka vrši radnim danima što ne uključuje subotu i nedjelju odnosno dane praznika koji su kao neradni utvrđeni zakonom.

Autorizacija platne transakcije

Platna transakcija smatra se autorizovanom samo ako je Klijent/Platilac dao saglasnost za izvršavanje platne transakcije.

Saglasnost za izvršavanje platne transakcije može biti data prije ili, ako je ugovoreno između Klijenta/Platioca i Banke, nakon izvršavanja platne transakcije.

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

Način davanja saglasnosti, odnosno opoziva saglasnosti za izvršavanje platne transakcije uređuju se Okvirnim ugovorom između Klijenta/Platioca i Banke.

Način na koji Klijent/Platilac daje saglasnost za izvršavanje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i kanala kojim je poslat nalog.

Smatra se da je data saglasnost za izvršavanje platne transakcije ako je prije njenog izvršenja ispunjen jedan od sljedećih uslova:

Klijent/Platilac ili njegov punomoćnik su:

- dali pisani nalog za uplatu na račun, ili ste predali gotovinu našem ovlašćenom zaposlenom.
- ovjerali nalog za isplatu ili nalog za prenos, svojim potpisom. Ovaj potpis mora biti kao i onaj na

identifikacionom dokumentu (identifikaciona isprava Klijenta ili Punomoćnika) kojeg dajete kada podnosite nalog za plaćanje.

- zadali nalog za plaćanje putem elektronskog bankarstva. Prije zadavanja naloga ste bili identifikovani u skladu sa Opštim uslovima korišćenja usluga elektronskog bankarstva. Banka može u svakom trenutku od Klijenta zatražiti dodatnu autorizaciju transakcije (preko sredstava za identifikaciju i autorizaciju)
- korišćenje ili prislanjanje kartice na bankomatu, uz unos PIN-a
- davanje, unošenje ili prislanjanje kartice na EFT-POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog odnosno isplatnog mjesta, te zavisno o sistemu (EFT-POS terminalu/ samouslužnom uređaju - kartica) potvrda transakcije bez ili sa unosom PIN-a i/ili potpisa;
- uplata novčanica i kovanog novca umetanjem Kartice u samouslužne uređaje;
- unos i davanje personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice, i/ili m Token PIN i/ili otisak prsta Klijenta, te ostalih podataka na zahtjev trgovca pri plaćanju putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje;
- ste potpisali posebni ugovor za izvršavanje pojedinačnih trajnih naloga.

Klijent koji ima račun za plaćanje dostupan uz online povezivanje ima pravo da koristi:

- 1) uslugu iniciranja plaćanja koju pruža pružalac usluge iniciranja plaćanja i
- 2) uslugu informacija o računu koju pruža pružalac usluga informacija o računu.

Kada Klijent da izričitu saglasnost za izvršavanje platne transakcije ili pružanje usluge informacija o računu Banka je dužna da komunicira na siguran način sa pružaocima usluge iniciranja plaćanja i sa pružaocima usluga informacija o računu, Banka je dužna da odmah nakon prijema naloga za plaćanje od pružaoca usluga iniciranja plaćanja, dâ ili stavi na raspolaganje pružaocu usluga iniciranja plaćanja sve informacije o iniciranju platne transakcije i sve informacije koje su joj dostupne u vezi sa izvršavanjem platne transakcije.

Banka postupa na nediskriminatoran način sa nalogima za plaćanje upućenim preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, naročito u pogledu vremena prijema naloga, prioriteta ili naknada u odnosu na naloge za plaćanje koje upućuje platilac direktno, kao i sa zahtjevima za davanje informacija upućenih preko pružaoca usluga informacija o računu, osim ako za to postoji objektivni razlog.

Pružanje usluga iniciranja plaćanja i pružanje usluga informacija o računu ne zavise od postojanja ugovornog odnosa za tu namjenu između pružalaca usluga iniciranja plaćanja i pružaoca usluga informacija o računa sa jedne strane i Banke sa druge strane.

Banka 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 tim slučajevima Banka je dužna 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 da 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. Banka je dužna da omogućiti pristup računu za plaćanje odmah nakon što prestanu razlozi za uskraćivanje pristupa. U ovim slučajevima, Banka je dužna da, bez odlaganja, obavijesti Centralnu banku o incidentu koji se odnosi na pružaoca usluge informacija o računu ili na pružaoca usluge iniciranja plaćanja, uz navođenje relevantnih podataka o nastalom slučaju i razlozima za uskraćivanje pristupa računu za plaćanje.

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.

Obaveze Klijenta ili njegovog punomoćnika prije autorizacije naloga za plaćanje

Prije autorizacije naloga, potrebno je da Klijent provjeri sve elemente i sadržaj naloga za plaćanje kojim inicirate platnu transakciju i/ili niz platnih transakcija. Ovo je potrebno učiniti bez obzira na to koji kanal Klijent koristi za slanje naloga.

Banka ne snosi odgovornost da li je nalog izvršen pravilno ili na vrijeme, ako:

- je u nalogu napisana pogrešna jedinstvena identifikaciona oznaka,
- je bilo koji drugi bitan element naloga za plaćanje neispravan/netačan,
- nije preduzeta/odnosno učinjena obavezna provjera naloga prije nego što je autorizovana.

Da bi se nalog mogao izvršiti, Klijent je dužan osigurati pokriće (novac) na računu, te voditi evidenciju prometa i stanja sredstava.

Izvršavanje naloga za plaćanje

Prilikom izvršavanja platne transakcije Banka vodi računa o redosljedu njihovog izvršavanja. Nalozi se izvršavaju prema datumu dospeljeća (valuti plaćanja), redosljedu prijema i propisanom redosljedu Klijent i Banka mogu ugovarati da se nalozi za plaćanje izvršavaju prema redosljedu koji Klijent odredi. Ako Klijent ne odredi, izvršavaće se prema vremenu kada su primljeni, poštujući rokove izvršenja i prioritete koji su određeni zakonom.

Banka izvršava naloge za plaćanje nakon detaljnog sagledavanja vjerodostojnosti naloga Klijenta/Korisnika platnih usluga. Banka će izvršiti platnu transakciju ili postupiti po instrukcijama Klijenta tek nakon što se ispune sledeći uslovi:

- da je nalog/instrukcija za plaćanje pravilno sastavljen;
- da sadrži sve informacije zahtevane od strane Banke i da je potpisan od strane ovlašćenog lica (ukoliko instrukcija nije elektronski data) i ovjeren pečatom kada je to zakonski obavezno ;
- da je nalog/instrukcija praćen svim dokumentima zahtjevanim od strane Banke;
- da Klijent raspoláže dovoljnim sredstvima na računu za izvršenje datog naloga kao i da raspoloživa sredstva obuhvataju i naknadu za realizaciju transakcije;
- nalog za plaćanje je autorizovan na ugovoreni nači,
- da je nalog/instrukcija kao i samo plaćanje u saglasnosti sa važećim zakonima, propisima i međunarodnom praksom i standardima;

Instrumente platnog prometa Banka može izvršiti i kad isti ne sadrže sve elemente ako Banka procjeni da su elementi koji su navedeni u nalogu dovoljni za njegovo izvršenje.

Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji ne sadrži podatke o izdavaocu i primaocu naloga i njihovim bankama, podatke o iznosu i valuti kao i druge potpisane podatke i ako postoji neusklađenost podataka koji onemogućavaju izvršenje naloga-platne transakcije.

Ukoliko Banka odbije da izvrši nalog za plaćanje dužna je da, ako posebnim propisom nije drukčije određeno,

obavijesti korisnika platnih usluga o:

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

Naloga za vršenje plaćanja u nacionalnoj, prekograničnoj ili međunarodnoj platnoj transakciji, u pisanoj formi, uz naznaku svrhe prenosa Instrukcije, Banka mora blagovremeno primiti nalog kako bi mogla da izvrši plaćanje na uobičajeni način. Banka će izvršiti naloga i instrukcije u toku bankarskog dana u toku koga ih je primila ili na datum valute ako je taj datum naznačen, odnosno najkasnije prvog narednog radnog dana od dana prijema pokrića ili u roku koji je dogovoren sa Klijentom za naloga regulisane relevantnim zakonima i propisima. U slučaju izvršenja naloga prekogranične ili međunarodne platne transakcije, Banka će sa dužnom pažnjom izvršiti nalog korespodentne banke. Nalog za plaćanje međunarodne platne transakcije može biti realizovan preko SWIFT ili SEPA kanala za plaćanje.

Banka je ovlašćena da, po osnovu sopstvenog diskrecionog prava, izvršava instrukcije Klijenta preko mreže svojih korespodentnih banaka za čije uredno izvršavanje datih instrukcija ne snosi odgovornost, osim u slučaju sopstvene krajnje nepažnje.

Ukoliko su ispunjeni svi uslovi utvrđeni Okvirnim ugovorom između Klijenta/Platioca i Banke, Banka ne smije odbiti izvršavanje autorizovanog naloga za plaćanje, bez obzira da li je nalog za plaćanje inicirao Klijent/Platilac neposredno ili preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja ili je iniciran od strane ili preko primaoca plaćanja, ako posebnim propisom nije drukčije uređeno.

U pogledu izvršenja naloga Klijenta, Banka ne snosi nikakvu odgovornost u sljedećim slučajevima: suspenzije plaćanja, primjene međunarodnih obavezujućih propisa promjene relevantnih bankarskih propisa, moratorijuma korespodentne banke.

Klijent je obavezan da u roku od tri dana obavijesti Banku o promjeni podataka ili dokumentacije na osnovu kojeg je otvoren transakcioni račun.

U slučaju bilo kakvog odlaganja ili pogrešnog izvršenja naloga a do kojih je došlo greškom Banke uprkos dužnoj pažnji, Banka će snositi odgovornost samo za iznos dokazane stvarne štete na taj način prouzrokovane na strani korisnika platnih usluga i to u periodu u kojem je došlo do odlaganja, osim ako je drugačije predviđeno relevantnim zakonima i drugim propisima.

Nalog se izvršava prema JIO

Ako je na nalogu za plaćanje naveden JIO bez drugih potrebnih podataka ili se podaci ne podudaraju sa JIO, Banka će izvršiti nalog prema JIO, ako su ispunjeni svi drugi uslovi u tom slučaju Banka odgovara samo za izvršenje platne transakcije u skladu sa JIO i smatraće da je nalog pravilno izvršen, ako je izvršen u skladu sa JIO

Opoziv naloga za plaćanje

Klijent koji je inicirao nalog za plaćanje može ga opozvati najkasnije do trenutka u kom ga je Banka primila tj. do momenta kada počnemo da ga izvršavamo, a prije realizacije.

Ako su Banka i Klijent posebno ugovorili početak izvršavanja naloga Klijent ga može opozvati najkasnije do kraja vremena primanja naloga u radnom danu koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga.

Ako je transakcija inicirana od strane/preko primaoca plaćanja, ne može se opozvati nalog za plaćanje nakon izvršenja naloga ili nakon što ste primaocu plaćanja dali svoju saglasnost za izvršavanje platne transakcije, osim uz saglasnost primaoca plaćanja.

Kod plaćanja unutar Banke (interne platne transakcije) Klijent može opozivati nalog do trenutka kada je Banka primila potpisani nalog i gotovinu za njegovo izvršenje, a prije nego što počne proces izvršenja.

Ukoliko je platna transakcija inicirana karticom, nalog se ne može opozvati nakon autorizacije transakcije.

Ako Klijent bude tražio opoziv naloga nakon što istekne definisani rok, Banka će preduzeti mjere kako bi spriječila izvršavanje naloga, uz poštovanje pozitivnih propisa i pravila struke, ali Banka nije odgovorna ukoliko se nalog ipak ne izvrši.

U slučaju da Banka platioca prenese Banci primaoca plaćanja iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u nalogu za plaćanje ili ako greškom više puta izvrši nalog za plaćanje, Banka primaoca plaćanja, na osnovu dokaza koju dostavi Banka platioca koja je ovu grešku počinila, dužan je da mu višak prenesenih sredstava vrati bez odlaganja.

U slučaju da je Banci primaoca plaćanja prenešen iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđen u nalogu za plaćanje, Banka platioca može Banci primaoca plaćanja prenijeti iznos koji nedostaje do izvršenja platne transakcije u skladu sa datim nalogom za plaćanje i bez zahtjeva Korisnika za pravilno izvršenje platne transakcije.

U slučaju da Banka platioca greškom prenese sredstva drugom primaocu plaćanja koji nije naznačen u nalogu za plaćanje, Banka platioca može pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahtjeva korisnika za pravilno izvršenje te platne transakcije, a Banka primaoca plaćanja kome su pogrešno prenijeta novčana sredstva dužna je da, na osnovu dokaza koju dostavi Banka platioca koji je učinio grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) Banci platioca.

Kada Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje

Izvršenje naloga Banka može odbiti ako nijesu ispunjeni svi uslovi za izvršenje naloga za plaćanje koje je Banka definisala u ovim Opštim uslovima ili Okvirnim ugovorom, kao i oni propisani zakonskim propisima.

Ako dođe do odbijanja naloga od strane Banke, Banka će obavijestiti Klijenta o odbijanju naloga i ako je moguće o razlozima odbijanja, te o načinu/proceduri ispravljanja grešaka zbog kojih je nalog odbijen, i to na ugovoreni način, a najkasnije u rokovima koji su određeni za izvršenje naloga za plaćanje.

Banka ima pravo odbiti nalog ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno: propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma, Okvirnom ugovoru ili internim aktima koji su donijeti na osnovu tih propisa.

Neautorizovane ili pogrešno izvršene platne transakcije

Prava Klijenta u slučaju pogrešno izvršene platne transakcije.

Ako dođe do pogrešnog izvršenja platne transakcije, ili ako se transakcija izvrši sa zakašnjenjem, Klijent ima pravo od Banke da zahtijeva:

- ispravku i uredno izvršenje platne transakcije;
- kamatu ili povraćaj iznosa platne transakcije, u skladu sa Zakonom o platnom prometu. (Ova prava Klijent gubi ako nam odmah po saznanju nije javio o pogrešnom izvršavanju ili neautorizovanoj platnoj transakciji. Krajnji rok informisanja Banke je 13 mjeseci od dana zaduženja, odnosno odobrenja računa).

Rok od 13 mjeseci od dana zaduženja računa se ne primjenjuje ako je Banka propustila da Klijentu stavi na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji. Ovo se odnosi na informacije koje je Banka dužna da Klijentu stavi na raspolaganje u skladu sa zakonom koji uređuje platni promet. U tom slučaju Klijent svoje pravo može ostvariti u roku dužem od 13 mjeseci.

Kada je u izvršavanje platne transakcije uključen i pružalac usluge iniciranja plaćanja, korisnik platnih usluga obavještenje dostavlja Banci koja je dužna da izvrši ispravku. Pružalac platnih usluga i korisnik platnih usluga mogu ugovoriti drukčiji rok.

