

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA  
ZA TRANSAKCIONE RAČUNE PRAVNIH LICA I PREDUZETNIKA**

**I. UVODNE ODREDBE**

Ovim Opštim uslovima poslovanja za transakcione račune pravnih lica i preduzetnika ZIRAAT BANK MONTENEGRO (u daljem tekstu: Opšti uslovi), Banka pruža korisnicima informacije o korišćenju platnih usluga, naknadama, kamatnim stopama i klursu, komunikaciji s Bankom, zaštitnim i korektivnim mjerama, izmjenama i raskidu okvirnog ugovora i pravnoj zaštiti.

Banka ovim Opštim uslovima takođe utvrđuje uslove otvaranja, vođenja i zatvaranja računa pravnih lica i preduzetnika. Informacije prije izvršenja Platne transakcije sadržane su u ovim Opštim uslovima, posebnim opštim uslovima za uslugu/proizvod koju su ugovorili Banka i Klijent, Terminskom planu izvršenja platnih transakcija, Tarifama naknada Banke, Kursnoj listi Banke.

**Pružaoac platnih usluga**

ZIRAAT BANK MONTENEGRO je u smislu Zakona o platnom prometu ("Sl. list Crne Gore", br. 62/13 od 31.12.2013. i "Sl. list Crne Gore", br. 6/14 od 04.02.2014.) pružaoac usluga platnog prometa za što ima odobrenje za obavljanje djelatnosti izdato od strane Centralne banke Crne Gore prema Rješenju CBCG od broj O.br.0101-4014/71-2 od 6.4.2015. godine.

Adresa Banke: Ul. Slobode 84

Registarski broj : 4-0009452/2

Matični broj: 03048136

Broj poslovnog racuna: 575-1-22

SWIFT: TCZBMEPG

Telefonski broj: +382 20 442 200

Fax: 382 20 442 200

E- mail adresa: [office@ziraatbank.me](mailto:office@ziraatbank.me)

Web stranica: <http://www.ziraatbank.me>

Kontrolni organ: Centralna banka Crne Gore

**Područje primjene**

Opštim uslovima poslovanja uređuju se prava i obaveze pružaoca platnih usluga, ZIRAAT BANK MONTENEGRO (u daljem tekstu: Banka), kod otvaranja, vođenja i ukidanja, transakcionih računa privrednih društava i pravnih lica (u daljem tekstu: pravna lica) i preduzetnika i pružanja platnih usluga.

Opšti uslovi odnose se na nacionalne i međunarodne platne transakcije.

Opštim uslovima uređuju se uslovi zaključenja i prestanka Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa, Ovi Opšti uslovi, zajedno sa Ugovorom o otvaranju i vođenju transakcionog računa, Terminskim planom izvršenja platnih transakcija, Tarifom naknada Banke i Kursnom listom Banke koja važi na dan primjene, čine Okvirni ugovor. Navedena dokumenta dostupna su u štampanom obliku u organizacionim djelovima Banke kao i na internet stranici Banke: <http://www.ziraatbank.me>.

**Značenje izraza**

Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovim Opštim uslovima imaju sljedeća značenja:

- 1) **Akti Banke** – u smislu odredbi Opštih uslova jesu svi dokumenti i odluke što ih u propisanoj proceduri donose nadležni organi Banke i koji su platiocu dostupna putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlaštenja i obaveze platioca i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obaveze prema Banci kao i Banke same (npr: Posebni opšti uslovi, Odluka o tarifama naknada i sl.);
- 2) **Distributivni kanali** u smislu ovih Opštih uslova predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje Bančnih proizvoda i usluga. U samom tekstu Opštih uslova pojam Distributivni kanal može značiti: poslovnica Banke, internet stranica Banke i sl.;
- 3) **Korisnik platnih usluga**, u smislu ovih Opštih uslova, je fizičko ili pravno lice koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja;
- 4) **Klijent** je korisnik platnih usluga – pravno lice ili preduzetnik, koji je sa Bankom zaključio Okvirni ugovor;
- 5) **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;
- 6) **Platilac** je, u smislu ovih Opštih uslova, klijent Banke koji ima račun za plaćanje i daje nalog ili saglasnost za plaćanje sa tog računa;
- 7) **Primalac plaćanja** je klijent Banke kome su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;
- 8) **Rezidenti** su lica navedena u čl. 3 stav 1 tačka 1 i 2 Zakona o tekućim i kapitalnim poslovima sa inostranstvom;
- 9) **Nerezidenti** su lica koja nijesu obuhvaćena pojmom rezidenta;
- 10) **Novčana sredstva** su gotov novac (novčanice i kovani novac), sredstva na računu i elektronski novac;
- 11) **Nalog za plaćanje** je instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi Banci kojom se traži izvršavanje platne transakcije;
- 12) **Jedinstvena identifikaciona oznaka** je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju Banka odredi klijentu, a koju klijent mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili njegov račun za plaćanje koji se upotrebljava u platnoj transakciji. Jedinstvena identifikaciona oznaka računa za izvršavanje nacionalnih platnih

transakcija je numerička oznaka računa sastavljena prema tzv. 84AN strukturi. Jedinствена identifikaciona oznaka računa za izvršavanje međunarodne platne transakcije je alfanumerička oznaka računa sastavljena prema tzv. IBAN strukturi. Jedinствена identifikaciona oznaka je broj kooi korisnik platnih usluga treba da dostavi radi pravilnog izvršavanja naloga za plaćanje;

