



PRVA BANKA CG

OSNOVANA 1901.

ISKUSTVO ZA NOVO VRIJEME

Prva banka CG AD – osnovana 1901. godine

**OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGA
JEDNOKRATNIH PLATNIH TRANSAKCIJA**

Februar 2024

I UVODNE ODREDBE

Izdavalac ovih Opštih uslova je PRVA BANKA CRNE GORE AKCIONARSKO DRUŠTVO PODGORICA – osnovana 1901. godine (u daljem tekstu: Banka), sa sjedištem u Podgorici, na adresi Bulevar Svetog Petra Cetinskog br. 141, registrovana pred CRPS pod brojem 4-0000732, matični broj 02096099, transakcioni račun br .535-1-76, web sajt www.prvabankacg.com, info telefon 19891, e-mail adresa info@prvabankacg.com.

Za potrebe ovih Opšti uslova pojedine definicije imaju sljedećaznačenja:

- 1) platilac** - je fizičko ili pravno lice koje ima račun za plaćanje i daje nalog ili saglasnost za plaćanje sa tog računa ili fizičko ili pravno lice koje nema račun za plaćanje i daje nalog za plaćanje;
- 2) primalac plaćanja** - je fizičko ili pravno lice kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;
- 3) korisnik platnih** - usluga je fizičko ili pravno lice koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja;
- 4) platna transakcija** - je uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja, bez obzira na obaveze između platioca i primaoca plaćanja;
- 5) nalog za plaćanje** - je instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi pružaocu platnih usluga (ovoj Banci) kojom se traži izvršavanje platne transakcije;
- 6) datum valute** - je referentno vrijeme koje pružalac platnih usluga koristi za obračunavanje kamata na novčana sredstva, zadužena ili odobrena na račun za plaćanje;
- 7) referentni kurs** - je kurs koji se koristi kao osnovica pri preračunavanju valute, a koji pružalac platnih usluga učini dostupnim ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
- 8) referentna kamatna stopa** - je kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za obračun kamate koja će se primjenjivati i koja potiče iz javno dostupnog izvora;
- 9) 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;
- 10) 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;
- 11) potrošač** - je fizičko lice koje izvršava platne transakcije u svrhe koje nijesu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju;
- 12) tarife** – pregled naknada koje Banka naplaćuje za usluge platnog prometa sa fizičkim i pravnim licima;
- 13) terminski plan** – je posebni akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija;
- 14) Zakon** - označava važeći Zakon o platnom prometu, što uključuje izmjene i dopune istog, ali i podzakonske akte donesene na osnovu ovlašćenja iz Zakona.

II PODRUČJE PRIMJENE OPŠTIH USLOVA

Opšti uslovi se odnose samo na jednokratne platne transakcije, tj. one koje zahtjeva platilac, izdavanjem naloga za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava (dalje u tekst: nalog za plaćanje), kod Banke, a da nema u Banci otvoren transakcijski račun ili, ukoliko ga ima, ne koristi ga za izvršenje jednokratne platne transakcije.

Sastavni dio ovih Opštih uslova su Tarife kojima su definisane cijene za usluge koje Banka pruža klijentima. U slučaju izmjena i dopunama Tarifa iste će biti objavljene na zvaničnoj web adresi Banke 2 (dva) mjeseca prije stupanja na snagu.

III NALOZI ZA PLAĆANJE

Banka će izvršiti nalog za plaćanje, kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava:

- a) samo ako je dostavljen na papiru;
- b) samo ako je ispravno popunjen – što podrazumijeva čitljiv i potpun upis podataka na propisanom obrascu (zadati opseg podataka, u pravilu, utvrđuje se važećim propisom, a Banka je ovlaštena povećati opseg podataka u nalogu za plaćanje, odnosno zahtjevati unošenje određenih dopunskih podataka);
- c) ukoliko je platilac obezbijedio novčana sredstva za izvršenje naloga, što uključuje i iznose bančnih naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifama Banke i/ili druge izdatke, kad je to propisano kao obaveza, povezane sa izvršenjem (porezi, carine, naknade drugih banaka itd.);
- d) ukoliko je platilac dao saglasnost za izvršenje naloga za plaćanje;
- e) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima).

Kad se, prema posebnim propisima, za izvršenje naloga za plaćanje zahtjevaju određene isprave ili posebni podaci, Banka će izvršiti nalog za plaćanje ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku.