Odgovornost Banke u slučaju neautorizovane platne transakcije

Ako Klijent od Banke zatraži povraćaj iznosa neautorizovane platne transakcije Banka je dužna vratiti iznos neautorizovane platne transakcije, odnosno vrati stanje na zaduženom računu u stanje prije izvršenja platne transakcije. Obaveza Banke je da postupi po navedenom odmah bez odlaganja, a najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana nakon što je Banka saznala za neautorizovanu platnu transakciju ili je Klijent o njoj obavijestio. Takođe, Banka je dužna da Klijentu vrati i sve naplaćene naknade u vezi sa transakcijom, uključujući pripadajuće kamate.

Ovo ne vrijedi u situaciji ako Banka ima opravdane razloge da sumnja u prevaru iako je o tome pisano obavijestila Centralnu banku Crne Gore.

Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja od strane Klijenta, istovremeno Klijent daje saglasnost da pogrešno knjiženje ili odobrenje računa možemo ispraviti suprotnim knjiženjem ili storniranjem. Ovo se odnosi na knjiženja ili odobrenja koja su izvršena bez naloga Klijenta, odnosno posljedica su greške Banke ili greške naših spoljnih izvršilaca. O ovim knjiženjima Klijenta obavještavamo na ugovoreni način –putem izvoda prometa po računu. Klijent nema pravo na ispravku neautorizovane ili pogrešno izvršene transakcije platnim instrumentom (karticom) ako nas o tome ne obavijestite. Obaveza Klijenta je da Banku obavijesti odmah po saznanju gore navedenog, a najkasnije u roku od 120 dana od dana kada se transakcija izvršila (račun Klijenta je bio zadužen).

Ukoliko Klijent osporava da je autorizovao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije pravilno izvršena, Banka je dužna da dokaže da je sprovedena provjera autentičnosti platne transakcije, da je platna transakcija pravilno evidentirana i proknjižena i da na izvršavanje platne transakcije nije uticao tehnički kvar ili drugi nedostatak.

Ako se platna transakcija inicira preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, pružalac usluge iniciranja plaćanja dužan je da dokaže da je, u okviru njegovih ovlašćenja, sprovedena provjera autentičnosti platne transakcije, da je platna transakcija pravilno evidentirana i da na izvršavanje platne transakcije nije uticao tehnički kvar ili drugi nedostatak povezan sa platnom uslugom koju on pruža.

Ukoliko je platna transakcija inicirana preko pružaoca usluga iniciranja plaćanja, Banka je dužna da da vrati iznos neautorizovane platne transakcije bez odlaganja, a najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana i da vrati stanje zaduženog računa za plaćanje u stanje u kojem bi bio da nije izvršena neautorizovana platna transakcija.

U slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije, Klijent ima i pravo na razliku do pune naknade štete prema opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

Odgovornost Klijenta za neautorizovane transakcije

Izuzetno, od prethodne tačke, za izvršenje platne transakcije koja od strane Klijenta nije autorizovana Klijent je odgovoran:

- u punom iznosu – ako je postupio/la prevarno ili nenamjerno ili zbog grube nepažnje nije ispunio jednu ili više obaveza iz Okvirnog ugovora. One se odnosi na obaveze u vezi sa platnim instrumentima: 1) ako platni instrument nije korišćen u skladu sa uslovima izdavanja i korišćenja tog platnog instrumenta; 2) ako Klijent nije Banku obavijestio odmah po saznanju da je došlo do gubitka, krađe zloupotrebe; 3) Ako Klijent nije poduzeo sve razumne mjere zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata platnog instrumenta kada mu je uručen od strane Banke.
- do ukupnog iznosa od 50 eura – ako je neautorizovana transakcija posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili zloupotreba platnog instrumenta.

Klijent neće snositi gubitke ni do iznosa od 50 eura, ako:

- gubitak, krađu i zloupotrebu platnog instrumenta nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizovane platne transakcije ako su neautorizovane platne transakcije, posljedice radnje Banke ili propusta.
- su neautorizovane platne transakcije posljedica radnje ili propusta Banke;
- Banka nije obezbijedila odgovarajuće kanale (e-mail, telefon, SMS, Viber) preko kojih bi Klijent obavijestio Banku o krađi, gubitku ili zloupotrebi Klijentovog platnog instrumenta.
- Banka nije zahtijevala i primijenila pouzdanu provjeru autentičnosti Klijenta (da zaista Klijent koristi platni instrument)

Odredbe navedene u prethodnom stavu se ne primjenjuju u slučaju prevarnog postupanja.

Klijent neće snositi gubitke za transakcije izvršene nakon što je Banku obavijestio da mu je platni instrument ukraden, izgubljen ili zloupotrijebljen. Navedeno važi samo u situacijama kada nas Klijent obavijesti na način predviđen ovim Opštim uslovima.

Obaveza Klijenta u vezi sa platnim instrumentima:

Platne instrumente (npr. Karticu) Klijent treba da koristi u skladu sa uslovima njihovog izdavanja i korišćenja.

Kada Klijent preuzme platni instrument dužan je preduzeti sve što je potrebno u cilju zaštite personalizovane sigurnosne elemente (**npr. PIN kod kartice nemojte nikom otkriti, niti ga negdje zapisati**).

U slučaju gubitka ili krađe Kartice te po saznanju o izvršenim neautoriziranim transakcijama Klijent je dužan da odmah o tome najbržim putem obavijestiti Banku radi blokiranja kartice i sprječavanja zloupotrebe i to na broj telefona Kontakt centra 19891 ili na neki od kontakt podataka ugovoren između Klijenta i Banke. Isti je dužan u najkraćem roku nakon blokade posjetiti najbližu filijalu Banke kako bi pisanim putem zahtijevao da se blokira Kartica, odnosno kako bi podnio Zahtjev za izdavanje nove kartice.

Banka ne snosi odgovornost za:

- kvalitet i kvantitet roba koje kupujete,
- istinitost i potpunost informacija koje Klijent dobije od prodajnog mjesta,
- ako prodajno mjesto odbije platni instrument.

Ukoliko Klijent prethodno ne posjeduje mToken Banke, Korisniku Kartice Banka može u filijali izdati mToken koji će koristiti za Autentifikaciju prilikom autorizacija transakcija kupovine na internet prodajnim mjestima na osnovu potpisanog Zahtjeva.

Odgovornost Banke za izvršene platne transakcije koje je Klijent inicirao u svojstvu Platilaca

Banka odgovara za pravilno izvršenje platnih transakcija koje Klijent inicira kao Platilac, osim u slučajevima:

- Ako Banka dokaže da je banka u svojstvu pružaoca usluga primaocu plaćanja (druga Banka) primila iznos platne transakcije prema Zakonu o platnom prometu i nalogu za plaćanje. U tom slučaju odgovoran je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja (druga banka), koji mora bez odlaganja odobriti njegov račun u iznosu izvršene transakcije.
- Ako je Klijent/Platilac na nalogu naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku(JIO) Ukoliko je pored JIO dat i drugi podatak (na primjer specifikaciju podataka o primaocu), Banka odgovara za izvršenje samo na osnovu JIO odnosno Banka je odgovorna samo da se nalog uputi primaocu plaćanja iz jedinstvene identifikacione oznake.
- Ako je došlo do vanrednih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može uticati i čiji posljedice ne može izbjeći iako je postupila sa potrebnom pažnjom, te u slučajevima kada je Banka bila dužna da postupi u skladu sa drugim zakonskim propisima.
- Ako je transakcija koju je inicirana neizvršena ili pogrešno izvršena Banka je dužna da na zahtjev Klijenta i nezavisno od svoje odgovornosti odmah bez odlaganja 1) preduzme mjere kako bi utvrdila tok novčanih sredstava platne transakcije i 2) o tome obavijesti Klijenta.
- Ako se utvrdi da je Banka odgovorna za neizvršenje ili pogrešno izvršenje platne transakcije, Banka je u obavezi da vrati sve naknade koje naplatila kao i sve kamate koje pripadaju Klijentu i u vezi su sa tom transakcijom.

Odgovornost Banke za izvršene platne transakcije koje je Klijent inicirao kao primalac plaćanja

Banka odgovara za izvršenje platnih transakcija koje Klijent inicira kao primalac plaćanja, osim u slučajevima:

- Ako Banka dokaže da je pravilno prenijela nalog za plaćanje,
- Ako je na nalogu Klijent naveo pogrešan JIO,
- Ako je došlo do vanrednih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla uticati i čije se posljedice nijesu mogle izbjeći, iako je Banka postupila sa potrebnom pažnjom, te u slučajevima kada je Banka bila dužna da postupi u skladu sa drugim zakonskim propisima.

Kada Klijent inicira transakciju kao primalac plaćanja, Banka je odgovorna da pravilno prenese nalog za plaćanje platiocu tj. njegovom pružaocu platnih usluga (na pr. drugoj Banci) Banka odgovara i za datum valute, raspoloživost sredstava u skladu sa primljenim nalogom i treminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija .

Ako je Banka odgovorna za neizvršenje ili pogrešno izvršenje platne transakcije čiji je primalac Klijent, Banka je dužna da bez odlaganja ponovno dostavi nalog za plaćanje pružaocu usluga platioca.

Takođe, Banka je dužna da na zahtjev Klijenta i nezavisno od svoje odgovornosti odmah, bez odlaganja:

- 1) Preduzme mjere kako bismo utvrdili tok novčanih sredstava platne transakcije i
- 2) o tome Klijenta obavijestimo

Povraćaj novčanih sredstava za autorizovane platne transakcije inicirane od strane ili preko primaoca plaćanja

Klijent/Platilac ima pravo na povraćaj novca od Banke (kao Banke platioca), u punom iznosu za autorizovanu platnu transakciju koja je već izvršena, a koja je inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, ukoliko su ispunjene sljedeće pretpostavke:

- ako je Klijent dao saglasnost za izvršenje odnosno autorizovao izvršenje platne transakcije i ako u vrijeme kada je data nije naveden tačan iznos platne transakcije. Ovo ne važi ako je razlog drugačijeg iznosa

primjena referentnog kursa koji je Klijent ugovorio sa Bankom.

- ako iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Klijent/Platilac mogao opravdano očekivati i uzimajući u obzir prethodne navike potrošnje, uslove iz Okvirnog ugovora i relevantne odgovornosti konkretnog slučaja.

Klijent nema pravo na povraćaj novca:

- Ako je direktno dao saglasnost za izvršenje platne transakcije,
- Ako je od Banke i primaoca plaćanja dobio informaciju o budućoj platnoj transakciji

na način predviđen ovim Opštim uslovima poslovanja najmanje četiri nedelje prije datuma dospelja kada je primjenjivo.

Klijent ima pravo na povraćaj novca samo ako podnese zahtjev za povraćaj u roku od osam nedelja od datuma valute zaduženja.

Klijent Zahtjev može podnijeti direktno u filijali, pisanim putem na e-mail kartice@prvabankcg.com ili pozivom kontakt centra na 19891.

Nakon što Klijent podnese zahtjev, Banka može zahtijevati od Klijenta da dostavi podatke potrebne za utvrđivanje da li ispunjeni uslovi za povraćaj.

U roku od 10 radnih dana od prijema zahtjeva za povraćaj novčanih sredstava, Banka će Klijentu:

- vratiti puni iznos transakcije ili
- dati obrazloženje za odbijanje povraćaja novčanih sredstava. Ukoliko Klijent ne prihvati dato obrazloženje, može podnijeti predlog za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu.

Trajni nalog

Je usluga koja Klijentima omogućava izmirenje mjesečnih i periodičnih obaveza u tačno određenim vremenskih intervalima bez dolaska u Banku.

Banka neće biti odgovorna za kašnjenje u plaćanju po ovim trajnim nalogima ukoliko:

- saldo na računu nije dovoljan;
- je račun korisnika platnih usluga blokiran od strane Centralne banke ili drugog nadležnog organa;
- instrukcije nijesu jasne,
- faktura treće strane ili drugi osnov plaćanja nije jasan ili na vrijeme dostavljen Banci;
- postoje drugi slučajevi koji su van kontrole i uticaja Banke.

Klijent mora otkazati trajni nalog najkasnije 15 (petnaest) dana prije izvršenja trajnog naloga.

Nalog direktnog zaduženja

Nalog direktnog zaduženja je servis koji pruža mogućnost automatskog transfera sredstava sa transakcionog računa fizičkog lica (u daljem tekstu platilac) na transakcione račune pravnih lica sa kojima Banka ima sklopljen Ugovor o nalogu direktnog zaduženja (u daljem tekstu Primaalac) u iznosu dospjelih obaveza Klijenta/Platioca kod Primaoca.

U sklopu ugovora o nalogima direktnog zaduženja između Banke i primaoca plaćanja je definisana razmjena datoteka u okviru kojih se nalaze osnovni podaci o Platiocu i dospjelim obavezama Klijenta/Platioca kod Primaoca plaćanja.

Klijent/Platilac potpisuje formular za izmirenje obaveza prema određenom pravnom licu - subjektu putem servisa nalog direktnog zaduženja.

Nalog direktnog zaduženja se u tekućem mjesecu izvršava jednom i isključivo u cjelokupnom iznosu zaduženja uvećanom za iznos pripadajuće provizije za izvršenje naloga u nacionalnom platnom prometu shodno propisima i internim aktima Banke. Ukoliko platilac na određeni dan u mjesecu, definisan od strane Banke i Primaoca plaćanja, nema dovoljno sredstava na računu za izvršenje naloga direktnog zaduženja i plaćanja provizija, sistem prati raspoloživi saldo na računu platioca onoliko radnih dana koliko je od strane Banke precizirano za pokušavanje izvršenja naloga direktnog zaduženja.

U slučajevima izmjene ili otkaza zahtjeva za plaćanjem, Platilac popunjava formular kojim otkazuje usluge naloga direktnog zaduženja.

SEPA PLAĆANJA

SEPA kreditni transfer (SCT) predstavlja standardizovani način realizacije platnih transakcija u eurima u okviru Jedinstvenog područja plaćanja u eurima (SEPA), kojim se obezbjeđuje efikasan, siguran i pouzdan prenos novčanih sredstava između platnih računa korisnika u državama članicama SEPA zone, uz primjenu jedinstvenih tehničkih i poslovnih pravila.

Ključne karakteristike SEPA kreditnog transfera su:

- Transakcije se izvršavaju isključivo u valuti euro (EUR);
- Nalogodavac je dužan da obezbijedi tačan IBAN (International Bank Account Number) broj primaoca;
- Primalac mora imati račun u finansijskoj instituciji koja je član SEPA sistema;
- Plaćanja se vrše za puni prvobitni iznos;
- Transakcije se realizuju po troškovnom modelu "SHA" – gdje svaka strana snosi troškove svoje platne institucije;
- Rok za izvršenje naloga je najkasnije naredni radni dan Banke od dana prijema potpunog i ispravno popunjenog platnog naloga (D+1). Klijent može zahtijevati izvršavanje naloga na drugi datum valute (traženi datum izvršenja koji može biti isti dan ili datum u budućnosti);

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;
- iznos kreditnog transfera;
- IBAN računa za plaćanje primaoca plaćanja;
- ako je raspoloživo, ime primaoca plaćanja;
- bilo koje informacije o plaćanju.