- 13) **Referenca plaćanja** je broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identifikuje platna transakcija.
- 14) **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;
- 15) **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.
- 16) **Radni dan** je dan na koji posluje Banka tokom kojeg se platna transakcija može izvršiti;
- 17) **Datum prijema** je datum kada Banka primi nalog za plaćanje i otpočne sa postupkom izvršenja platne transakcije, shodno Terminskom planu;
- 18) **Datum izvršenja** je dan na koji Banka zaduži račun Platioca;
- 19) **Račun za plaćanje** je račun koji pružalac platnih usluga vodi na ime jednog ili više korisnika platnih usluga, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija.
- 20) **Personalizovani sigurnosni element** su podaci na platnoj kartici i podaci pridruženi kartici, koji njenom izdavaocu omogućavaju identifikaciju fizičkog lica koju je izdavaoc ovlastio za korištenje te kartice, a posebno ime i prezime korisnika kartice, broj kartice, kontrolni broj ispisan na kartici, datum važenja kartice, PIN i potpis korisnika kartice na kartici;
- 21) **Transakcioni račun** je vrsta računa za plaćanje koji otvara i vodi na ime jednog ili više klijenata za izvršavanje platne transakcije i za druge namjene;
- 22) **Referentni kurs** je kurs koji se koristi kao osnovica pri preračunavanju valute, a koji Banka učini dostupnim ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
- 23) **Platni instrument** je personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između klijenta i Banke koje klijent primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje;
- 24) **Prihvatanje platnih instrumenata** je platna usluga kojom Banka klijentu omogućava izvršavanje platne transakcije koju inicira platioc upotrebom određenog platnog instrumenta;
- 25) **Platna kartica** je platni instrument koji omogućava njenom imaoocu plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućava isplatu gotovog novca, odnosno korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju;
- 26) **Terminski plan** je akt Banke kojim se definišu rokovi, način i uslovi izvršavanja platnih transakcija;
- 27) **Posebni opšti uslovi** su uslovi propisani od strane Banke za određeni proizvod ili uslugu (npr. platnih kartice, elektronsko bankarstvo i sl.);

## II. PLATNE USLUGE KOJE PRUŽA BANKA

### Otvaranje računa

Pravni odnos između Banke i Klijenta nastaje danom potpisa Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa (u daljem tekstu: Ugovor).

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a potpisuju ga ovlašćena lica Banke i Klijent ili lica ovlašćena za zastupanje Klijenta odnosno punomoćnici Klijenta na osnovu punomoćja koje je ovjerio notar ili nadležni organ.

Banka otvara račun Klijentu na osnovu Zahtjeva za otvaranje transakcionog računa uz priloženu pripadajuću dokumentaciju u skladu sa važećim propisima.

Banka zadržava pravo da zahtijeva i eventualnu dodatnu dokumentaciju od Klijenta.

Transakcioni račun otvara se u domaćoj valuti kao i valutama koje su navedene u kursnoj listi Banke.

Banka će u najkraćem mogućem roku od dana prijema Zahtjeva i kompletne potrebne dokumentacije odobriti ili odbiti Zahtjev osim u slučaju zahtjeva za dodatnu dokumentaciju, u kom slučaju ovaj rok može biti produžen.

Banka nije u obavezi da objasni razloge odbijanja Zahtjeva za otvaranje računa.

### Dokumentacija potrebna za otvaranje računa

#### Rezidenti

Uz zahtjev za otvaranje transakcionog računa Klijent rezident dostavlja sledeću dokumentaciju:

1. Rješenje o registraciji - upisu u Centralni registar privrednih subjekata (CRPS), odnosno akt o registraciji kod drugog nadležnog organa, ako je za njega registrovanje propisano;
2. Akt nadležnog organa o osnivanju, ako za njega registrovanje nije propisano;
3. Izvod iz zakona, ako se osniva neposredno na osnovu zakona, odnosno ako se registracija ne vrši kod Centralnog registra privrednih subjekata (CRPS-a) ili nadležnog organa.
4. Obavještenje nadležnog organa o razvrstavanju po djelatnostima;
5. Akt o izvršenoj registraciji kod nadležnog poreskog organa koji sadrži poreski broj podnosioca zahtjeva, ako je takva registracija propisana;
6. Popunjen karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za potpisivanje naloga za plaćanje;
7. Akt o imenovanju lica ovlašćenog za zastupanje podnosioca zahtjeva, ako to lice nije određeno u aktu o registraciji, odnosno u zakonu ili drugom propisu na osnovu kojeg se vrši osnivanje tog lica;
8. Ovjeru potpisa ovlašćenog lica podnosioca zahtjeva – OP obrazac;
9. Statut, ako je njegovo donošenje predviđeno zakonom;

10. Fotokopije identifikacionog dokumenta svih fizičkih lica navedenih u podacima registracije (CRPS) – osnivači i ovlaštena lica, kao i lica ovlaštena za potpisivanje u Karton deponovanih potpisa.