Informisanje korisnika

Banka je dužna da prije izvršenja jednokratne platne transakcije da korisniku sve potrebne informacije u cilju pravilnog izvršenja iste, rokovima izvršenja, naknadama, deviznom kursu ako transakcija uključuje konverziju valuta, kao i druge relevantne poslovne informacije.
Banka ne naplaćuje naknade za davanje prethodnih informacija.

Vrijeme primanja naloga za plaćanje / radni dani

Radnim danom smatra se dio dana u kom pružalac usluga posluje i omogućava izvršenje platne transakcije korisniku platnih usluga. Banka će posebno odrediti trenutak isteka vremena za prijem naloga za plaćanje. Banka će, na odgovarajući način, prethodno navedene podatke učiniti dostupnim platiocu, u svojim poslovnim prostorijama i/ili na svojoj internet stranici (web site).

Ukoliko je nalog za plaćanje primljen u okviru vremenskog razdoblja koje je odredila Banka dokumentom Terminski plan izvršenja platnih transakcija, a ne kasnije od trenutaka isteka vremena za prijem naloga za plaćanje, smatraće se da je nalog za plaćanje primljen istog radnog dana.

Nalog za plaćanje primljen nakon isteka vremena za prijem naloga za plaćanje, smatra se primljenim sljedećeg radnog dana.

Radnim danom Banke smatra se svaki radni dan osim: subote, nedjelje, praznika, neradnih dana (prema važećim propisima Crne Gore) i vremena nakon isteka roka za prijem naloga za plaćanje, odnosno za obavljanje platnih transakcija – pod uslovom da je račun primaoca plaćanja otvoren kod pružaoca usluga platnog prometa sa sjedištem u Crnoj Gori.

Ukoliko je račun primaoca plaćanja otvoren kod pružaoca platnih usluga sa sjedištem u inostranstvu, smatraće se da je nalog za plaćanje primljen istog radnog dana ukoliko je taj radni dan istovremeno određen i kao radni dan svih pružalaca platnih usluga koji učestvuju u izvršenju platne transakcije Banka ne odgovara za postupanje pružalaca platnih usluga sa sjedištem u inostranstvu.

Sadržaj naloga za plaćanje

Nalog za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava ispravno je popunjen ako sadrži: a) osnovne podatke – podaci koje zahtijeva Banka i/ili regulator; i b) dopunske podaci – podaci koje zahtijeva Banka. Uvijek kada je od strane regulatora propisan obrazac naloga za plaćanje, platilac je obavezan koristiti isti nezavisno od odredbi ovih Opštih uslova, što uključuje i obavezu davanja svih, od strane regulatora traženih podataka.

Ispravke na nalogu nisu dopuštene, osim ako ih izričito ne prihvati Banka. Platilac samostalno odgovara za ispravnost i potpunost podataka upisanih na nalogu za plaćanje. Banka ne odgovara za štetu, ukoliko nalog zbog opravdane potrebe (što može biti zahtjevano posebnim propisima) dodatnih provjera ispravnosti osnovnih i dopunskih podataka ili nejasnih instrukcija nije mogao biti izvršen ili je izvršen sa zakašnjenjem.

Izdati nalog za plaćanje po pravilu mora imati isti datum podnošenja i izvršenja.

Saglasnost za izvršenje platne transakcije (autorizacija) i opoziv saglasnosti

Platilac izdaje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije, preduzimanjem radnji, kako slijedi:

- a) uručivanjem obrasca naloga za plaćanje;
- b) uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje naloga za plaćanje;
- c) korišćenjem platne kartice, odnosno autorizacijom naloga za plaćanje (PIN, potpis ili dr. način autorizacije propisan regulativom ili bančnim internim aktima)

Saglasnost se izdaje preduzimanjem jedne radnje ili više njih istovremeno. Radi izbjegavanja svake sumnje, smatra se da je saglasnost i naknadno izdata, kada platilac – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave (potvrde, ovjerene naloge za plaćanje i sl.) koje se odnose na odnosnu platnu transakciju.

Saglasnost za izvršenje naloga za plaćanje obuhvata i pristanak na primjenu bančnih kurseva kod preračunavanja valuta.

Saglasnost se može opozvati opozivom radnje/radnji kojom je dana sve dok platna transakcija nije izvršena. Neopozivost nastupa kad banka (pružatelj platnih usluga primaoca plaćanja) primi nalog za plaćanje, odnosno sve potrebne podatke za izvršenje naloga za plaćanje.

Nalog predat korišćenjem platne kartice na bankomatu ili POS terminala se ne može opozvati nakon autorizacije.