Banka kao pružalac platnih usluga platioca dužna je da dostavi pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja sljedeće podatke:

- ime platioca;
- IBAN računa za plaćanje platioca;
- iznos kreditnog transfera;

- IBAN računa za plaćanje primaoca plaćanja;
- bilo koje informacije o opisu plaćanja;
- bilo koji identifikacioni kod primaoca plaćanja;
- ime bilo koje referentne stranke primaoca plaćanja;
- svrha kreditnog transfera;
- bilo koju kategoriju svrhe 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.

Banka kao pružalac platnih usluga ne može da traži od korisnika platnih usluga da navedu poslovni identifikacioni broj pružaoca platnih usluga platioca ili pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja (BIC).

U cilju realizacije SEPA kreditnih transfera, Banka primjenjuje pravila definisana od strane European Payments Council (EPC), kao i relevantne propise Centralne banke Crne Gore i druge važeće zakonske akte.

R-transakcije u okviru SEPA kreditnog transfera (SCT)

U slučaju da SEPA kreditni transfer ne može biti izvršen, bude odbijen, opozvan ili osporen, Banka ili učesnici u međubankarskom platnom prometu mogu pokrenuti tzv. R-transakcije, koje predstavljaju povratne poruke u SEPA sistemu i obezbjeđuju formalno obavještenje o statusu ili grešci u vezi sa nalogima za plaćanje.

R-transakcije se primjenjuju u sljedećim slučajevima:

- **Odbijanje naloga (Reject):** kada nalog nije moguće obraditi zbog tehničke greške, nevažećeg IBAN-a ili zatvorenog računa primaoca.
- **Vraćanje naloga (Return):** kada je nalog prihvaćen, ali se iz objektivnih razloga ne može realizovati (npr. račun ne postoji). Banka ne garantuje uspješnost povraćaja sredstava i ne preuzima odgovornost ako banka primaoca ne postupi po zahtjevu.
- **Opoziv transakcije (Recall):** kada platilac zahtijeva da otkáže transakciju (npr. duplikat slanja, tehnički problemi, prevarne radnje). Banka ne garantuje uspješnost povraćaja sredstava i ne preuzima odgovornost ako banka primaoca ne postupi po zahtjevu.

Banka može da odbije zahtjev platioca za opoziv transakcije kada procijeni da inicijalna transakcija nije predmet jednog od gore navedenih razloga ili ako zahtjev nije podnešen u regularnom roku.

Klijent mora poslati zahtjev za opoziv transakcije u roku od 10 radnih bankarskih dana ukoliko je razlog duplikat slanja ili tehnički problem. U slučaju osporavanja transakcije (prevarne radnje) Klijent ima pravo da podnese osnovan prigovor u roku do trinaest (13) mjeseci, u skladu sa važećim propisima.

Banka zadržava pravo da obrađuje i inicira R-transakcije u skladu sa pravilima SEPA sistema, propisima Centralne banke Crne Gore i tehničkim mogućnostima platne infrastrukture.

Banka može naplatiti naknadu za obradu R-transakcija u skladu sa važećom Politikom naknada.

Član 9

SPRIJEČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA

U svrhu sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma, Banka u skladu sa zakonskim ovlaštenjima od Klijenta može u svakom trenutku zatražiti podatke, dokumenta i informacije vezane za transakcije i račune.

Banka u poslovnom odnosu sa Klijentom sprovodi mjere praćenja poslovanja Klijenta i to:

- 1) prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Klijentom;
- 2) prilikom vršenja povremenih transakcija u iznosu od 15.000 eura ili više, bez obzira na to da li se radi o jednoj ili više povezanih transakcija;
- 3) prilikom svake povremene transakcije koja, predstavlja prenos novčanih sredstava u iznosu od 1.000 eura ili više;
- 4) kad postoji sumnja u tačnost ili vjerodostojnost pribavljenih podataka o identitetu Klijenta ili stvarnog vlasnika klijenta;
- 5) kad u vezi transakcije, Klijenta, sredstava ili imovine postoje razlozi za sumnju ili osnovi sumnje da imovina potiče iz kriminalne djelatnosti ili se radi o pranju novca ili finansiranju terorizma, bez obzira na iznos transakcije;
- 6) prema fizičkim i pravnim licima koja trguju robom, prilikom izvršenja povremenih transakcija u iznosu od 10.000 eura ili više, bez obzira da li se radi o jednoj ili više povezanih transakcija;
- 7) prilikom isplate dobitka, odnosno uplate uloga, kod izvršavanja jedne ili više povezanih transakcija u iznosu od 2.000 eura ili više, kad je obveznik priređivač igara na sreću.

Banka je dužan da mjere poznavanja i praćenja poslovanja Klijenta periodično sprovodi i u odnosu na Klijente sa kojima već ima uspostavljene poslovne odnose na osnovu procjene rizika od pranja novca i finansiranja terorizma ili kad se promijene određene okolnosti u odnosu na Klijenta ili kad je obveznik na osnovu bilo kakve pravne obaveze dužan da tokom relevantne kalendarske godine ostvaruje kontakt sa Klijentom radi provjere svih relevantnih informacija povezanih sa stvarnim vlasnikom klijenta ili ako je obveznik to bio dužan da učini u skladu sa propisom kojim se uređuje poreska administracija.

Korišćeni pojmovi, imaju sljedeće značenje:

- “Sankcije “ podrazumijevaju sve ekonomske i finansijske sankcije, mjere ograničenja zbog sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, mjere ograničenja ili trgovinski embargo koje u skladu sa potrebama izriče , nameće , ili sprovodi Tijelo nadležno za donošenje sankcija (zakoni, pravila i propisi koji se na njih odnose nazivaju se Zakoni o sankcijama);
- Sankcionisana država podrazumijeva u svakom trenutku zemlju ili teritoriju koja je predmet bilo kojih državnih ili teritorijalnih sankcija);
- Sankcionisano Lice podrazumijeva svakog pojedinca ili entitet:
 - 1) koji je naveden na bilo kojoj od javno dostupnih lista posebno označenih državljana i blokiranih lica, ili pojedinaca ili lica, entiteta ili grupa koja podliježe sankcijama koje je izdalo tijelo nadležno za sankcije, sa svim izmjenama, dopunama ili zamjenama;
 - 2) koji posluje, strukturiran je ili ima sjedište u sankcionisanoj zemlji;
 - 3) koji je inače predmet sankcija i
 - 4) u vlasništvu je i pod kontrolom ili nastupa u ime bilo kojeg od prethodno navedenih pojedinaca ili entiteta.

Tijelo nadležno za sankcije podrazumijeva 1) Savjet bezbjednosti Ujedinjenih nacija, 2) EU, 3) SAD, 4) nadležne

Vladine institucije i agencije u bilo kojem od prethodno navedenih, i 5) svako državno nadležno ili regulatorno tijelo, instituciju, agenciju koja nameće ekonomske i finansijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo.

Član 10 **PREBACIVANJE RAČUNA ZA PLAĆANJE**

Klijent druge banke u Crnoj Gori može svoj račun prebaciti kod Prve banke CG AD –osnovana 1901.godine. Prebacivanje računa radimo na osnovu Punomoćja Klijenta/Potrošača za usluge prebacivanja računa za plaćanje. Sadržaj ovog dokumenta je određen važećim propisom i Klijent/Potrošač ga popunjava na obrascu koji mu neposredno dajemo.

Usluga prebacivanja računa sastoji se od prenosa:

- informacija od druge banke. Ove informacije se odnose na sve ili pojedine trajne naloge za kreditne transfere, ponavljajuća direktna zaduženja i ponavljajuće kreditne transfere koji se izvršavaju na računu za plaćanje;
- raspoloživih novčanih sredstava sa računa za plaćanje u drugoj banci na račun za plaćanje kod nas;
- informacija i raspoloživih novčanih sredstava uz ukidanje ili bez ukidanja prethodnog računa za plaćanje;
- Prebacivanje raspoloživih novčanih sredstava sa računa za plaćanje, vrši se isključivo u eurima, dok je raspolaganje novčanim sredstvima sa transakcionih računa za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija moguće isključivo u skladu sa zakonom koji uređuje platni promet, tj ista se mogu podići u gotovom novcu ili ih prenijeti na svoj transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija, odakle ih dalje u eurima, možete prenijeti na račun za plaćanje u drugoj banci.

U slučaju da Klijent/Potrošač nema otvoren račun kod naše Banke, potrebno je podnijeti Zahtjev za otvaranje transakcionog računa i zaključiti Okvirni ugovor.

Prebacivanje trajnih naloga

U slučaju da Klijent/Potrošač želi kod naše Banke prebaciti trajne naloge iz druge banke nije potrebno posebno ugovoriti novi trajni nalog niti dati novu saglasnost za direktno zaduženje.

Smatra se da je davanjem punomoćja data autorizacija/saglasnost za izvršavanje trajnih naloga koja su navedena u Punomoćju. Ovo je definisano zakonskim odredbama.

Trajne naloge koje Potrošač prebacuje kod naše Banke ćemo izvršavati prema ovim Opštim uslovima, Politikom naknada i svim internim aktima koji regulišu njihovo izvršavanje.

Trajne naloge ćemo početi izvršavati:

- ako je, s obzirom na podatke koji su navedeni u Punomoćju, moguće nastaviti izvršavati istu uslugu trajnog naloga;
- ako Klijent ima sredstva na računu za naplatu naknada za izvršenje trajnog naloga.

U slučaju da ovi uslovi nijesu zadovoljeni Banka će odmah o tome obavijestiti Klijenta kako bi mogao posebno ugovoriti trajni nalog.

Banka nije odgovorno ako se trajni nalog ne započne izvršavati u roku iz Punomoćja za prebacivanje zbog objektivnih nemogućnosti. Za dio usluga trajnog naloga koji nije realizovan Klijent treba da dostavi nalog za

plaćanje.

Ako plaćanje nije izvršeno, a u Punomoćju je kao rok trajanja trajnog naloga naveden broj plaćanja, ukupan broj plaćanja umanjuje se za to plaćanje koje nije izvršeno.

Ako je kod trajnog naloga kao iznos plaćanja u Punomoćju naveden fiksni brojačni iznos tada plaćanja izvršavamo samo ako na računu ima raspoloživih sredstava da se nalog može izvršiti u cjelosti u skladu sa ovim Opštim uslovima. Ako na računu nema dovoljno raspoloživih sredstava, Banka nije obavezna da izvrši plaćanje po trajnom nalogu.

U slučaju da kod trajnog naloga nije fiksno (brojčano) određen iznos plaćanja, već je kao iznos plaćanja ugovoren cijeli saldo na računu, plaćanje će Banka izvršiti isključivo na dan dospjeća plaćanja i to ako je stanje na računu pozitivno. Iznos plaćanja će biti umanjen za naknadu definisanu prema Politici naknada.

Obavještenje o prebačenom računu

O novom broju računa banka obavještava platioce koji iniciraju ponavljajuće dolazeće kreditne transfere.

Navedeno Banka radi isključivo prema podacima iz Punomoćja, te podacima koje dobijemo od banke prenosioca (prethodne banke) ili od Klijenta.

Banka ne odgovara za postupanje, odnosno ne postupanje platilaca ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera, nakon što je Banka poslala gore navedeno obavještenje.

O novom broju računa Klijent može lično obavijestiti platioce/ili primaocce plaćanja. Ukoliko to klijent učini, potrebno je da nas o tome informiše.

Obaveza Klijenta vezano uz prebacivanje računa

Klijent treba da uradi kontrolu prebačenog računa.

Ako se na račun uspostavljaju vežu i druge usluge odnosno trajni nalog Klijent treba da utvrdi jesu li se počele izvršavati prema Punomoćju, te podacima koji su dostavljeni od banke prenosioca.

Ako se prebacivanje nije izvršilo u potpunosti, obaveza Klijenta je da uradi sve potrebno kako bi ono profunkcionisalo.

Račun koji imate u Prvoj banci CG AD-osnovana 1901.godine Klijent može prebaciti u drugu banku.

Za Klijenta možemo učiniti prebacivanje transakcionog računa u drugu Banku.

Prije prebacivanja važno je, podmiriti sve naknade i troškove vezane za račune te uz kartice i druge proizvode koji su povezani sa tim računom. Ovo uključuje i troškove koji još nijesu dospjeli (došli na naplatu), ali dospjevaju u trenutku kada Klijent zatvara račun. (Na primjer ovi troškovi mogu biti vezani uz prećutno prekoraćenje, kreditnu ili debitnu karticu, troškovi redovna i zatezne kamate).

Sve naknade i troškove po računima moraju se podmiriti najkasnije do dana koji je u Punomoćju naveden kao datum prebacivanja/zatvaranja računa. Uplate troškova moraju biti vidljivi na računu do kraja tog radnog dana

kako bi Banka mogla zatvoriti i prebaciti račun na datum u Punomoćju.

U slučaju da uplata Klijenta bude vidljiva na računu tek idući dan, račun će Banka moći zatvoriti najkasnije jedan radni dan nakon onog koji je naveden u Punomoćju.

Račun neće biti zatvoren ako sve naknade i troškovi nijesu podmireni na dan zatvaranja računa (prema Punomoćju). U ovom slučaju Klijent ima pravo otkazati svoj račun u skladu sa zaključenim Okvirnim ugovorom ili ovim Opštim uslovima poslovanja.

Kada kod Banke Klijent zatvori račun prestaće se izvršavati svi trajni nalozi vezani uz zatvoreni račun.

U slučaju prebacivanja računa u drugu Banku, Okvirni ugovor, te svi drugi ugovori za usluge povezane sa računom Klijenta se smatraju otkazanim na dan naveden u Punomoćju za prebacivanje koje je Banka dobila od druge banke ili od Klijenta lično.

Banka će Klijentu odmah javiti ako ne postoje uslovi za otkaz Okvirnog ugovora odnosno Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa.

Ako Klijent u drugu banku prebaca račun, izvršavanje trajnih naloga, ugovor o izvršavanju trajnog naloga se smatra otkazani.

U slučaju da Klijent u Punomoćju ne navede da želi da ugasi transakcioni račun koji ima kod naše Banke, već samo da izvrši prenos sredstava sa računa i/ili trajnih naloga, transakcioni račun će ostati aktivan i Klijent je obavezan da se pridržava svih ugovorenih obaveza iz Okvirnog ugovora i drugih zaključenih ugovora za usluge povezane sa računom Klijenta.

Član 11

TRAJANJE, IZMJENE I RASKID OKVIRNOG UGOVORA

Okvirni ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme i prestaje otkazom ili raskidom.

Izmjene odredbi Okvirnog ugovora se mogu vršiti samo pisanim putem. Obavezujuće su samo one odredbe koje su Klijent i Banka postigli pisanim sporazumom ili su utvrđeni internim aktima.