#### **Nerezidenti**

Uz zahtjev za otvaranje transakcionog računa Klijent nerezident dostavlja sledeću dokumentaciju:

1. Izvod iz registra u kome je pravno lice - nerezident upisan u državi u kojoj ima registrovano sjedište ili, ako je osnovan u državi u kojoj se ne vrši upis u takav registar – drugi validni dokument o osnivanju u skladu sa propisima države sjedišta, na osnovu kojih se može utvrditi pravni oblik ovog nerezidenta i datum njegovog osnivanja. Navedeni dokument se dostavlja u originalu ili kao kopija ovjerena od nadležnog organa i prevedena na crnogorski jezik, ne stariji od tri mjeseca;
2. Ovjeru potpisa ovlašćenog lica podnosioca zahtjeva;
3. Popunjeni karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za potpisivanje naloga za plaćanje, koji je potpisalo ovlašćeno lice iz rješenja o registraciji pravnog lica – nerezidenta u državi sjedišta i lica na koje je ovlašćeno lice prenijelo pravo potpisivanja, odnosno iz drugog validnog dokumenta o osnivanju, ovjeren pečatom kojim će se ovjeravati nalozi za plaćanje.

U slučaju kada se račun Klijenta – rezidenta, podnosioca zahtjeva, u skladu sa propisima, izuzima od prinudne naplate, Klijent dostavlja, pored navedene dokumentacije i dokumentaciju na osnovu koje dokazuje da se taj račun izuzima iz prinudne naplate.

Klijent je u obavezi da bez odlaganja obavijesti Banku o svim promjenama koje su nastale u dokumentaciji koja je priložena uz Zahtjev za otvaranje računa u Banci, po nastanku promjene, i da o tome priloži odgovarajuću dokumentaciju.

Klijent snosi svu odgovornost za eventualne greške ili štete nastale zbog neispravnih podataka u Bančnim evidencijama nastalim zbog neblagovremenog obavještanja Banke o promjenama nastalim u dokumentaciji.

Smatraće se da su podaci promijenjeni tek onda kada Banka za njih sazna i kada ih službeno evidentira.

Promjenu lica ovlašćenog za zastupanje Klijent dokazuje rješenjem o upisu promjene u odgovarajući registar.

Ako se Klijent ne upisuje u registar, promjena osobe ovlašćene za zastupanje dokazuje se odlukom osnivača odnosno Klijenta.

#### **Vođenje računa**

Banka izvršava platne transakcije u vezi sa računom u vidu uplate, isplate ili prenosa novčanih sredstava do nivoa raspoloživog stanja sredstava na računu.

Raspoloživim stanjem na Računu mogu raspolagati samo ovlašćena lica Klijenta.

Klijent raspolagaže sredstvima neograničeno u okviru raspoloživog stanja na Računu, osim u slučajevima više sile ili kad propisi nalažu drugačije.

Ovlaštena lica kao i način raspolaganja sredstvima na računu navedena su u Kartonu deponovanih potpisa.

Klijent je u obavezi da za svaku promjenu Ovlaštenih lica na Kartonu deponovanih potpisa podnese pisani zahtjev.

Promjena Ovlaštenog lica za zastupanje Klijenta kao i promjena Ovlaštenog lica na kartonu deponovanih potpisa ne znače i promjenu ovlašćenja vezanih za dodatne platne usluge (npr. usluga elektronskog bankarstva) koje je Klijent ugovorio s Bankom, pa je Klijent u obavezi da vodi računa o promjeni ovlašćenja vezanih za dodatne ugovorene platne usluge.

Punomoćje, odnosno opoziv punomoći sačinjeno izvan Banke mora biti ovjereno od domaćeg ili stranog nadležnog tijela, shodno pozitivnim propisima.

Banka zadržava pravo da ne postupi po jednokratnom punomoćju starijem od godinu dana.

Banka neće snositi posljedice do kojih može doći ako punomoćnik ne postupi shodno odredbama ovog poglavlja.

Banka nije u obavezi da obavještava Klijenta o radnjama i propustima punomoćnika.