Rokovi izvršenja naloga za plaćanje – platnih transakcija

Banka će izvršiti primljeni nalog za plaćanje, kako slijedi :

- a) kod nacionalnih platnih transakcija u službenoj valuti CG - najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana, računajući od dana kad je primljen nalog za plaćanje;
- b) kod međunarodnih platnih transakcija u valuti koja nije EUR ili valuta država članica - najkasnije do kraja četvrtog radnog dana računajući od vremena primanja naloga za plaćanje. Navedeni rokovi izvršenja naloga za plaćanje vrijede ako važećim propisom nije drugačije određeno.

Smatra se da je Banka uredno izvršila nalog za plaćanje, ako je račun pružatelja platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije u navedenim rokovima iz prethodnog stava, odnosno kad je Banka pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja dostavila sve potrebne podatke za izvršenje naloga za plaćanje (datum valute). Banka – kod međunarodnih platnih transakcija – ne odgovara za postupanje inostranih banaka (pružatelja platnih usluga); njena odgovornost ograničava se samo u odnosu na prvu banku (pružaoca platnih usluga) koja učestvuje u (nizu) sprovođenju/izvršenju naloga za plaćanje.

Za platne transakcije inicirane karticom na bankomatu ili POS terminalu, vrijeme naloga za plaćanje je trenutak u kom je korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka sprovela postupak autentifikacije.

Valuta /kursevi

Banka izvršava nalog za plaćanje u valuti - oznaci valute na koju isti glasi.

Izvršenje naloga za plaćanje može zahtijevati kupovinu i/ili prodaju domaćih ili stranih sredstava plaćanja (preračunavanje valuta), odnosno pretvaranje (konverziju) jednih stranih sredstva plaćanja (valuta) u druga; za navedene promjene Banka će upotrebljavati kupovne i prodajne kurseve s bančine dnevne kursne liste – za fizička lica (kod potrošača) ili pravna lica, kad je korisnik platnih usluga nepotrošač, vrijedeće na dan izvršenja kupovine/ prodaje/pretvaranja valuta.

Kursna lista Banke bit će dostupna u bančnim poslovnim prostorijama i na internet stranici Banke.

Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje

Banka će/može odbiti izvršavanje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi preduslovi za plaćanje iz ovim Opštih uslova.

Banka će obavijestiti platioca – korisnika platnih usluga o:

a) odbijanju; b) razlozima odbijanja (izostanku određenog preduslova za izvršenje) i c) postupcima za ispravak pogrešnih podataka ili o potrebi dopune određenih podataka koji nedostaju. Obavještenje o prethodno navedenom, dostavit će se bez odlaganja, kada je to moguće, a najkasnije prije isteka roka određenog za izvršenje naloga za plaćanje. Ovo obavještenje neće biti dostavljeno ukoliko je dostava zabranjena u skladu sa drugim važećim propisima.

Odgovornost i isključenje odgovornosti

1. Banka odgovara korisniku platnih usluga:

- a) za izvršenje neodobrene (neautorizovane) platne transakcije,
- b) za neizvršenje, neuredno izvršenje platne transakcije, što obuhvata i zakašnjenje sa izvršenjem, kako je to određeno propisima.

Banka neće odgovarati za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije u sljedećim slučajevima: a) ako su nastupile promijenjene okolnosti koje pretjerano otežavaju izvršenje naloga za plaćanje; b) ako je zbog vanrednih događaja onemogućeno izvršenje naloga za plaćanje; c) zbog prevarnog ponašanja korisnika platne usluge, što obuhvata i korišćenje falsifikovanih isprava i podataka; d) ako korisnik platne usluge nije bez odlaganja obavijestio Banku o neizvršenju ili neurednom izvršenju platne transakcije; e) zbog primjene odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma ili propisa o suzbijanju korupcije i organizovanog kriminala; f) zbog primjene bilo kojih drugih propisa, kad se ta primjena ne može otkloniti.

Prethodno navedeno isključenje odgovornosti primjenjuje se na odgovarajući način i na izvršenje neodobrenih platnih transakcija.

IV NAKNADE I TROŠKOVI

Obaveza plaćanja naknada

Za izvršene nacionalne i međunarodne ili jednokratne platne transakcije korisnik platnih usluga dužan je Banci platiti naknade propisane Tarifama Banke. Isto važi i za moguće nastale troškove. Naknade se određuju u eurima i podmiruju se prije ili istovremeno sa izvršenjem jednokratne platne transakcije.

Iznose naknada Banka može jednostrano mijenjati. Svaka takva promjena biće blagovremeno objavljena i dostupna korisniku platnih usluga u poslovnim prostorijama Banke. Banka će navedene podatke o iznosima naknada učiniti dostupnim i na svojoj internet stranici.