U slučaju izmjena Okvirnog ugovora Banka i Klijent ugovaraju, da izmjenu Okvirnog ugovora sa prilogom koji će činiti informacije dostavi jasno razumljivo i sveobuhvatno pisano obavještenje, najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Banka i Klijent ugovaraju da će se smatrati da je Klijent prihvatio izmjene ako do naznačenog datuma nastupanja izmjena pisano ne obavijesti Banku da ih ne prihvata. Prije stupanja na snagu predloženih izmjena Klijent ima pravo na raskid ugovora na način definisan Okvirnim ugovorom.

Komunikacija Banke i Klijenta se vrši dostavljanjem dokumenata i saopštenja na adresu sjedišta preporučenom poštom, naslovljeno na potpisnike Ugovora. Alternativno se dokumenata i saopštenja mogu dostavljati putem telefona, faksa i elektronske pošte, uz poštovanje postojećih kontakt informacija.

Klijent može raskinuti Okvirni ugovor pisanim putem, podnošenjem pisanog zahtjeva (Obrazac ZOR) uz otkazni rok

od mjesec dana. Uslov za raskid Okvirnog ugovora je predhodno izmirenje svih obaveza nastalih korišćenjem svih usluga.

Banka ima pravo od Klijenta naplatiti primjerenu naknadu za raskid ovog Okvirnog ugovora u skladu sa Politikom naknada, izuzetno Banka ne smije naplatiti naknadu Klijentu za otkaz okvirnog ugovora koji je, prije raskida, bio na snazi duže od šest mjeseci.

Banka će odbiti zahtjev za ukidanje transakcionog računa - koji je blokiran u postupku prinudne naplate u skladu sa pozitivnim propisima.

Banka može raskinuti Okvirni ugovor koji uz otkazni rok od dva mjeseca u slučaju da Klijent ne poštuje odredbe Zakona o platnom prometu, odredbe Okvirnog Ugovora, Opštih uslova poslovanja, drugih pozitivnih propisa ili internih akata Banke, ili ne vrši plaćanje naknade za pruženu uslugu. Obavještenje o otkazivanju Banka mora uručiti Klijentu pisanim putem – dopisom ili putem drugog trajnog medija. Kod direktnih kršenja Okvirnog ugovora ili pozitivnih propisa, ili ako je to naloženo važećim propisom odnosno od strane regulatora, Banka može otkazati isti i sa kraćim otkaznim rokom ili bez otkaznog roka.

Član 12

KREDITNO POSLOVANJE

Banka odobrava kreditne proizvode saglasno procedurama, odlukama o proizvodima i drugim aktima Banke, a u skladu sa Zakonom o potražničkim kreditima.

Pod kreditnim proizvodima Banke podrazumijevaju se krediti, garancije, akreditivi i ostali poslovi koji izvorno predstavljaju plasiranje slobodnih sredstava Banke kreditno sposobnim Klijentima pod određenim komercijalnim uslovima na osnovu ugovora zaključenog između Banke i Klijenta.

Banka vrši kreditno poslovanje sa Klijentima putem odobravanja kreditnih proizvoda kreditno sposobnim Klijentima pridržavajući se važećih propisa i akata Banke i uz dosljednu primjenu bankarskih standarda i dobre poslovne prakse, a na osnovu pisanog zahtjeva Klijenta.

Banka je dužna da Klijentu - fizičkom/pravnom licu, na njegov zahtjev, u pisanoj formi, pruži sve informacije koje nudi, prije prihvatanja ponude ili zaključenja ugovora o kreditnom proizvodu ili ugovora o dozvoljenom prekoračenju radi upoređivanja različitih ponuda, u cilju donošenja valjane odluke o zaključenju ugovora.

Informacije iz prethodnog stava dostavljaju se na propisanom obrascu, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, na jasan, sažet i lako uočljiv način kako je to definisano ugovorom između Klijenta i Banke (PSK za stambene kredite i PK obrazac za sve ostale potrošačke kredite), procedurom kojom se uređuje kreditno poslovanje sa tom kategorijom Klijenta i ovim Opštim uslovima.

Banka je dužna da upozori druge učesnike u kreditnom odnosu (sudužnike, založne dužnike i žirante/jemce) na pravnu prirodu sudužništva odnosno žiriranja/jemstva, kao i na pravo Banke da naplatu svojih potraživanja može vršiti od svih učesnika u kreditnom odnosu, obezbijedi odgovarajući dokaz.

Banka će razmotriti svaki uredno podnijet zahtjev i u razumnom roku obavijestiti Klijenta o svojoj odluci.

Banka je dužna da prije zaključenja ugovora o kreditu, izvrši procjenu kreditne sposobnosti Klijenta.

Banka odobrava kreditne proizvode isključivo kreditno sposobnim Klijentima, na osnovu potpunih i istinitih informacija koje dobije od Klijenta i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti tog Klijenta izvršenog na osnovu pisane saglasnosti lica na koga se ti podaci odnose.

Banka utvrđuje minimalne troškove života Klijenta –fizičko lice definisano Metodologijom za utvrđivanje minimalnih troškova života potrošača ,a

Banka utvrđuje minimalne troškove života Klijenta-Fizičko lice, odnosno njegove uže porodice koja čini zajedničko domaćinstvo, koji ne mogu biti manji od iznosa utvrđenog zakonom kojim se propisuje iznos dijela ličnih primanja koji je zaštićen od izvršenja.

Banka je dužna da procjenu kreditne sposobnosti, sprovede na osnovu pribavljenih informacija o prihodima, rashodima i drugim finansijskim i ekonomskim okolnostima Klijenta-Fizičko lice koje su neophodne, dovoljne i srazmjerne svrsi procjene a u skladu sa Metodologije za utvrđivanje minimalnih troškova života potrošača koja je sastavni dio ove procedure.

Najviša efektivna kamatna stopa na potrošačke kredite ne smije biti veća od prosječne ponderisane efektivne kamatne stope na stanje svih potrošačkih kredita upisanih u Kreditni registar Centralne banke do kraja određenog kvartala, uvećane za 100%.

Predaja dokumentacije koju Banka zahtijeva u cilju procjene kreditne sposobnosti Klijenta je neophodan, ali ne i obavezno i dovoljan uslov za dobijanje traženog kredita ili druge usluge kojom Banka direktno ili indirektno finansira Klijenta.

Odluku o odobravanju kredita, garancija i ostalih proizvoda i usluga donose nadležni organi Banke na način i po postupku u skladu sa internim aktima Banke.

Namjena korišćenja kreditnih proizvoda pravnim licima i preduzetnicima mora biti u skladu sa vrstom djelatnosti kojom se Klijent bavi, u skladu sa aktima Banke i zakonskim propisima.

Namjena korišćenja kreditnih proizvoda fizičkim licima utvrđena je pojedinačnim odlukama, odnosno ugovorom zaključenim sa Klijentom.

Na osnovu odluke nadležnog organa Banke o odobravanju i uslovima odobravanja kreditnog proizvoda, sa Klijentom se u pisanoj formi, zaključuje ugovor o kreditu. Ugovorom se definišu uslovi konšćenja kreditnog proizvoda.

Sastavni dio ugovora o kreditu čini plan otplate kredita sa rokovima i uslovim plaćanja kamata i drugih povezanih jednokratnih i višekratnih naknada i troškova.

U vezi sa ugovorom, Klijent snosi sve troškove vezane za odobreni kreditni proizvod, nastale poreske obaveze, sudske administrativne takse, troškove u vezi uspostavljanja sredstava obezbjeđenja-kolaterala (osiguranje, čuvanje, procjena, registracije i uspostavljanja obezbjeđenja i upisa kod nadležnih organa, itd), procjene i vještačenja, prevode dokumenata i isprava, poslovne korespondencije i prevoza osoblja Banke u svrhu ispunjenja ugovora i sve

druge troškove koji mogu nastati bez krivice Banke u vezi sa zaključenjem ili izvršenjem ugovora.

Ukoliko Banka izvrši plaćanje dijela ili ukupnih troškova iz prethodnog stava, iste će odmah fakturisati Klijentu koji je dužan da izvrši plaćanje po fakturi u za to ostavljenom roku.

Kod ugovora o kreditu sa promjenljivom kamatnom stopom Banka, uz obavještenje o promjeni kamatne stope, u pisanoj formi, dostavlja Klijentu i izmjenjen plan otplate kredita.

Banka je dužna da u pisanoj formi na papiru ili drugom trajnom mediju, redovno, a najmanje jednom mjesečno, u skladu za Zakonom o potrošačkim kreditima dostavlja Klijentu (fizičkom licu) izvještaj o stanju i prometu na računu Klijenta za kredit u obliku dozvoljenog prekoračenja.

U slučaju znatnog neugovorenog prekoračenja računa koje traje duže od jednog mjeseca. Banka je dužna da bez odlaganja u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka obavjesti Klijenta o iznosu prekoračenja, o kamatnoj stopi koja će se primjeniti na iznos prekoračenja i o drugim eventualnim troškovima i kaznama.

Stambeni potrošački krediti

Stambeni kredit je ugovor o potrošačkom kreditu obezbijeđen hipotekom ili drugim sličnim sredstvom obezbjeđenja na stambenom objektu ili drugoj nepokretnosti Klijenta ili obezbijeđen pravom u vezi sa tom nepokretnošću kao i ugovor o kreditu čiji je cilj da se steknu ili zadrže imovinska prava nad zemljištem ili na postojećoj ili projektovanoj građevini.

U smislu stambenog kreditiranja Klijent je fizičko lice koje u transakcijama obuhvaćenim djeluje u svrhe koje nijesu namijenjene njegovoj trgovinskoj, poslovnoj, zanatskoj ili profesionalnoj djelatnosti.

Klijent ima pravo da prijevremeno, u bilo kom trenutku, djelimično ili u potpunosti ispunji svoje obaveze iz ugovora o stambenom kreditu, Banka nema pravo na obračun i naplatu naknade za prijevremenu otplatu stambenog kredita

Banka ne obračunava naknadu za odobravanje stambenih kredita obezbijeđenih hipotekom li drugim sličnim sredstvom obezbjeđenja na stambenom objektu ili drugoj nepokretnosti potrošača ili obezbijeđen pravom u vezi sa tom nepokretnošću.

Klijent ima pravo da u roku od najmanje 15 dana prije zaključivanja ugovora o stambenom kreditu donese odluku o zaključenju ugovora o kreditu zasnovanu na potpunoj informisanosti.

ODOBRAVANJE OLAKŠICA

U slučaju da u toku otplate kredita Klijentu fizičko lice- nastupe okolnosti koje uzrokuju moguće poteškoće u plaćanju kreditnih obaveza, Klijent ima pravo da podnese pisani obrazloženi zahtjev za odobravanje olakšica uz navođenje okolnosti koje su dovele do poteškoća u plaćanju, uključujući i dokaze o tome.

Okolnostima koje uzrokuju moguće poteškoće u plaćanju koje Klijenta mogu dovesti u teško imovinsko stanje, mogu biti: gubitak posla, značajno smanjenje prihoda, teška bolest i teška povreda koja dovodi do umanjenja radne sposobnosti.

Drugim bitnim okolnostima koje mogu uzrokovati poteškoće u plaćanju, a na koje Klijent ne može da utiče, mogu biti teške porodične prilike, kao što je teška bolest ili smrt supružnika, kao i razvod braka, ako su supružnici bili sudužnici po kreditu ili je jedan od supružnika drugi učesnik u kreditnom poslu.

Zahtjev iz stava 1 ovog člana, može se podnijeti u poslovnim prostorijama Kreditora ili elektronskim putem na email adresu: Info@prvabankacg.com

Kreditor odlučuje o zahtjevu u roku od 30 dana od dana prijema tog zahtjeva i o tome obavještava Klijenta pisanim putem, u papirnom ili elektronskom obliku.

Ako je zahtjev nepotpun ili neuredan, kreditor je dužan je da u roku od tri radna dana od dana prijema zahtjeva, obavijesti Klijenta i uputi kako da uredi Zahtjev.

Klijent čiji je zahtjev odbijen ili po čijem zahtjevu nije odlučeno u roku iz stava 5 ovog Člana, ima pravo da podnese prigovor Komisiji za olakšice Kreditora u roku od 10 dana od dana prijema odluke, odnosno od isteka roka za odlučivanje ukoliko odluka nije donijeta. Ako Klijent nakon podnošenja zahtjeva ili u prigovoru Komisiji i dalje ostaje pri zahtjevu za primjenom određene olakšice, Kreditor može da zahtijeva od Klijenta dodatno sredstvo obezbjeđenja radi primjene tražene olakšice.

Komisija može da:

- 1) odbije prigovor ako nijesu ispunjeni uslovi za odobravanje olakšica;
- 2) usvoji prigovor potrošača i preinači prethodno donijetu odluku, pri čemu nije ograničena zahtjevom potrošača;
- 3) ponudi potrošaču olakšicu, uključujući i mogućnost da mu ponudi drugačiju olakšicu ili pod izmijenjenim uslovima u odnosu na olakšicu koja mu je prethodno ponuđena.

Obavještenje o načinu ostvarivanja olakšica za Klijente sa poteškoćama u plaćanju istaknuto je u poslovnim prostorijama kreditora i na zvaničnoj sajtu Banke.

Ukoliko je podniet Zahtjev Klijenta za odobravanje olakšice, sve do donošenja odluke po zahtjevu Klijenta za odobravanje olakšica, Kreditor neće raskinuti ovaj Ugovor, odnosno neće dug po kreditu iz tog ugovora proglasiti u cjelosti dospjelim.

Klijent se po ovom osnovu detaljnije informiše u poslovnim prostorijama i zvaničnoj internet stranici Kreditora.

U slučaju duga po kreditnoj kartici, odnosno po osnovu dozvoljenog i/ili nedozvoljenog prekoračenja, kreditor može da ponudi potrošaču otplatu duga u 12 mjesečnih rata uz primjenu kamatne stope koja odgovara 1/2 ugovorene kamatne stope.

Član 13

DEPOZIT

Pod novčanim depozitom podrazumijevaju se novčana sredstva koja pravna lica, preduzetnici i fizička lica (rezidenti i nerezidenti) deponuju kod Banke na osnovu Ugovora, zahtjeva za deponovanje sredstava ili na osnovu obaveze utvrđene zakonom.

Depozit može biti po viđenju i oročeni depozit, a oročeni depoziti mogu biti kratkoročni i dugoročni, sa namjenom i bez namjene.

Oročeni depozit prestaje istekom roka oročavanja. Povraćaj depozita vrši se nakon utvrđivanja identiteta Klijenta (u daljem tekstu: Deponent).

Deponent - pravno lice je u obavezi da blagovremeno obavijesti Banku o svojoj namjeri da ne produži oročenje Depozita. Ukoliko o osam dana prije datuma isteka oročenja Deponent ne obavijesti Banku da istekom oročenja želi da podigne oročena sredstva, Banka će automatski produžiti oročenje novčanog depozita, obračunata

kamata se pripisuje Depozitu i tako dobijeni iznos se oročava, bez zaključenja aneksa, na isti rok i po kamatnoj stopi koja važi kod Banke na datum reoročenja u skladu sa važećom Politikom kamata.