### **III. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

#### **Prijem naloga za plaćanje i provjera autentičnosti platne transakcije**

Banka prima i obrađuje ispravno popunjene naloge za plaćanje Korisnika u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Nalog u papirnoj formi podnosi se lično, u filijalama i ekspoziturama Banke (u daljem tekstu: Poslovnice).

Nalozi se mogu inicirati i elektronskim putem, korištenjem aplikacije elektronskog bankarstva, kao i Visa platnim karticama.

Banka prima naloge za plaćanje u rokovima određenim Terminskim planom izvršenja platnih

transakcija (u daljem tekstu: Terminski plan) dostupnom Korisniku u Poslovnicama i na internet stranici Banke

<http://www.ziraatbank.me>.

Ako Banka primi Nalog u roku određenom Terminskim planom smatra se da je Nalog primljen tog radnog dana.

Ako je Nalog primljen nakon isteka roka određenog Terminskim planom smatra se da je Nalog primljen slijedećeg radnog dana.

Nalozi se mogu predati sa datumom izvršenja Naloga na unaprijed određeni Radni dan.

Kod prijema naloga sa datumom izvršenja na unaprijed određeni Radni dan, momentom prijema smatra se naznačeni datum izvršenja na Nalogu pa se platna transakcija na taj dan ujedno smatra i autorizovanom.

Nakon prijema Naloga Banka sprovodi proces provjere autentičnosti platne transakcije.

Provjera autentičnosti platne transakcije sprovodi se:

- Provjerom potpisa i pečata na Nalozima Klijenta u papirnoj formi. Pri provjeri potpisa i pečata Banka sprovodi formalnu kontrolu deponovanih potpisa i pečata u svojoj evidenciji s potpisom i pečatom kojim su ovjereni Nalozi.
- Provjerom digitalnog certifikata i ovlašćenja korisnika aplikacija elektronskog bankarstva;

- Provjerom PIN-a, ili unešenog kontrolnog broja ispisanog na kartici, kod plaćanja platnom karticom na prodajnom mjestu ili bankomatu.

### **Momenat prijema Naloga za plaćanje**

Momenat prijema Naloga zavisi od načina na koji se on podnosi Banci:

- Kod Naloga primljenih u papirnoj formi je momenat prijema Naloga neposredno od Korisnika;
- Kod Naloga primljenih elektronskim putem aplikacije elektronskog bankarstva je momenat nakon što je Klijent elektronski potpisao i poslao nalog;
- Kod Naloga iniciranih putem platne kartice je momenat kada Korisnik platne kartice autorizuje nalog za plaćanje PIN-om na bankomatu ili potpisom/PIN-om na POS terminalu ili, u slučaju kupovine putem Interneta, momenat kada Klijent unese Personalizovane sigurnosne elemente koje zahtjeva Internet prodajno mjesto.

### **Saglasnost za izvršenje platne transakcije**

Ako je provjera autentičnosti izvršena uspješno platna transakcija se smatra autorizovanom odnosno da je Korisnik dao saglasnost za izvršavanje platne transakcije.

U slučaju neautorizovane platne transakcije smatra se da ista nije ni primljena.

### **Obavezni elementi i izvršenje Naloga za plaćanje**

Informacije prije izvršenja platne transakcije sadržane su u ovim Opštim uslovima, posebnim opštim uslovima za dodatnu uslugu/proizvod koju su ugovorili Banka i Klijent, Termiskim planom izvršenja platnih transakcija, Tarifom naknada Banke i Kursnom listom Banke koja važi na dan primjene.

Banka će izvršiti Nalog ako su ispunjeni sljedeći uslovi:

- Nalog podnešen na propisanom obrascu, u papirnoj formi, je čitljiv, bez ispravki;
- Nalog sadrži sve osnovne elemente, definisane i zahtijevane propisima, a koji su neophodni za tačno izvršenje platne transakcije;
- Klijent je obezbijedio pokriće za izvršenje cjelokupnog iznosa na Nalogu u traženoj valuti;
- Klijent je obezbijedio pokriće za naknade Banke kod izvršavanja Međunarodne platne transakcije;
- Saglasnost za izvršenje data je na ugovoreni način;
- Za izvršenje Naloga ne postoje zakonska ograničenja.

Zavisno od obligacionog odnosa između platioca i primaoca plaćanja Banka može tražiti od Korisnika i druge dopunske podatke (poziv na broj zaduženja i/ili odobrenja, broj ugovora i dr.) kao i dokumenta u skladu sa propisima i internim aktima Banke.

Klijent je odgovoran za tačnost i potpunost podataka i kada zahtijeva od Banke popunjavanje Naloga prema njegovim instrukcijama.

Ukoliko je Nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom Banka će smatrati da je izvršen pravilno u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacionom oznakom.

Banka nije odgovorna za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju ako je Korisnik naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku primaoca plaćanja.