V ZAŠTITA PODATAKA

Zaštita ličnih podataka

Svi lični podaci o korisniku platnih usluga, nalozima za plaćanje, izvršenim platnim transakcijama, novčanim sredstvima i ostalom, smatraju se bankarskom tajnom i ne mogu se otkriti ili učiniti dostupnim trećim licima.

Korisnik platnih usluga obavezan je, bez odlaganja, Banku obavijestiti o promjeni svojih ličnih podataka, kao i drugih podataka povezanih sa Ugovorom.

Navedeni podaci mogu se otkriti ili učiniti dostupnim ili ustupiti trećim licima samo uz prethodnu saglasnost korisnika platnih usluga. Izuzetno, korisnik platnih usluga izričito potvrđuje da se podaci, koji se odnose na ovaj ugovorni odnos, mogu koristiti kod Banke ili unutar grupe, odnosno, finansijskog ili mješovitog holdinga (banaka i drugih pravnih lica) kojoj ova Banka pripada.

Navedeni podaci dostaviće se i nadležnim državnim organima, koji su takve podatke, u skladu sa važećim propisima, ovlašćeni zatražiti.

Korisnik platnih usluga odriče se prava pokretanja bilo kakvog sudskog ili vansudskog postupka i/ili isticanja zahtijeva za naknadu moguće štete, nastale usljed korišćenja navedenih podataka ili dostave istih prethodno navedenim subjektima.

VI PRIGOVORI / SPOROVI

Prigovori korisnika platnih usluga

Klijent može uputiti pisani prigovor Banci ako smatra da mu je potpuno ili djelimično povrijeđeno neko pravo iz odnosa sa Bankom, odnosno ukoliko smatra da se Banka u poslovnim odnosima sa Klijentom ne pridržava odredbi Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o platnom prometu, Opštih uslovi poslovanja ili drugih referentnih propisa.

Klijent podnosi prigovor:

- u poslovnim prostorijama Banke,
- poštom,
- elektronskim putem,
- putem aktivnih društvenih mreža (facebook, instagram, linkedin, 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.

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

Klijent pisani prigovor dostavlja elektronskom poštom na adrese: prigovori@prvabankacg.com, info@prvabankacg.com ili drugu zvaničnu emejl 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, koji je primio prigovor vrši provjeru formalne i materijalne (pravne) ispravnosti primljenog prigovora.

Banka je u obavezi da u roku od 15 dana od dana prijema prigovora dostavi odgovor na prigovor. U slučaju da Banka na uredno podnijeti prigovor ne može dostaviti odgovor iz razloga na koji ne može uticati, poslaće Klijentu Obavještenje sa obrazloženjem tog razloga. U obavještenju Banka će navesti rok u kojem će dostaviti odgovor, koji ne smije biti duži od 30 dana od dana kada je Banka primila prigovor.

Klijent koji nije zadovoljan odgovorom na prigovor, radnjom ili nepostupanjem Banke, 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 informacioni sistem za zaštitu potrošača.

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

Sporovi

Svi sporovi koji proizilaze iz pružanja platnih usluga, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja valjanog nastanka, povrede ili prestanka Ugovora, kao i na pravne posljedice koje iz toga proističu, ugovorne strane pokušaću razriješiti sporazumno, a ukoliko se u tome ne uspije u prihvatljivom roku, pokrenuće spor pred stvarno nadležnim sudom u Podgorici.

Za sve navedene sporove primjenjuje se crnogorsko pravo

VII OSTALE / ZAVRŠNE ODREDBE

Sastavni dijelovi Opštih uslova

Sastavni dio ovih Opštih uslova čine: važeće Tarife, Terminski plan i dnevna kursna lista Banke.

Pravo na primjerak Opštih uslova

Korisnik platnih usluga ima pravo na jedan primjerak ovih Opštih uslova u papirnom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

Jezik i adrese za komunikaciju

Za svaku komunikaciju između Banke i korisnika platnih usluga, povezano sa pravima i obavezama iz Opštih uslova koristiće se službeni jezik u upotrebi u Crnoj Gori.

Organ ovlašćen za nadzor

Organ ovlašćen za nadzor poslovanja Banke, kao pružaoca platnih usluga, je Centralna banka Crne Gore (www.cbcg.me).

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom usvajanja, a primjenjuju se od 30.04.2024. godine.

Danom primjene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi obavljanja jednokratnih platnih transakcija broj 04/25267.21.1 od 30.10.2017. godine.