Za depozite fizičkih lica u slučaju automatskog produženja oročenja novčanog depozita - banka će, najkasnije 15 dana prije isteka roka oročenja, Klijenta/Deponenta obavijestiti o roku na koji se produžava ugovor o novčanom depozitu i o kamatnoj stopi, a Klijent/Deponent ima pravo da ugovor raskine najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema tog obavještenja, i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period. Izuzetno, oročeni depozit se može razročiti i prije isteka roka oročenja raskidom ugovora o oročenom depozitu u skladu sa ugovorom i internim aktima Banke. Deponent podnosi pisani zahtjev za prijevremeni raskid ugovora o oročenom depozitu na način i pod uslovima kako je to utvrđeno ugovorom. U slučaju ovog prijevremenog raskida ugovora o oročenom depozitu Deponent nema pravo na ugovorenu kamatu po osnovu oročenih sredstava.

Nominalna kamatna stopa za oročeni depozit je fiksna i ne može se mjenjati u toku trajanja ugovorenog roka oročenja osim uz saglasnost ugovornih starana i ukoliko to nije suprotno pozitivnim propisima.

Uslovi prijema depozita, prava i obaveze Banke i Deponenta utvrđuju se ugovorom koji mora biti zaključen u pisanoj formi.

Deponentu koji kod Banke položi sredstva Banka plaća kamatu u visini koja je utvrđena aktima Banke i ugovorom na osnovu koga se deponuju sredstva kod Banke. Pasivna kamatna stopa je redovna ugovorena kamatna stopa na mjesečnom ili godišnjem nivou po kojoj Banka vrši plaćanje kamate na depozite, štedne uloge i druga primljena sredstva.

Pasivna efektivna kamatna stopa iskazuje troškove depozitara koji se realizuju putem isplata Deponentu po osnovu primljenog depozita. Efektivnom kamatnom stopom iskazuju se ukupni troškovi depozita, izraženi kao godišnji procenat ukupnog iznosa depozita. Visina kamatnih stopa utvrđuje se u skladu sa internim aktima Banke, Obracun kamate vrši se dekurzivnim obracunom, metodom slozenog kamatnog racuna za kalendarski broj dana u mjesecu i 365/366 dana u godini, prema odredbama Odluke o jedinstvenom nacinu obracuna i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite.

Kod zasnivanja depozitnog odnosa. Banka je dužna da sačini i preda Deponentu plan isplate depozita. Plan mora da sadrži pečat Banke i potpis ovlašćenog lica.

Banka ima pravo da propisuje, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke, minimalne iznose oročenog depozita nominalne kamatne stope, periode oročavanja i ostale uslove.

Banka zadržava pravo da, u zavisnosti od statusa Klijenta, vrste, namjene, visine depozita i roka deponovanja ugovara različite uslove deponovanja.

Banka je članica Fonda za zaštitu depozita. Banka je u obavezi da Deponenta ili potencijalnog Deponenta obavijesti o sistemu zaštite depozita.

Član 14
SREDSTAVA-INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA POTRAŽIVANJA BANKE
(kolaterali)

Klijent je dužan da na zahtjev Banke, pruži adekvatna sredstva-instrumente obezbjeđenja potraživanja Banke (u daljem tekstu kolaterali)

Banka određuje vrstu i prihvatljivu vrijednost kolaterala, u skladu sa propisima i internim aktima.

Banka prihvata sljedeće vrste sredstava-instrumentata obezbjeđenja kao kolateral: spostvena mjenica, administrativna zabrana, mjenica, hipoteka, fiducijarni prijenos prava svojine(fiducija) zaloga na pokretnim stvarima, zaloga na hartijama od vrijednosti, zaloga na novčanim sredstvima (keš kolateral), ovlašćenje za naplatu, jemstvo, cesija radi obezbjeđenja, garancija, polisa osiguranja, druge vrste kolaterala prihvatljivih za Banku, u skladu sa odlukom nadležnog organa Banke.

Da bi se kredit i drugi aranžman odobrio, Klijent je dužan da prethodno dostavi Banci, po njenoj diskrecionoj procjeni, najsigurnija sredstva obezbjeđenja koja obezbjeđuju uredno izmirenje obaveza u skladu sa zakonom, poslovnom politikom i aktima Banke.

Banka odlučuje koja su to sredstva obezbjeđenja najsigurnija za obezbjeđenje urednog izmirenja obaveza klijenta prema Banci.

Ukoliko se u ugovornom odnosu između Banke i Klijenta definisana sredstva obezbjeđenja u vidu hipoteke ili zaloge na pokretnim stvarima, Klijent je dužan da dostavi Banci adekvatnu procjenu tržišne vrijednosti nepokretne imovine i/ili pokretne imovine i da izvrši osiguranje vinkuliranjem polisa osiguranja u korist Banke.

Procjena tržišne vrijednosti nepokretne imovine i/ili pokretne imovine i osiguranje predmeta založnog prava i vinkuliranje polise u korist Banke predviđeno je internim aktima Banke. Osiguranje nepokretne imovine i/ili pokretne imovine i vinkuliranje polise u korist Banke se ugovara najmanje za cjelokupno vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Klijenta u skladu sa internim aktima Banke koji uređuju oblast kreditnog poslovanja. U toku trajanja Ugovornog odnosa obje ugovorne strane mogu inicirati zamjenu uspostavljenog sredstva obezbjeđenja u skladu sa propisima i internim aktima Banke uz obaveznu saglasnost druge ugovorne strane.

Klijent snosi sve troškove konstituisanja sredstava obezbjeđenja uključujući i troškove nadležnih organa u cilju konstituisanja sredstava obezbjeđenja.

U slučaju da je naplata potraživanja Banke obezbjeđena sa više sredstava obezbjeđenja pruženih od strane Klijenta ili trećih lica, Banka je ovlašćena, odnosno ima diskreciono pravo da prilikom realizacije naplate iz sredstava obezbjeđenja vrši izbor u smislu redosljeda, odnosno realizuje sredstava-instrumentata obezbjeđenja zajedno ili odvojeno, paralelno, selektivno ili sukcesivno, osim u slučaju kada je redosljed utvrđen nekim od važećih zakona.

Ukoliko tokom otplate kredita ili drugog plasmana postojeća sredstva obezbjeđenja postanu neadekvatna (nedovoljna) odnosno zbog postojanja određenih pravnih i materijalnih nedostataka, postane nedovoljno ili u toku trajanja ugovorene obaveze postane neadekvatno za pokriće tekućih obaveza Klijenta, Banka može tražiti od Klijenta da podnese nova ili dodatna sredstva obezbjeđenja. Klijent je na zahtjev Banke dužan da dopuni ili zamijeni takvo obezbjeđenje, svaki takav zahtjev Banka daje u pisanoj formi uz navođenje razloga za njegovo isticanje. U slučaju da Klijent ne postupi po zahtjevu Banke u ostavljenom roku, Banka ima pravo da raskine ugovor sa Klijentom i predmetno potraživanje proglasi dospjelim u cjelosti i pokrene postupak prinudne naplate kao i da po ovom osnovu aktivira sva sredstva obezbjeđenja predana Banci po određenom ugovoru.

Banka može koristiti za naplatu dospjelih potraživanja od Klijenta sva sredstva Klijenta koja se vode kao depoziti po viđenju na računima kod Banke kao i protivvrijednost stranih valuta hartije od vrijednosti i druga sredstva koja se vode na računima Klijenta kod Banke, ako sudskim nalogom ili odlukom organa nije izuzeto izvršenje na ovim sredstvima.

Banka ima pravo kontrole namjenskog korišćenja sredstava kredita i urednosti Klijenta u sprovođenju ostalih obaveza iz ugovora.

Ako nije drugačije ugovoreno. Klijent pravno lice ima pravo da otplati svoje dugovanje Banci nastalo po osnovu kredita ili nekog drugog kreditnog proizvoda u cjelosti i prije roka dospjeca pod uslovom da o toj namjeri obavijesti Banku pisanim putem i uz plaćanje naknade u visini utvrđenoj ugovorom, i u skladu sa internim aktima Banke.

Klijent - fizičko lice ima pravo da prijevremeno, u bilo kom trenutku, djelimično ili u potpunosti ispuni svoje obaveze iz ugovora o kreditu, u kom slučaju ima pravo i na smanjenje ukupnih troškova kredita za preostali iznos kamata i drugih troškova u vezi preostalog roka trajanja ugovora. U slučaju prijevremene otplate kredita Banka ima pravo na pravednu i objektivnu naknadu opravdanih troškova neposredno povezanih sa prijevremenom otplatom kredita pod uslovom da je prijevremena otplata izvršena tokom perioda za koji je ugovorena fiksna kamatna stopa. Iznos naknade i način plaćanja utvrđuju se u skladu sa Zakonom o potrošačkim kreditima, ugovorom zaključenim sa Klijentom, odnosno procedurom Banke koja reguliše kreditno poslovanje i ovim Opštim uslovima poslovanja.

Član 15

POSLOVNA KOMUNIKACIJA IZMEĐU BANKE I KLIJENTA

Banka i Klijent u okviru poslovnog odnosa mogu da komuniciraju usmenim ili pisanim putem s tim da samo pisana komunikacija (pisana, elektronska korespodencija) može imati formalni i materijalni značaj.

Službeni jezik Banke je crnogorski jezik.

Klijent može zahtijevati korespodenciju i na internacionalnom engleskom jeziku. U slučaju spora u vezi tumačenja jezika mjerodavan je crnogorski jezik.

Pisana komunikacija između Banke i Klijenta vrši se putem adrese prebivališta/boravišta Klijenta, ili elektronskim putem(email, viber ili sms na broj telefona koji je Klijent naznačio kao kontakt podatak ili kao sredstvo komunikacije), koje podatke je Klijent dostavio Banci prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa.

U slučaju da Klijent ne obavijesti Banku blagovremeno o promjeni adrese prebivališta/boravišta, , sjedišta, promjeni podataka za elektronsku komunikaciju kao i o drugim podacima koji mogu uticati na uredno dostavljanje obavještenja Banke, ili u slučaju da su isti podaci netačni ili neažurirani, sva obavještenja Banke smatraće se uredno dostavljenim ukoliko su upućena na Klijentovu posljednju adresu ili na jedan od načina za elektronsku komunikaciju(email, viber ili sms na broj telefona koji je Klijent naznačio kao kontakt podatak ili kao sredstvo komunikacije) koji kontakt podaci su dostavljeni Banci od strane Klijenta, a obaveza Banke koja iz obavještenja proističe smatraće se izvršenom:

- Na dan predaje pisanog materijala-pošiljke pošti za dostavu,
- Na dan predaje pisanog materijala –pošiljke firmi koja je registrovana i angažovana od strane Banke za dostavu,

- Na dan dostave izvršen elektronskim putem na trajnom nosaču podataka koji omogućava čuvanje podataka – e –mail, SMS, Viber ili poruke putem drugih sredstava komunikacije na broj telefona koji je Klijent naznačio kao kontakt podatak ili kao sredstvo komunikacije. U slučajevima da pošiljka /elektronska poruka dostavljena klijentu bude vraćena Banci netačno datih podataka Banci od strane Klijenta sve dok Klijent ne obavijesti Banku o promjeni odnosno o tačnim podacima potrebnim za dostavu pošiljke.

Ukoliko Banka utvrdi da registrovani brojevi telefona, e-mail adresa i druge elektronske kontakt adrese ne pripadaju Klijentu ili su neispravni, prestaje obaveza Banke o obavještanju Klijenta te Banka ne snosi bilo kakve štetne posljedice usljed nepostupanja Klijenta o obaveznom informisanju Banke o svakoj promjeni i urednom ažuriranju podataka koje je dostavio Banci u cilju komunikacije u izvršavanju obaveza Banke prema Klijentu.

Komunikacija između Klijenta i Banke obavlja se i putem informativnog i reklamnog materijala, telefonskim kontaktom, putem Kontakt centra Banke, posredstvom internet prezentacije Banke, putem društvenih mreža (facebook, instagram, linkedin, youtube i sl.), kao i direktnom usmenom komunikacijom.

Isprave i obavještenja koja Klijent dostavlja Banci na stranom jeziku, na zahtjev Banke dostavljaju se u ovjerenom prevodu na crnogorski jezik. Isprave, zahtjevi, obavještenja i drugi pisani dokumenti koje klijent dostavlja Banci moraju biti jasni, potpuni nedvosmisleni, čitko popunjeni /napisani, isto kao i izmjene i dopune istih.

Izmjene i dopune pisanih dokumenata moraju biti sa jasnim naznakama i pozivom na osnovni dokument koji je predmet izmjene i dopune.

Član 16 **POSLOVI SA KARTICAMA**

Banka izdaje platne kartice klijentima Banke.

Kartica predstavlja instrument za raspolaganje sredstvima sa računa Klijenta/korisnika kartica u elektronskoj formi i instrument za dobijanje određenih informacija o računu Klijenta kao i za korišćenje drugih elektronskih servisa.

Transakcije koje se mogu obavljati karticom mogu biti gotovinske i bezgotovinske, a račun Klijenta može se zadužiti u trenutku izvršenja transakcije ili sa odloženim rokom uz korišćenje principa rezervisanja sredstava na računu Klijenta.

Kartice mogu biti kreditne i debitne.

Debitna kartica predstavlja instrument za elektronsko obavljanje transakcija kod kojih se zaduženje Klijenta vrši u momentu izvršenja transakcije, do maksimalnog raspoloživog iznosa bez i sa dozvoljenim prekoračenjem.

Kreditna kartica predstavlja instrument za elektronsko obavljanje transakcija gdje plaćanje Klijenta/korisnika kartice dopijeva nakon određenog ugovorenog roka. Iznos kojim Klijent raspolaže može biti maksimalno do kreditno odobrenog iznosa, dok ukupan dug može prelaziti kreditno odobreni iznos za iznos provizija, kamata i članarine za konkurentnu vrstu kartice.

Prilikom korišćenja kartica u inostranstvu gdje se podiže novac ili vrši plaćanje u valuti različitoj od valute računa za koji je kartica vezana, obračun se obavlja po prodajnom kursu platnih šema (MasterCard ili VISA) na dan transakcije ili na dan valute.

Prava i obaveze Banke i Klijenta, način i postupak poslovanja sa platnim karticama regulisan je ugovorom zaključenim između Klijenta i Banke kojim se definišu uslovi pod kojima se obavlja poslovanje karticama kao i važećim posebnim Opštim uslovima izdavanja i korišćenja za određenu platnu karticu i internim aktima Banke koji regulišu kartično poslovanje u Banci.

Član 17 **ELEKTRONSKO BANKARSTVO-E BANKING**

E-banking servis je proizvod/usluga koja klijentima omogućava direktan pristup transakcionim računima kod Banke udaljenim pristupom putem internet konekcija, bez fizičkog dolaska u Banku.