Ukoliko Klijent inicira Nalog za izvršavanje nacionalne platne transakcije a da na svom računu nema raspoloživih sredstava za izvršenje iste, Banka će započeti s izvršavanjem Naloga na dan kada Korisnik obezbijedi nedostajuća sredstva. U tom slučaju, vremenom prijema Naloga smatra se dan kad je Klijent obezbijedio nedostajuća sredstva za izvršenje Naloga. U slučaju da izvršenje naloga za plaćanje uključuje i kupoprodaju deviza, nezavisno od toga je li Nalog iniciran od strane Klijenta, Banke ili trećeg lica, Banka će pri konverziji valuta primjenjivati referentni kurs objavljen u kursnoj listi Banke, ako s Klijentom nije drugačije ugovoreno.

Za potrebe isplate gotovine, Klijent je u obavezi da Poslovnici Banke, u kojoj ima namjeru da izvrši gotovinsku isplatu, 3 (tri) dana ranije najavi isplatu gotovine koja prelazi iznos od 50.000,00€ po jednoj transakciji.

### **Ostali osnovi zaduženja računa Klijenta**

Banka sprovodi Naloga na teret novčanih sredstava Klijenta, u svim valutama, po osnovu prinudne naplate, u skladu sa Zakonom o izvršenju i obezbjeđenju.

Banka sprovodi Nalog primaoca plaćanja na teret novčanih sredstava Klijenta, dužnika, i po osnovu ovlašćenja kao i po osnovu mjenice koja sadrži sve zakonom propisane elemente ako donosioc mjenice preda Banci i mjenično ovlašćenje sa Nalogom primaoca plaćanja.

Za usluge izvršavanja nacionalnih i međunarodnih platnih transakcija Banka ima pravo da izvrši Nalog primaoca plaćanja na teret novčanih sredstava Klijenta a u korist Banke.

Klijent je saglasan da Banka bez posebnog ovlašćenja Klijenta može izvršiti ispravku greške nastale u pružanju usluga platnog prometa kao i izvršiti ispravku pogrešnih knjiženja, zaduženja ili odobrenja računa Klijenta.

O izvršenim ispravkama greške Banka će obavijestiti Klijenta putem izvoda o stanju i promjenama sredstava, a eventualne dodatne informacije u vezi izvršenom ispravkom Banka će Klijentu dostaviti na njegov pisani zahtjev.

### **Opoziv Naloga za plaćanje**

Korisnik može, prije izvršenja Naloga, pisanim putem opozvati naloga koje je podnio u Poslovnici Banke, telefaksom ili e-mailom. Ako je platna transakcija inicirana od strane Primaoca plaćanja, Klijent-Platioc ne može opozvati nalog za plaćanje.

Kod opoziva naloga Korisnik je dužan navesti osnovne elemente Naloga koji opoziva, iznos, valutu, datum iniciranja naloga i broj računa primaoca plaćanja.

Ukoliko je Nalog podnijen elektronski, putem aplikacije elektronskog bankarstva, isti se korišćenjem tog servisa može opozvati ukoliko već nije izvršen.

Nalog je neopoziv od trenutka kada je izvršen odnosno kada je izvršeno zaduženja računa Klijenta.

Kod izvršavanja međunarodnih platnih transakcija Nalog se ne izvršava ukoliko se, u toku jednog radnog dana i u vremenu predviđenom Terminkim planom izvršenja platnih transakcija, prethodno ne obezbijedi pokriće za iznos platne transakcije kao i naknade Banke. U tom slučaju smatraće se da je Klijent opozvao Nalog.

Banka nije dužna da posebno izvještava Klijenta o opozvanim Nalozima.

### **Odbijanje izvršenja Naloga za plaćanje**

Banka može odbiti izvršenje Naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi definisani u poglavlju "Obavezni elementi i izvršenje Naloga za plaćanje".

O odbijanju izvršenja Naloga, kao i o razlozima za odbijanje i postupku za otklanjanje grešaka koje su bile uzrok odbijanja Banka će neposredno obavijestiti Klijenta ili kroz jedan od kanala komunikacije kao što su telefon, telefaks, e-mail, osim u slučajevima kada je to zabranjeno na osnovu drugih propisa.

Za nalog čije je izvršenje odbijeno smatra se da nije ni primljen.

### **Dodatne platne usluge**

Klijent sa Bankom može ugovoriti korištenje dodatnih platnih usluga u vezi sa računom kao što su:

- Usluge elektronskog bankarstva;
- Usluge platne kartice;
- Ostale usluge propisane Aktima Banke.

Glavne karakteristike kao i uslovi korištenja dodatnih platnih usluga definišu se Posebnim opštim uslovima i/ili zaključivanjem pojedinačnih ugovora za te usluge.

### **Kamate, naknade i kursevi**

Pozitivno stanje na Računu smatra se depozitom po viđenju kod Banke.

Banka ne obračunava kamatu na sredstva na Računu.

Banka obračunava naknadu za obavljene platne usluge u skladu sa Tarifama naknada za usluge platnog prometa.

Važeće naknade Banke dostupne su u Poslovnica Banke kao i na Internet stranici Banke <http://www.ziraatbank.me>.

Naknada se naplaćuje u domaćoj valuti. Ukoliko naplata naknade zahtijeva konverziju primjenjuje se prodajni kurs sa kursne liste Banke na dan naplate naknade.

Za usluge izvršavanja nacionalnih platnih transakcija obračun i naplata naknade se vrši po pravilu dnevno, po isteku radnog dana.

Izuzetno, fiksne naknade vezane za vođenje—održavanje računa kao i za usluge elektronskog bankarstva naplaćuju se mjesečno.

Troškovne opcije SHA, OUR ili BEN predstavljaju način obračuna i naplate naknade za obavljanje usluga platnog prometa koje Banka obračunava svom Klijentu, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja ili platioca.

- a) SHA (share) – podijeljeni troškovi;
- b) OUR – troškovi na teret nalagodavca – platioca;
- c) BEN (beneficiary) – sve troškove snosi primaoc plaćanja;

Naknada za usluge izvršavanja međunarodnih platnih transakcija naplaćuje se prije njihovog izvršenja. Klijent je obavezan da obezbijedi pokriće na računu za naplatu obračunate naknade. Naknada za ove usluge može se naplatiti kako sa računa za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija tako i sa računa za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija.

## **IV. UKIDANJE RAČUNA**

Banka ukida transakcioni račun Klijentu na njegov pisani zahtjev.

Pravnim licima i preduzetnicima koja obavljaju djelatnost, koja su prestala da postoje na osnovu zakona ili drugog propisa, Banka će ukinuti sve račune, na osnovu zahtjeva pravnog sljedbenika ili drugog ovlašćenog lica. Banka će ukinuti račun klijentu i bez podnietog zahtjeva ukoliko dođe do saznanja da je prestao da postoji zakon, odnosno propis na osnovu kojeg je klijent osnovan (po postupku stečaja, odnosno likvidacije i dr.), uz prethodno pribavljanje dokumenta potrebnog za ukidanje računa i to:

- Zakonski osnov,
  - Rješenje o brisanju klijenta iz registra nadležnog organa, ili akta o prestanku rada klijenta i dr.
- Klijentima kod kojih je nastala statusna promjena, Banka ukida transakcione račune:
- na osnovu zahtjeva klijenta ili
  - na osnovu zahtjeva njegovog pravnog sljedbenika.

Sve ostale neophodne radnje u vezi ukidanja računa preduzimaju se u skladu sa propisima i aktima Banke koji se odnose na ukidanje računa.

### **Zaštita ličnih podataka i povjerljivih informacija – bankarska tajna**

Sve informacije i podaci prikupljeni tokom zasnivanja poslovnog odnosa sa Klijentom kao i Podaci o stanju i prometu sredstava na računu smatraju se bankarskom tajnom.

Banka smije podatke koji se smatraju bankarskom tajnom dostaviti samo Korisniku, nadležnim organima i drugim institucijama, na pisani zahtjev, saglasno Zakonu o bankama ili uz izričitu pisanu saglasnost Klijenta.

Banka obezbjeđuje zaštitu ličnih podataka svakom licu bez obzira na državljanstvo, prebivalište, rasu, boju kože, pol, jezik, vjeru, političko i drugo uvjerenje, nacionalnost, socijalno porijeklo, imovno stanje, obrazovanje, društveni položaj ili drugo lično svojstvo.

Klijent je saglasan da Banka može preduzimati radnje koje prethode zaključenju ugovora i radnje u postupku ispunjenja ugovornih obaveza, kao i da može pojedine poslove u vezi sa obradom ličnih podataka iz svog djelokruga, povjeriti obrađivaču ličnih podataka, u zemlji i inostranstvu, ugovorom u pisanoj formi saglasno zakonu.



Banka obezbjeđuje potrebne tehničke, kadrovske i organizacione mjere zaštite ličnih podataka, radi zaštite od gubitka, uništenja, nedopuštenog pristupa, promjene, objavljivanja, kao i od zloupotrebe.

## V. KOMUNIKACIJA S BANKOM I IZVJEŠTAVANJE

Usmena i pisana komunikacija sa Korisnicima platnih usluga odvija se na crnogorskom jeziku.

Okvirni ugovor i sva druga Akta Banke sačinjeni su na crnogorskom jeziku, latiničnim pismom.

Banka dnevno izvještava Klijenta o svim promjenama na njegovom računu putem izvoda.