Ova usluga obuhvata:

- mogućnost uvida u stanje na računu 24/7/365 (24 sata, 7 dana u nedelji, 365 dana u godini);
- pregled prometa preko računa koji učestvuje u platnom prometu;
- plaćanje obaveza elektronskim platnim nalogima sa datumom valute na dan kreiranja naloga ili nekim datumom u budućnosti u nacionalnom ili međunarodnom platnom prometu ukoliko je to primjenljivo;
- Prijenos sredstava između transakcionih računa u domaćoj ili stranoj valuti.

Korisnici usluga mogu biti poslovni subjekti i fizička lica u skladu sa, zaključenim Okvirnim ugovorom i Opštim uslovima korišćenja usluga elektronskog bankarstva, odnosno u skladu sa ostalim internim akata Banke koji regulišu usluge elektronskog bankarstva i platnog prometa.

SMS i E-mail obavještanja

SMS obavještenje – predstavlja uslugu Banke kojom se Klijentu, putem SMS poruka, dostavljaju informacije o transakcionom računu, uključujući prilive i odlive sredstava te stanje na računu, kredencijale za logovanje, aktivacione kodove i druge tehničke ili sigurnosne podatke u skladu sa internim procedurama i Pravilnikom Banke, kao i informativna obavještenja o promjenama tarifa i naknada, uslovima korišćenja, bezbjednosnim upozorenjima i drugim važnim informacijama.

E-mail obavještenje – predstavlja uslugu Banke kojom se Klijentu, putem mail-a, dostavljaju informacije o promjenama na transakcionom računu, uključujući prilive i odlive sredstava te stanje na računu, kredencijale za logovanje, aktivacione kodove i druge tehničke ili sigurnosne podatke u skladu sa internim procedurama i Pravilnikom Banke, kao i informativna obavještenja o promjenama tarifa i naknada, uslovima korišćenja, bezbjednosnim upozorenjima i drugim važnim informacijama.

Provjera autentičnosti

Pouzdana provjera autentičnosti klijenta je 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 i ima za rezultat generisanje koda za provjeru autentičnosti.

Banka primjenjuje pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta kada platilac:

- pristupa svom računu za plaćanje uz online povezivanje (povezivanje putem javno dostupne komunikacione mreže (npr. interneta) pružaoca i korisnika određene usluge;

- inicira elektronsku platnu transakciju, ili;
- izvršava bilo koju radnju sa udaljenosti koja može značiti rizik u smislu prevara povezanih sa plaćanjem ili drugih oblika zloupotrebe.

U izuzetnim slučajevima, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima, dozvoljeni su izuzeci od primjene zahtjeva za pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta, što ne utiče na validnost izvršene autorizacije transakcije.

Kada se radi o elektronskoj platnoj transakciji na daljinu, Banka primjenjuje pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta sa elementima koji transakciju na dinamičan način povezuju sa određenim iznosom i određenim primaocem plaćanja.

Banka obezbjeđuje odgovarajuće sigurnosne mjere za zaštitu povjerljivosti i integriteta personalizovanih sigurnosnih podataka korisnika platnih usluga. Banka je dužna da omogući pružaocima usluge iniciranja plaćanja i pružaocima usluge informacija o računu da se pouzdaju u postupke provjere autentičnosti.

Pružalac platnih usluga prihvata kod za provjeru autentičnosti samo jednom, kada platilac koristi taj kod kako bi pristupio svom računu za plaćanje uz online povezivanje, inicirao elektronsku platnu transakciju ili izvršio bilo koju radnju sa udaljenosti koja može značiti rizik u smislu prevara povezanih sa plaćanjem ili drugih oblika zloupotrebe. Izuzetno, Banka nije dužna da primijeni pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta u slučajevima predviđenim važećom regulativom.

Pružalac platnih usluga dužan je da obezbijedi povjerljivost i integritet personalizovanih sigurnosnih podataka korisnika platnih usluga, uključujući kodove za provjeru autentičnosti, tokom svih faza te provjere.

Pružalac platnih usluga dužan je da obezbijedi da se dostavljanje personalizovanih sigurnosnih podataka, uređaja i softvera za provjeru autentičnosti korisniku platnih usluga obavlja na siguran način, kojim se vodi računa o rizicima povezanim sa neovlašćenom upotrebom u slučaju njihovog gubitka, krađe ili kopiranja.

Član 18

PLATNE KARTICE

Kartica - međunarodna kartica MasterCard ili VISA, koju Banka izdaje Osnovnom korisniku i, na njegov zahtjev, Dodatnom korisniku, bezgotovinsko je sredstvo plaćanja koje Korisniku kartice omogućava plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu, kao i podizanje gotovine na isplatnim mjestima u zemlji i u inostranstvu, koja nose oznaku o prihvatanju MasterCard ili Visa.

PIN - personal identification number (lični identifikacioni broj) Osnovnog, odnosno Dodatnog korisnika, koji mu dodjeljuje Banka, poznat isključivo Korisniku kartice i strogo povjerljiv. Služi za identifikaciju Korisnika kartice kod transakcija koje uslovljavaju identifikaciju PIN-om).

Zamjena PIN-a - ponovno izdavanje PIN mailer-a na zahtjev Korisnika kartice.

Karticu i PIN preuzima lično Korisnik. Prilikom preuzimanja, Korisnik je obavezan da potpiše karticu. U suprotnom, ona neće biti važeća i Korisnik nepotpisane kartice snosi odgovornost u slučaju zloupotrebe .

Kartica se izdaje pod utvrđenim uslovima i sadrži: ime i prezime Korisnika, broj kartice, datum isteka kartice i identifikacioni broj izdavaoca kartice.

Ako Korisnik kartice izgubi karticu, zaboravi ili izgubi PIN, Banka gasi karticu i vrši izradu nove, sa novim PIN-om.

Kreditne/debitne kartice MasterCard ili VISA, koje Banka izdaje međunarodnog su važenja i mogu se koristiti na svim mjestima u zemlji i inostranstvu.

Korisnik kartice je dužan da korišćenje kartice uskladi sa Poslovnom politikom Banke, kao i sa raspoloživim sredstvima na (partijama) računima za koje je vezana kartica.

Kartica se može koristiti samo u periodu naznačenom na kartici.

PIN sadrži najmanje četiri cifre.

Broj neuspješnih unosa PIN-a je ograničen na tri pokušaja. Posle trećeg pokušaja bankomat zadržava karticu iz sigurnosnih razloga.

PIN je poznat samo Korisniku kartice i smatra se strogo povjerljivim podatkom. Korisnik kartice je dužan preduzeti sve mjere kako PIN ne bi učinio dostupnim trećem licu, vodeći brigu da bilo kakav pisani trag o PIN-u ne bude doveden u vezu sa karticom.

Limit može biti kreditni i dnevni.

Korišćenje kreditnog limita dozvoljeno je samo u okviru odobrenog kredita koji je vezan za partiju kreditne kartice.

Dnevni limit određuje Banka, on je univerzalan i odnosi se na sve Korisnike kartice za određeni proizvod, i može biti: limit za podizanje gotovine i limit za transakcije, kao i zbirni dnevni limit.

Dnevni limit obuhvata dnevnu potrošnju osnovne i dodatne kartice.

Korisnik kartice dnevni limit na kartici može povećati, podnošenjem pisanog zahtjeva, čime snosi odgovornost u slučaju zloupotrebe kartice.

U slučaju gubitka ili krađe kartice, Osnovni i/ili Dodatni korisnik kartice dužan je odmah usmeno, a najkasnije u roku od dva (2) radna dana pisanim putem obavijestiti bilo koju poslovnicu Banke ili na adresu Banke, Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br. 141,81 000 Podgorica.

Korisniku kartice je na raspolaganju broj korisničkog servisa 19891, na koji može izvršiti blokadu kartice 24h, 7 dana u nedjelji.

Banka je u obavezi da po prijemu obavještenja o nestanku, karticu odmah blokira.

Kartica glasi na ime, neprenosiva je i Banka je izdaje sa rokom važenja naznačenim na prednjoj strani kartice. Kartica je važeća do posljednjeg dana u mjesecu, naznačenom na kartici. Prije isteka roka važenja postojeće kartice, Banka izdaje novu debitnu karticu po automatizmu, dok se za kreditne kartice svaki ugovor pojedinačno preispituje i na osnovu kreditne sposobnosti Korisnika kartice vrši reizdavanje. Na taj način izdaje se nova kartica sa novim rokom važenja, koja prati prethodnu u kontinuitetu.

Korisnik kartice je dužan da na zahtjev Banke vrati karticu u roku od 10 (deset) kalendarskih dana, od dana obavještenja o otkazu korišćenja.

Korisnik kartice je dužan da u slučaju otkazivanja korišćenja kartice, otkaz izvrši pisanim putem, najkasnije 60 (šezdeset) dana prije isteka roka važnosti kartice.

Sve transakcije koje su zaključene do trenutka vraćanja kartice, bez obzira na datum njihovog dospjeća, kao i sve eventualne troškove (kamate, naknade i sl.) snosi Korisnik kartice.

Član 19 **POSEBNI USLOVI**

Posebni uslovi i pravila se primjenjuju na specifične vrste bankarskih poslova (elektronsko bankarstvo, platne kartice, garancije, investiciono bankarstvo i dr.) o čemu Banka donosi interne akte kojima se ova pitanja detaljno regulišu.

Član 20 **HARTIJE OD VRIJEDNOSTI**

Banka obavlja poslove definisane Pravilima investicionog bankarstva, a u skladu sa zakonskim, podzakonskim propisima i ugovorom zaključenim sa Klijentom.

Banka će obavljati sve poslove u skladu sa instrukcijama Klijenta, a u cilju zaštite interesa Klijenta i čuvanja povjerljivih informacija. Banci i Klijentu su zabranjene radnje koje podrazumijevaju korišćenje privilegovanih informacija, manipulaciju na tržištu « konflikt interesa ».

U slučaju bilo kakvih dvosmislenosti ili drugih nejasnoća, Banka će čekati posebne instrukcije Klijenta. Banka može odlučiti da, u potpunosti ili djelimično, ne izvrši dobijeni nalog ili da izvršenje dobijenog naloga stornira u slučaju da na računu Klijenta nema adekvatnog pokrića.

Banka naplaćuje proviziju saglasno važećim tarifnima za ove usluge.

Klijent Banke zaključuje poseban ugovor o pružanju usluga u vezi sa hartijama od vrijednosti i drugim finansijskim instrumentima kojim se regulišu posebni uslovi i procedura kod prijema i izvršenja naloga Klijenta. Klijent je dužan da organizacionom djelu za investicione usluge, odnosno kustodi usluge dostavi i dodatnu dokumentaciju na njihov zahtjev.

Klijent će Banci nadoknaditi štetu koja nastane kao posljedica netačnih podataka, pogrešne dokumentacije, neizvršenja preuzetih obaveza, kao i u drugim slučajevima predviđenim zakonom.

Klijent Banke je dužan da poštuje rokove definisane zakonima i podzakonskim aktima, kao i rokove Banke. U suprotnom Banka neće biti u mogućnosti da izvrši uslugu a Klijent će biti u obavezi da plati eventualne troškove.

Član 21 **POSLOVI KUPOPRODAJE STRANIH VALUTA**

Banka izvršava naloge za kupoprodaju *stranih valuta* u skladu sa zakonima, propisima Centralne banke Crne Gore i internim aktima Banke.

U skladu sa relevantnom zakonskom regulativom iz oblasti kupoprodaje stranih valuta, kupoprodajne transakcije u stranim valutama kojima se trguje na stranom tržištu obavljaju se uz primjenu odgovarajućih Bančinih kurseva valuta. Kursne liste Banka formira u skladu sa aktuelnim kretanjima na tržištu u zemlji i inostranstvu, na osnovu odnosa ponude i tražnje za stranim valutama.

Banka primjenjuje sopstvene kurseve važeće na dan izvršenja transakcije ili na dan knjiženja odobrenja i zaduženja Klijentovog računa.

Član 22

OSTALE BANKARSKE USLUGE

Banka, pored navedenih usluga, obavlja i poslove otvaranja escrow i drugih računa sa posebnom namjenom, mjenjačke, faktoring poslove kao i druge finansijske usluge koje Banka pruža shodno, Zakonu o kreditnim institucijama, dozvoli Centralne banke Crne Gore, Statutu Banke, drugim pozitivnim propisima i internim aktima Banke.

Uslovi i način obavljanja navedenih poslova detaljnije se definišu internim aktima Banke, donijetim u funkciji sprovođenja ovih Opštih uslova poslovanja.

Član 23

KAMATE I NAKNADE

Banka cijene usluga utvrđuje i obračunava i naplaćuje u skladu sa važećim cjenovnicima, zavisno od kategorije klijenata.

Banka po bankarskim poslovima ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamatu u skladu sa Politikom kamata Banke.

Visina, karakter (promjenljivost) i period na koji se odnosi cijena usluga Banke, metod, dinamika i rokovi obračuna kao i dinamika i rokovi naplate cijena preciziraju se ugovorom.

Ugovorom se takođe precizira obračun kamate za neblagovremeno izmirenje obaveze (zatezna kamata) kao i drugi mogući troškovi.

Kamate na kredite i depozite mogu biti iskazane na godišnjem, mjesečnom i dnevnom nivou u zavisnosti od ponude konkretnog proizvoda, pravnog posla ili ugovorenih uslova.

Nominalna kamatna stopa utvrđuje se u sklopu cjenovnika i kataloga proizvoda i usluga, po kategorijama klijenata. Nominalna kamatna stopa koju Banka primjenjuje može biti fiksna ili varijabilna, u zavisnosti od vrste bankarskog posla Banka konkretnim ugovorom definiše vrstu nominalne kamatne stope uz plan otplate.

U slučaju da je ugovorena varijabilna kamatna stopa, o svakoj promjeni takve stope Banka obavještava Klijenta prije njene promjene, u pisanoj formi sa naznakom datuma od kada se izmjena stope primjenjuje.

Banka je u skladu sa propisima Centralne banke Crne Gore, dužna da na jedinstven način obračunava i iskazuje

aktivne efektivne kamatne stope na date kredite i pasivne efektivne kamatne stope na primljene depozite.

Efektivna kamatna stopa pomaže Klijentu u upoređivanju stvarne cijene kredita/depozita između različitih ponuđenih proizvoda banaka.

Efektivna kamatna stopa iskazuje ukupne prihode koje Banka naplaćuje od Klijenta pri odobravanju kredita i tokom otplate kredita, odnosno ukupne rashode Banke koje ona realizuje putem isplata klijentu po osnovu primljenog depozita. Efektivna kamatna stopa iskazuje se na godišnjem nivou, u procentima sa dvije decimale, uz zaokruživanje druge decimale.

Na dospjela nenaplaćena potraživanja, od momenta dospelosti, Banka zaračunava zateznu kamatu saglasno važećim propisima a ako je stopa ugovorene kamate viša od stope zatezne kamate Banka ima pravo da i u docnji primjenjuje stopu ugovorene kamate.

Ako u toku trajanja ugovornog odnosa nastupe okolnosti koje Klijenta - fizičko/pravno lice dovedu u teško imovno stanje, odnosno okolnosti na koje Klijent nije mogao da utiče, Banka može diskreciono odlučiti da uvede zastoj u otplati (moratorijum) za određeno vrijeme u toku koga se neće obračunavati zatezna kamata na dospjelo a neizmireno potraživanje.

Banka obračunava i naplaćuje naknade za usluge izvršene Klijentima Banke u skladu sa Politkom naknada.

Banka je ovlašćena da sve dospjele naknade naplati direktnim zaduženjem računa Klijenta bez njegove posebne saglasnosti.

Član 24 **PRIGOVOR KLIJENTA**

Klijent koji smatra da se kreditna institucija ne pridržava obaveza iz zaključenog ugovora ili nije zadovoljan aktom, radnjom ili (ne)postupanjem kreditne institucije, može da podnese prigovor nadležnoj organizacionoj jedinici ili organu kreditne institucije nadležnom za odlučivanje po prigovorima klijenata.

Klijent podnosi prigovor :

- u poslovnim prostorijama Banke;
- poštom;
- elektronskom poštom;
- putem društvenih mreža (facebook, instagram, linkedin, youtube i sl.).

Ukoliko Klijent usmeno prigovori i ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom, zaposleni u Banci kome se Klijent obratio je dužan da poduči Klijenta o zaštiti prava potrošača odnosno pravu podnošenja pisanog prigovora, ukazujući mu na obaveznu sadržinu prigovora i pravima i obavezama Klijenta u skladu sa Procedurom rješavanja prigovora klijenata.

Anonimni prigovori ili prigovori koji ne sadrže minimum podataka, tj. koji nijesu formalno ispravni se ne obrađuju, u cilju zaštite potrošača i zaštite podataka o ličnosti, o čemu se stara Odgovorno lice za prigovore i informiše nadležne službe.

Kada Klijent podnosi pisani prigovor u poslovnim prostorijama Banke, isti se predaje ovlašćenom licu/zaposlenom u nadležnoj organizacionoj jedinici.

U svim slučajevima kada Klijent dostavi pisani prigovor nadležnoj organizacionoj jedinici (na obrascu za prigovore ili drugi način), rukovodilac te organizacione jedinice ili zaposleni kojeg on ovlasti, dostavlja prigovor elektronskom poštom odmah na prigovori@prvabankacg.com i na mejl adresu rukovodioca Službe kontakt centra odnosno Odgovornom licu. Original se dostavlja Odgovornom licu internom poštom.

Klijent pisani prigovor dostavlja elektronskom poštom na adrese: prigovori@prvabankacg.com, info@prvabankacg.com ili drugu zvaničnu mejl adresu Banke.

Svi primljeni prigovori, odgovori na prigovore i napomene se moraju evidentirati od strane Odgovornog lica kroz Glavnu knjigu prigovora (GKP) odnosno arhivsku knjigu organizacione jedinice Banke.

Ovlašćena lica za prijem prigovora odgovorna su za:

- arhivski prijem svakog pisanog prigovora i podučavanje klijenta o pravima i obavezama po ovom Uputstvu,
- procesuiranje svakog uredno podnijetog pisanog prigovora Odgovornom licu,
- obavezno izdavanje primjerka podneska sa arhivskim štambiljem,
- komunikaciju sa klijentom u postupku rješavanja prigovora, u saglasju sa neposrednim rukovodiocem i Odgovornim licem. Odgovorno lice ovlašćeno lice, rukovodilac organizacione jedinice, koja je primila prigovor vrši provjeru formalne i materijalne (pravne) ispravnosti primljenog prigovora.

U slučaju da Klijent lično dostavi pisani prigovor u prostorijama Banke, a u koliko je isti nejasan i nepotpun, Klijent se neposredno obavještava da isti dopuni potrebnim podacima. Ukoliko je prigovor dostavljen Banci na drugi način, ali ne sadrži propisane elemente, Klijent se pisanim putem obavještava odmah a najkasnije u roku od 3 radna dana od dana prijema prigovora, da u roku od 5 dana od prijema obavještenja, dopuni prigovor, jer će se u suprotnom smatrati da je odustao od prigovora. Banka je dužna podnosiocu prigovora fizičkom licu dostaviti odgovor na prigovor odmah, a najduže u roku od 8 dana od dana dostavljanja prigovora.

Banka je dužna podnosiocu prigovora pravnom licu dostaviti odgovor na prigovor u roku od 15 dana od dana dostavljanja prigovora, navedeno se odnosi kada su u pitanju prigovori koji se odnose na kreditne proizvode Banke.

Ukoliko Klijent smatra da se Banka ne pridržava zakonskih propisa iz oblasti platnog prometa može Banci podnijeti prigovor.

Banka je u obavezi da u roku od 15 radnih dana od dana prijema prigovora na platne usluge dostavi odgovor na prigovor. U slučaju da Banka na uredno podnijeti prigovor ne može dostaviti odgovor iz razloga na koji ne može uticati, Banka će u roku od 15 radnih dana od dana prijema prigovora poslati Klijentu Obavještenje sa obrazloženjem tog razloga. U obavještenju Banka će navesti rok u kojem će dostaviti odgovor, koji ne smije biti duži od 35 radnih dana od dana kada je Banka primila prigovor.

Odgovor Klijentu se dostavlja preporučenom poštom sa povratnicom ili lično uz svojeručnu potvrdu prijema od strane Klijenta.

Klijent koji nije zadovoljan odgovorom na prigovor, radnjom ili nepostupanjem Kreditora, odnosno pružaoca platnih usluga može podnijeti prigovor Centralnoj banci kao organu nadležnom za nadzor Banke, čije je sjedište u Podgorici, Bulevar sv. Petra Cetinjskog br.6,

Prigovor Centralnoj banci Klijent može uputiti:

- u pisanoj formi na naprijed navedenu adresu sjedišta Centralne Banke Crne Gore;
- Putem e-maila: zaštita.potrošača@cbcg.me
- Preko aplikacije: Centralni informacijski sistem za zaštitu potrošača

Klijent može podnijeti predlog za pokretanje postupka medijacije Centru za alternativno rješavanje sporova <https://centarzaars.me>. Ovaj predlog možete podnijeti poštom na adresu ul. Serdara Jola pilića bb, Podgorica..

Član 25 **ODGOVORNOST BANKE**

Banka u ispunjavanju obaveza iz svoje djelatnosti postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa pravilima bankarskog poslovanja. Aktivnost Banke u odnosima sa javnošću usmjerene su ka blagovremenom i istinitom informisanju javnosti o njenoj finansijskoj poziciji, vrstama i kvalitetu proizvoda i usluga, kadrovskim i kapitalnim resursima.

Banka klijentima pruža jasne i razumljive informacije, čini ih lako dostupnim i uočljivim, kako u sjedištu Banke, tako i u njenim drugim teritorijalnim jedinicama poslovanja, preko sajta, putem elektronske pošte, platforme za E-banking ili drugih kanala komunikacije.

Banka obezbjeđuje, na zahtjev Klijenta, informacije o stanju njegovog kredita, odnosno depozita, kao i druge informacije iz poslovnog odnosa Klijenta i Banke.

Banka ne odgovara za štetu koja nastupi djelovanjem više sile (oružanih sukoba, mjera koje preduzima domaći, strani ili međunarodni organ vlasti, bojkota štrajka ili drugih oblika prekida rada izazvanih sindikalnom akcijom,

prekida struje ili prekida u sredstvima veze ili opremi softveru Banke ili trećih lica) i drugih okolnosti čije nastupanje Banka nije moglo predvidjeti niti spriječiti.

Navedeno u prethodnom stavu ovog člana važi i u slučaju da Banka iz opravdanih razloga u određene dane ili na određeno vrijeme obustavi ili ograniči svoju poslovnu djelatnost.

Banka će preduzeti mjere koje su potrebne da bi se minimizirao ili ograničio svaki uticaj koji bi izazvao štetu klijentu.

Banka ima obavezu da nadležnom organu prijavi transakcije klijenata i postupa po nalogima nadležnog organa, shodno odredbama važećeg zakona iz oblasti sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma i preduzima adekvatne mjere u smislu sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

Član 26 **ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA KLIJENATA**

U cilju uspostavljanja i održavanja poslovnog odnosa sa Klijentom, u svojstvu rukovaoca zbirke podataka o ličnosti, a u skladu sa odredbama važećeg zakona iz oblasti zaštite ličnih podataka, Banka ima potrebu da u svojoj bazi podataka posjeduje i obrađuje određene podatke koji se odnose na Klijenta, a koji se u skladu sa važećim zakonom smatraju ličnim podacima. Podaci o klijentima se čuvaju u elektronskim i drugim bazama podataka

Banke i koriste ih zaposleni u Banci koji su za to ovlašćeni, u skladu sa važećim propisima iz oblasti zaštite ličnih podataka i internim aktima Banke.

Klijent daje saglasnost Banci da vrši obradu njegovih ličnih podataka, potpisivanjem Zahtjeva i/ili Pristupnice za otvaranje računa, a u cilju identifikacije, zaštite imovinskih interesa Klijenata, kao i u druge svrhe vezane za sklapanje ugovora o korišćenju proizvoda i usluga Banke, što uključuje i prosljeđivanje ovih podataka trećim licima, u skladu sa važećim propisima kao i korišćenje u evidencijama Banke, u zemlji i inostranstvu i to samo za vrijeme koje je potrebno za namjenu za koju se lični podaci obrađuju, ukoliko drugačije nije određeno važećim propisima primjenjujući sve mjere zaštite i obezbjeđenja ličnih podataka. Klijent može tražiti od Banke na uvid određene podatke, kao i kopiju podataka iz poslovnog odnosa sa Bankom, u skladu sa odredbama važećeg zakona iz oblasti zaštite ličnih podataka.

Član 27 **BANKARSKA TAJNA**

Članovi organa Banke, akcionari Banke, zaposleni u Banci, spoljni revizori i druga lica koja zbog prirode poslova koje obavljaju sa Bankom ili za Banku imaju pristup povjerljivim podacima, dužni su da čuvaju podatke i informacije koji predstavljaju bankarsku tajnu i ne smiju ih učiniti dostupnim trećim licima, iskoristiti protiv interesa Banke i njenih klijenata, ili omogućiti trećim licima da ih iskoriste.

Obaveza čuvanja bankarske tajne postoji za lica iz stava 1 ovog člana i nakon prestanka njihovog rada u Banci, odnosno nakon prestanka svojstva akcionara ili članstva u organima kreditne institucije, kao i nakon prestanka ugovornog odnosa o obavljanju poslova za Banku.

Izuzetno od stava 1 ovog člana:

- 1) svi podaci i informacije koji predstavljaju bankarsku tajnu mogu se učiniti dostupnim:
 - Centralnoj banci;
 - nadležnom sudu;
 - drugim licima, a na osnovu izričite pisane saglasnosti klijenta;
- 2) nadležnom državnom tužiocu i organu uprave nadležnom za poslove policije mogu se učiniti dostupnim podaci za potrebe gonjenja učinilaca krivičnih djela;
- 3) organu nadležnom za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma mogu se učiniti dostupnim podaci u skladu sa zakonom kojim se reguliše sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
- 4) notarima se mogu učiniti dostupni podaci za potrebe vođenja ostavinskog postupka;
- 5) javnim izvršiteljima, stečajnom upravniku i likvidatoru mogu se učiniti dostupni podaci potrebni za izvršavanje ovlašćenja u skladu sa zakonom;
- 6) Fondu za zaštitu depozita mogu se učiniti dostupni podaci u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita depozita;
- 7) poreskom organu mogu se učiniti dostupni podaci za potrebe postupka utvrđivanja, naplate i kontrole poreza, kao i za razmjenu informacija sa drugim državama u skladu sa međunarodnim ugovorima i propisima Evropske unije;
- 8) podatak o broju računava pravnog lica i fizičkog lica koje obavlja registrovanu djelatnost može se učiniti dostupnim povjeriocu klijenta kreditne institucije koji kreditnoj instituciji prezentira izvršnu sudsku odluku ili drugu izvršnu ispravu utvrđenu zakonom;

- 9) podaci o bonitetu i kreditnom zaduženju klijenta kod te kreditne institucije mogu se učiniti dostupnim drugoj kreditnoj instituciji ili članu grupe kreditnih institucija za svrhe upravljanja rizicima;
- 10) centrima za socijalni rad mogu se učiniti dostupnim podaci za potrebe preduzimanja mjera iz njihove nadležnosti radi zaštite prava maloljetne djece i lica pod starateljstvom;
- 11) podaci o kreditnom zaduženju klijenta kod te kreditne institucije i urednosti u vraćanju odobrenog kredita mogu se učiniti dostupnim licima koja po osnovu tog kreditnog zaduženja imaju potencijalnu obavezu prema kreditnoj instituciji, kao sudužnici, žiranti, garanti i slično;
- 12) kreditnoj instituciji preko koje se obavljaju međunarodne platne transakcije (korespondentskoj banci) mogu se učiniti dostupnim podaci o klijentu potrebni za izvršavanje obaveze identifikacije i provjere klijenta u skladu sa zakonom kojim se uređuje spjehavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
- 13) licima koja obavljaju poslove faktoringa illi otkupa potraživanja mogu se učiniti dostupnim podaci o potraživanju kreditne institucije koja su predmet prodaje;
- 14) društvima za osiguranje mogu se učiniti dostupnim podaci koji su neophodni u postupku osiguranja potraživanja kreditne institucije;
- 15) licu koje namjerava da stekne kvalifikovano učešće u toj kreditnoj instituciji, licu kojoj se pripaja ili sa kojom se spaja kreditna institucija, pravnom licu koje namjerava preuzeti kreditnu instituciju, kao i revizorima i drugim stručnim, pravnim ili fizičkim licima ovlašćenim od potencijalnog sticaoca kvalifikovanog učešća mogu se, uz saglasnost upravnog odbora kreditne institucije, učiniti dostupnim podaci potrebni za sprovođenje procjene kreditne institucije;
- 16) pružaocima usluge eksternalizacije mogu se učiniti dostupnim podaci potrebni za izvršavanje usluge eksternalizacije;
- 17) licu koje je pogrešno uplatilo novčana sredstva na račun klijenta kreditne institucije, mogu se učiniti dostupnim podaci koji su potrebni za pokretanje sudskog postupka radi povraćaja pogrešno uplaćenih novčanih sredstava;
- 18) drugim licima mogu se učiniti dostupni podaci u skladu sa zakonom.

Odavanjem bankarske tajne ne smatra se odavanje podataka u agregatnoj formi iz kojih nije moguće utvrditi lične ili poslovne podatke o klijentu, kao i davanje podataka iz javnih registara.

Banka je dužna da obezbijedi da pisana saglasnost klijenta iz stava 3 tačka 1 alineja 3 ovog člana bude data kao poseban dokument.