Banka izvještava Klijenta o:

- nacionalnim platnim transakcijama putem Izvoda o stanju i promjenama sredstava (u daljem tekstu: Izvod), pri čemu Klijentu minimalno dostavlja slijedeće informacije: datum izvršenja platnih transakcija, prethodno stanje, dnevni promet, stanje na kraju dana, ukupan broj naloga zaduženja i odobrenja, naziv i sjedište platioca/primaoca, iznos zaduženja/odobrenja, svrha plaćanja, referenca plaćanja, iznos obračunate naknade po pojedinoj platnoj transakciji, ukupna naplaćena provizija za određeni dan, neizvršeni nalozi;
- međunarodnim platnim transakcijama putem Izvoda pri čemu Klijentu minimalno dostavlja slijedeće informacije: datum izvršenja platnih transakcija, prethodno stanje, dnevni promet, stanje na kraju dana, iznos zaduženja/odobrenja, referenca plaćanja, iznos obračunate naknade po pojedinoj platnoj transakciji;

Izvod se dostavlja dnevno, na način koji je predviđen u Zahtjevu za otvaranje transakcionog računa i to u papirnoj formi ili elektronskoj formi putem e-maila.

Klijent je u obavezi da redovno preuzima izvještaje u vezi sa izvršenim platnim transakcijama.

Smatra se da je Banka izvršila obavezu informisanja dostavom izvoda Klijentu na ugovoreni način.

Banka neće biti odgovorna za štetu koja Klijentu može nastati uslijed neblagovremenog preuzimanja izvještaja koje mu je Banka stavila na raspolaganje u skladu s ovim Opštim uslovima.

U slučaju da platna transakcija uključuje preračunavanje valuta, Banka primjenjuje kurs iz kursne liste dostupne na internet strani Banke i u svim poslovnicama, i isti se dostavlja Klijentu putem obrasca za obračun provizije, prije iniciranja Naloga.

## VI. ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE

### Reklamacije i odgovornost Banke za neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije

Korisnik može Banci uputiti prigovor u vezi sa pružanjem određene platne usluge, odnosno izvršenja Naloga.

Korisnik prigovor podnosi odmah po saznanju, pisanim putem, lično ili putem pošte na adresu ZIRAAT BANK

MONTENEGRO, Podgorica 81000, Ulica Slobode 84 ili na elektronsku adresu [reklamacije@ziraatbank.me](mailto:reklamacije@ziraatbank.me) a najkasnije u roku od 15 dana od dana davanja saglasnosti za izvršenje Naloga.

Prigovor treba da sadrži podatke i detaljan opis događaja i uz isti treba priložiti dokumenta koji ukazuju na osnov prigovora.

Ukoliko je dostavljeni opis događaja nepotpun, ili iz njega nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni, te ukoliko to ne Korisnik ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je odustao od prigovora.

Banka će u postupku reklamacije provjeriti da li je platna transakcija izvršena u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Banka će, koristeći način dostave prigovora Korisniku u pisanom obliku dostaviti odgovor na podneseni prigovor u roku od 7 dana od dana prijema prigovora.

U slučaju kada se radi o neizvršenoj ili pogrešno izvršenoj transakciji, Banka će postupiti saglasno prigovoru Korisnika i zakonskim odredbama tj. bez odlaganja izvršiti transakciju ili vratiti iznos neizvršenog ili nepravilno izvršenog Naloga, uvećan za pripadajuću kamatu, i iznos plaćene naknade.

Banka neće biti odgovorna za neizvršenje ili pogrešno izvršenje Naloga u sljedećim slučajevima:

- Ako je neizvršenje i/ili pogrešno izvršenje Naloga posljedica vanrednih i nepredviđenih okolnosti na koje Banka nije mogla uticati i tako nastale posljedice nije mogla izbjeći uprkos postupanju s potrebnom pažnjom;
- Vanrednim i nepredviđenim okolnostima u obavljanju poslova platnog prometa smatraju se naročito, ali ne isključivo: a) prirodni događaji – potresi, poplave, oluje, požari i dr. b) politički događaji – rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, c) događaji koji onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa zbog prekida telekomunikacionih veza, prestanak funkcionisanja ili nepravilno funkcionisanje platnog Centralne banke Crne Gore, SWIFT-a, kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci;
- Ako je izvršenje Naloga posljedica prevarnih radnji Korisnika;
- Ako je neizvršenje i/ili neblagovremeno izvršenje Naloga posljedica obaveza Banke koje proizilaze iz drugih, za Banku obavezujućih propisa;
- Ako Korisnik nije Banci uputio prigovor u roku predviđenom ovim Opštim uslovima.

## VII. IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA

Ugovorne strane sporazumno utvrđuju da Banka ima pravo predložiti izmjene svih dokumenata koji čine Okvirni ugovor.

Prijedloge izmjena Banka će objaviti na svojoj službenoj Internet stranici <http://www.ziraatbank.me>, u poslovnicama Banke i na drugi pogodan način, i to najkasnije dva mjeseca prije početka primjene istih.

Smatra se da je Klijent saglasan s predloženim izmjenama Okvirnog ugovora te da na iste pristaje ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvata.