Kada se razmjena podataka koji predstavljaju bankarsku tajnu vrši na osnovu pisane saglasnosti klijenta iz stava 3 tačka 1 alineja 3 ovog člana, Banka je dužna da:

- 1) obezbijedi da su podaci koji se dostavljaju tačni, potpuni i ažurni;
- 2) klijentu omogućiti uvid u njegove podatke koje kreditna institucija dostavlja, i
- 3) obezbijedi da se na taj način ne razmjenjuju podaci u obimu većem od potrebnog za namjene za koje se podaci razmjenjuju.

Član 28

MJERODAVNO PRAVO/JURISDIKCIJA

Ukoliko nije drugačije izričito ugovoreno u pisanoj formi, zakoni države Crne Gore su mjerodavni za regulisanje

pravnih odnosa između Banke i Klijenta.

Poslovne prostorije Banke u kojima se vode računi Klijenta smatraju se mjestom izvršenja ugovornih obaveza.

Međunarodni sporazumi, pravila i običaji su takođe mjerodavni za uređenje poslovnog odnosa između Banke i Klijenta i to do obima do kojeg su takva pravila i običaji obavezujući za Banku ili opšte prihvaćeni od strane međunarodne poslovne zajednice i pod uslovom da nijesu u suprotnosti sa pozitivnim propisima u Crnoj Gori.

Ukoliko nije drugačije izričito ugovoreno u pisanoj formi bilo koji spor nastao u vezi sa poslovnim odnosom između Banke i Klijenta biće rješavan pred nadležnim sudom u Crnoj Gori ili drugim nadležnim organom.

Banka međutim, zadržava diskreciono pravo da pokrene odgovarajući pravni postupak protiv Klijenta i pred bilo kojim drugim nadležnim sudom ili organom u Crnoj Gori ili van Crne Gore, sa čim je Klijent saglasan.

Član 29 **RJEŠAVANJE SPOROVA**

Banka i Klijent će svaki spor koji nastane povodom zaključenog ugovora, odnosno poslovnog odnosa najprije pokušati da riješe mirnim putem i sporazumom.

Smatra će se da spor postoji, kada jedna ugovorna strana obavijesti drugu pisanim putem o tome da spor postoji i ukaže na sporne činjenice ili okolnosti, ili samim pokretanjem spora.

U slučaju obavještenja o postojanju spora, strane u sporu će odmah pristupiti rješavanju spora, a Banka će se pisanim putem odrediti najkasnije u roku od 30 (tideset) dana od dana prijema takvog obavještenja.

Član 30 **NEISPUNJENJE UGOVORNIH OBAVEZA OD STRANE KLIJENTA I RASKID UGOVORA**

Ako Klijent Zadocni sa otplatom bilo koje novčane obaveze prema Banci, Banka ima pravo da raskine ugovor sa Klijentom i svoje potraživanje prema klijentu proglasi u cjelosti dospjelim i zahtijeva jednokratnu naplatu tako cjelokupnog dospjelog potraživanja sa ugovorenom i zakonskom zateznom kamatom.

Klijent i Banka mogu raskinuti ugovorni odnos u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja i u skladu sa pojedinačnim uslovima definisanim u ugovoru koji su zaključili. Ne ograničavajući se na prethodno, pokretanjem sudskog ili drugog postupka radi naplate dospjelog potraživanja, ima se smatrati da je Klijent upoznat sa raskidom ugovornog odnosa I samim tim, I sa činjenicom dospjeća cjelokupnog iznosa potraživanja, osim ukoliko su se Banka i Klijent sporazumjeli drugačije.

Banka i Klijent mogu ugovorni odnos raskinuti sporazumno, u pisanoj formi putem aneksa ili posebnog sporazuma. Ovim aktom se Banka i Klijent neopozivo saglašavaju sa raskidom ugovornog odnosa i regulišu međusobne odnose u vezi sa ugovorom koji se raskida na način da između njih nema spornih pitanja.

Kod svih poslovnih odnosa čak i ako to nije ekspliciino ugovoreno. Banka ima pravo u bilo kojem momentu da jednostrano raskine ugovor u slučaju ispunjenja jednog od sljedećih raskidnih uslova:

- a) Ako je Klijent Banci pružio netačne podatke, lažne izjave i dokumenta ili ako neredovno i neblagovremeno

- ažurira kreditnu dokumentaciju;
- b) Ako Klijent povrijedi obavezu plaćanja dospelje glavnice, kamate, naknade troškova i bilo kojih drugih plativih iznosa u skladu sa zaključenim ugovorom, Opštim uslovima poslovanja i drugim aktima Banke;
 - c) Ako Klijent izvrši povredu bilo koje ugovorom predviđene obaveze a naročito u slučaju kada Klijent pisanim putem ne obavijesti Banku o promjeni sjedišta, prebivališta, boravišta, poslodavca, kontakt podataka ili bilo kojoj drugoj promjeni matičnih podataka;
 - d) Ako Klijent - fizičko lice prestane da ostvaruje redovna mjesečna primanja po osnovu radnog odnosa ili drugom pravnom osnovu;
 - e) U slučaju otvaranja postupka stečaja ili likvidacije, odnosno u slučaju insolventnosti Klijenta;
 - f) Ako se finansijska situacija Klijenta značajno pogoršala ili je ozbiljno ugrožena do te mjere da je očigledno da svoje obaveze prema Banci više ne može uredno izmirivati, uključujući ali se ne ograničavajući na, činjenicu da je račun Klijenta blokiran od strane drugih povjerilaca;
 - g) Ako Klijent ne ispuni obavezu prema Banci po pitanju njenog zahtjeva za dostavljanje ili zasnivanje drugog ili dodatnog sredstva obezbjeđenja, u roku koji je Banka odredila, ili ako Klijent ne izvrši reproccjenu pokretne/nepokretne imovine na kojoj je Banka zasnovala založno pravo, u ugovorenom roku u skladu sa zakonom. Opštim uslovima poslovanja i ugovorom;
 - h) Ako nadležni organ za upis založnog prava odbije upis hipoteke ili bilo kod drugog instrumenta obezbjeđenja za koji je potreban upis;
 - i) U slučaju nenamjenskog korišćenja sredstava koje je Banka odobrila Klijentu ili u slučaju da Klijent sprječava Banku da vrši kontrolu namjenskog trošenja odobrenih sredstava;
 - j) Ukoliko se utvrdi da bi nastavak poslovne saradnje sa Klijentom predstavljao reputacioni rizik za Banku;
 - k) Ukoliko se utvrdi da se Klijent ili vlasnici pravnog lica, dijela stranog društva, predstavništva ili stranog ogranka nalaze na zvaničnim terorističkim listama, u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom koja se odnosi na sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma ili proizilazi iz zakona i procedura koje regulišu sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
 - l) U slučaju saznanja da je Klijent bez saglasnosti Banke preduzeo radnje restrukturiranja;
 - m) U slučaju saznanja da je Klijent pasivno legitimisan u sudskom ili arbitražnom sporu ili stranka u upravnom postupku, pri čemu ta okolnost nije bila poznata Banci u momentu zaključenja ugovora ili je Klijent takvu okolnost očigledno prikrrio, pn čemu se može objektivno očekivati da će Klijent izgubiti spor ili će u drugom postupku biti donijeta odluka suprotno njegovim interesima, ili da će biti osuđen na visoku novčanu kaznu, ili da će protiv člana korporativnog menadžmenta biti pokrenut krivični postupak;
 - n) Ukoliko Klijent bez opravdanog razloga povuče saglasnost za pnkupljanje i obradu podataka o ličnosti koji su neophodni za uspostavljanje poslovnog odnosa sa Bankom ili za izvršavanje obaveza Banke prema trećim licima;
 - o) U drugim slučajevima predviđenim ugovorom sa Klijentom.

Klijent ima pravo na jednostrani raskid ovog ugovora, bez navođenja razloga, u roku od 14 dana, od dana zaključenja ugovora o kreditu odnosno prijema uslova i informacija od kreditora koji su primljeni poslije zaključenja ovog ugovora;

Ako Klijent namjerava da jednostrano raskine ovaj ugovor dužan je da: 1) prije isteka roka iz prethodnog stava obavijesti Kreditora i 2) bez odlaganja, a najkasnije 30 dana od dana slanja pisanog obavještenja o raskidu, plati Kreditoru glavnicu i pripadajuću kamatu, obračunatu na osnovu ugovorene kamatne stope, od dana povlačenja novčanih sredstava po osnovu ovog ugovora do dana otplate glavnice uključujući i ugovorenu zateznu kamatu ukoliko je kasnio sa plaćanjem o roku;

3) U slučaju jednostranog raskida ovog ugovora, Kreditor nema pravo na drugu naknadu od Klijenta, osim naknade ovjere ugovora i druge prateće dokumentacije koju plaća Kreditor;

4) Ako Kreditor ili treća strana pružaju i dodatne usluge u vezi ovog ugovora na osnovu ugovora između treće strane i Kreditora, Klijenta ne obavezuje ugovor o dodatnim uslugama u slučaju ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora o kreditu;

5) Ako Klijent koristi pravo na jednostrani raskid ugovora, ne primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita potrošača koje se odnose na pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora o finansijskim uslugama zaključenog putem sredstava komunikacije na daljinu i ugovora o prodaji izvan poslovnih prostorija trgovca;

6) Ukoliko je podniet Zahtjev Klijenta za odobravanje olakšice, sve do donošenja odluke po zahtjevu Klijenta za odobravanje olakšica, Kreditor neće raskinuti ovaj Ugovor, odnosno neće dug po kreditu iz tog ugovora proglasiti u cjelosti dospjelim.

7) Raskidom Ugovora sve obaveze Klijenta nastale po osnovu odobrenog Kredita po ovom ugovoru smatraju se u cjelosti dospjelim na naplatu.

Ugovor se smatra raskinutim a dostava pisanog obavještenja o raskidu uredna, u momentu slanja pisanog obavještenja o raskidu ako Klijent nije primio obavještenje o raskidu zato što je promijenio adresu stanovanja, odnosno adresu za prijem pismena, a o predmetnoj promijeni nije blagovremeno obavijestio Kreditora, ili ukoliko izbjegava prijem obavještenja o raskidu;

Banka je dužna da pisanim putem obavijesti Klijenta o vrsti i visini obaveze Klijenta po ugovoru koji se raskida na dan raskida sa napomenom da se visina obaveze uvećava za obračun zatezne kamate do dana isplate.

Ugovor se smatra raskinutim i ukoliko Klijent nije primio obavještenje o raskidu zato što je promijenio adresu stanovanja, odnosno adresu za prijem pismena, a o predmetnoj promijeni nije blagovremeno obavijestio Banku, ili ukoliko izbjegava prijem obavještenja o raskidu, odnosno ukoliko Banka ni nakon dva pokušaja ne uspije da izvrši dostavu preporučenom pošiljkom na posljednju poznatu adresu koju joj je Klijent ostavio, s tim da će se, u tom slučaju, kao dan raskida uzeti dan kada je pošta ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave prvi put potvrdio da je pokušao uručenje obavještenja o raskidu ugovora.

Sva potraživanja po ugovoru u trenutku njegovog raskida postaju dospjela u cjelosti, i na ukupan iznos dospjelih obaveza Banka otpočinje sa obračunom zatezne kamate u skladu sa propisima i internim aktima Banke.

Banka je ovlašćena da iznos svog dospjelog potraživanja prema Klijentu naplati iz svih raspoloživih novčanih sredstava koja se nalaze na bilo kojem računu klijenta i to u skladu sa ugovorom zaključenim sa Klijentom, odlukom suda ili organa koji je takav postupak sproveo.

Banka stiče pravo da pokrene odgovarajuće pravne postupke sa ciljem unovčenja sredstava obezbjeđenja-instrumenata obezbjeđenja koja su se koristila kao kolateral ili da realizaciju istih izvrši na drugi način, u skladu sa pozitivnim propisima. Banka nije dužna da o preuzetim aktivnostima neposredno obavještava Klijenta sa izuzetkom slučajeva kada je to eksplicitno zakonom propisano.

Izuzetno. Banka može Klijentu ostaviti naknadni rok za izmirenje svih dospjelih obaveza.

Nakon raskida poslovnog odnosa između Banke i Klijenta i tek pod uslovom potpunog izmirenja svih obaveza Klijenta prema Banci, preostala sredstva na bilo kojem računu Klijenta biće mu stavljena na raspolaganje.

Odredbe Opštih uslova poslovanja poslovanja će se shodno primjenjivati i nakon raskida poslovnog odnosa između Banke i Klijenta a sve do konačnog izmirenja međusobnih obaveza.

ZAŠTITA PRAVA KLIJENTA

1) Klijent ima pravo prigovora, ako smatra da se Kreditor ne pridržava zakona, podzakonskih akata, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse, internih akata Kreditora koji čine sastavni dio ovog Ugovora i obaveza iz ovog

ugovora;

- 2) Kreditor je dužan dostaviti odgovor podnosiocu prigovora u roku do 8 dana od dana dostavljanja prigovora;
- 3) Klijent koji nije zadovoljan aktom, radnjom ili nepostupanjem Kreditora, može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore sa sjedištem u Podgorici, na adresi Bulevar Svetog Petra Cetinjskog broj 6, kao organu nadležnom za nadzor Kreditora, ako je prethodno iskoristio sve pravne mogućnosti zaštite svojih prava u postupku kod Kreditora;
- 4) Klijent može pokrenuti vansudsko rješavanje spora podnošenjem predloga za pokretanje postupka posredovanja, odnosno postupka arbitraže pred Arbitražnim odborom za vansudsko rješavanje sporova potrošača.

Član 31 **ZAVRŠNE ODREDBE**

Banka zadržava pravo da vrši izmjene i dopune Opštih uslova poslovanja, u skladu sa zakonskim i podzakonskim aktima i poslovnom politikom Banke.

Ukoliko bilo koji uslov ili odredba ovih Opštih uslova poslovanja postanu nepunovažne ili neprimjenjive, punovažnost ostalih uslova i odredbi neće biti dovedena u pitanje, a prava i obaveze Klijenta i Banke će se tumačiti kao da ovi Opšti uslovi poslovanja ne sadrže nepunovažnu ili neprimjenjivu odredbu ili uslov.

Banka može izmijeniti ili dopuniti Opšte uslove poslovanja uz obavezu objavljivanja istih na način propisan zakonom.

Na sve odnose Klijenta i Banke koji nisu uređeni ugovorom ili Opštim uslovima poslovanja, primjenjivaće se važeći propisi Crne Gore i interna akta Banke.

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom usvajanja, a primjenjuju se od 19.06.2026 godine.

Danom primjene ovih Opštih uslova poslovanja stavljaju se van snage Opšti uslovi poslovanja Prve banke CG AD-osnovana 1901. godine broj 02/77/26-9od. 27.05.2026. godine.

Opšti uslovi poslovanja Banke se ističu u poslovnim prostorijama Banke na vidnom mjestu i na internet stranici Banke.

Prva banka CG AD – osnovana 1901. godine