Ukoliko se izmjene odnose na izmjene kursa, Klijent je saglasan da Banka može ove izmjene sprovesti odmah, bez prethodnog obavještanja iz prethodnog stavava. Izmjene kamatnih stopa ili kursa koje su povoljnije za korisnika platnih usluga Banka može promijeniti bez obavještanja korisnika platnih usluga.

Ako Klijent nije saglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati ugovor. Izjavu o otkazu Klijent mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu Poslovnice Banke najkasnije dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene. Ako Klijent u ostavljenom roku Banci ne dostavi izjavu da nije saglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene.

### **VIII. TRAJANJE I RASKID UGOVORA**

Okvirni ugovor zaključuje se na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom, raskidom, na osnovu odluke suda, nadležnog organa, zakona ili drugih propisa kao i prestankom obavljanja privredne djelatnosti Klijenta.

Klijent može u svakom momentu da raskine okvirni ugovor, dostavljanjem pisanog zahtjeva Banci.

Banka nije u obavezi udovoljiti zahtjevu Klijenta za otkaz Okvirnog ugovora ako Klijent ima dospjelih neizmirenih obaveza prema Banci, a isti nije pravno prestao da postoji.

Klijent je saglasan da Banka može raskinuti ugovor, pisanim otkazom s trenutnim dejstvom koje nastaje danom predaje lično, u Poslovnicama Banke ili danom predaje preporučene pošiljke s otkazom pošti, u slijedećim slučajevima:

1. Ako Klijent krši odredbe ugovora o otvaranju i vođenju određenog transakcionog računa, ugovora o pojedinačnoj dodatnoj usluzi ili ovih Opštih uslova;
2. Ako je Klijent pri zaključivanju ugovora o otvaranju i vođenju određenog transakcionog računa ili ugovora o pojedinačnoj dodatnoj usluzi dostavio Banci pogrešne ili neistinite lične podatke ili druge podatke neophodne za pravilno i zakonito pružanje platne usluge;
3. Ako Klijent u izvršavanju ugovora s Bankom postupa u suprotnosti sa propisima, Zakonu o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili ako svojim poslovanjem narušava ugled Banke;
4. U drugim slučajevima određenim ugovorom o otvaranju i vođenju transakcionog računa, ugovorom o pojedinoj dodatnoj usluzi.

Ako Klijent ima s Bankom sklopljenih više ugovora o otvaranju i vođenju računa prestanak jednog od ugovora o otvaranju i vođenju računa ne dovodi do prestanka ostalih ugovora, osim ako je do zatvaranja tog računa došlo zbog slučajeva navedenih u tačkama 1, 2, 3 i 4 prethodnog stava.

Prestanak ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi nema za posljedicu prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa.

Prestankom ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa smatraju se otkazanim svi ugovori o dodatnim uslugama koje su vezane za taj transakcioni račun.

Klijent je saglasan da Banka određuje postupak zatvaranja transakcionog računa nakon prestanka ugovora.

Banka naplaćuje naknadu za zatvaranje računa shodno Odluci o tarifama naknada Banke.

U slučaju prestanka ugovora Klijent je dužan da Banci u cjelosti izmiri sve obveze po transakcionom računu kao i po ugovorima o dodatnim uslugama nastale do dana prestanka okvirnog ugovora odnosno pojedinog ugovora.

Zatečena sredstva na transakcionom računu nakon prestanka ugovora dostupna su Klijentu i nakon prestanka ugovora.

### **IX. RJEŠAVANJE SPOROVA – PRAVNA ZAŠTITA**

Ako Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona kojim se reguliše platni promet, a koje se odnose na obaveze informisanja ili odredbe koje se odnose na prava i obveze u vezi sa pružanjem i korišćenjem platnih usluga, može uputiti prigovor Banci na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od 8 (osam) dana od dana prijema.

Radi rješavanja eventualnih sporova iz ovog Ugovora koji nastanu u vezi sa primjenom važećeg zakona kojim se reguliše platni promet, može se podnijeti predlog za vansudsko poravnanje Komisiji za vansudsko poravnanje sporova u platnom prometu.

Vansudsko poravnanje se sprovodi saglasno Poslovniku o radu Komisije a nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo izvršne isprave.

### **Sudska nadležnost i mjerodavno pravo**

Ukoliko se radi rješavanja eventualnih sporova koji mogu proizaći iz ovog Ugovora, a koje ugovorne strane ne bi uspjele prethodno riješiti sporazumno, pokrene postupak pred sudom, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda prema sjedištu Banke.

U slučaju spora primjenjuje se crnogorsko pravo.

### **X. ZAVRŠNE ODREDBE**

O promjenama ovih uslova kao i o dostupnosti istih Banka obavještava Korisnike u Poslovnicama kao i na internet stranici Banke: <http://www.ziraatbank.me>.

Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu 29.06.2015. godine.