

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

### I. UVODNE ODREDBE

Ovim Opštim uslovima poslovanja za transakcione račune pravnih lica i preduzetnika (u daljem tekstu: „Opšti uslovi“) ZIRAAT BANK MONTENEGRO AD (u daljem tekstu: „Banka“), pruža korisnicima platnih usluga informacije o korišćenju platnih usluga, naknadama, kamatnim stopama i kursu, 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 ukidanja transakcionih 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 Korisnik platnih usluga, Terminskomplanu izvršenja platnih transakcija, Tarifama naknada platnih transakcija za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: „Tarife naknada“) i Kursnoj listi Banke.

#### Pružaoac platnih usluga

ZIRAAT BANK MONTENEGRO AD 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 platnogprometa 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: 575-1-22SWIFT:

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 i Banke kod otvaranja, vođenja i ukidanja transakcionih računa privrednih društava i pravnih lica (u daljem tekstu: pravna lica) i preduzetnika i pružanje 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, Terminskimplanom izvršenja platnih transakcija, Tarifama naknada i Kursnom listom Banke koja važi na danprimjene, čine Okvirni ugovor.

Navedena dokumenta dostupna su u štampanom obliku u svim poslovnim jedinicama Banke kao i na internet stranici Banke: <http://www.ziraatbank.me>.

#### Značenje izraza

Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovim Opštim uslovima imaju sljedeća značenja:

- 1) **Akta Banke** su svi dokumenti i odluke koje u propisanoj proceduri donose nadležni organi Banke i koji su korisniku platnih usluga dostupni putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze korisnika platnih usluga i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obaveze prema Banci kao i Banke same (npr: Posebni opšti uslovi, Tarife naknada i sl.);
- 2) **Korisnik/Korisnik platnih usluga** – pravno lice ili preduzetnik koje sa Bankom zaključi okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem tekstu: Okvirni ugovor), odnosno ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcionog računa kao i pravno lice koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca/ili primaoca plaćanja
- 3) **Preduzetnik** - fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koja obavlja privrednu djelatnost za svoj račun radi sticanja profita, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonima
- 4) **Platilac** –pravno lice ili preduzetnik koje ima račun za plaćanje i daje nalog ili saglasnost za plaćanje s tog računa, ili

pravno lice koje nema račun za plaćanje i daje nalog za plaćanje.

- 5) **Primalac plaćanja** – fizičko ili pravno lice kome su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.
- 6) **Distributivni kanali** 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: filijala Banke, internet stranica Banke i sl.;
- 7) **Platna usluga – Platne usluge obuhvataju:**
  - a) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na račun za plaćanje, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje računa za plaćanje;
  - b) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa računa za plaćanje, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje računa za plaćanje;
  - c) izvršavanje platnih transakcija, uključujući prenos novčanih sredstava na račun za plaćanje korisnika platnih usluga kod njegovog pružaoca platnih usluga ili kod drugog pružaoca platnih usluga, i to:
    - izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja,
    - izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta,
    - izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;
  - d) izvršavanje platnih transakcija u kojima su novčana sredstva obezbijedena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to:
    - izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja,
    - izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta,
    - izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;
  - e) izdavanje platnih instrumenata i/ili prihvatanje platnih transakcija;
  - f) izvršavanje novčanih doznaka;
  - g) usluge iniciranja plaćanja;
  - h) usluge pružanja informacija o računu.
- 8) **Rezidenti** su lica navedena u čl. 3 stav 1 tačka 1 Zakona o tekućim i kapitalnim poslovima sa inostranstvom ("Službeni list Republike Crne Gore", br. 045/05 od 28.07.2005, "Službeni list Crne Gore", br. 062/08 od 15.10.2008, 040/11 od 08.08.2011, 062/13 od 31.12.2013, 070/17 od 27.10.2017);
- 9) **Nerezidenti** su lica koja nijesu obuhvaćena pojmom rezidenta;
- 10) **Nalog za plaćanje** je instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi Banci kojom se traži izvršavanje platne transakcije;
- 11) **Jedinstvena identifikaciona oznaka** je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju Banka odredi Korisniku, a koju Korisnik mora navesti kako bi se jasno odredio njegov račun za plaćanje koji se upotrebljava u platnoj transakciji i/ili drugi korisnik platnih usluga. Jedinstvena identifikaciona oznaka računa za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija je numerička oznaka računa sastavljena prema tzv. BBAN strukturi. Jedinstvena identifikaciona oznaka računa za izvršavanje međunarodne platne transakcije je alfanumerička oznaka računa sastavljena prema tzv. IBAN strukturi. Jedinstvena identifikaciona oznaka je broj koji Korisnik treba da dostavi radi pravilnog izvršavanja naloga za plaćanje;
- 12) **Referenca plaćanja** je broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identifikuje platna transakcija;
- 13) **Platna transakcija** je uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava, inicirana od platioca, u njegovo ime ili od primaoca plaćanja, bez obzira na obaveze između platioca i primaoca plaćanja;
- 14) **Platna transakcija na daljinu** je platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;
- 15) **Prihvatanje platnih transakcija** je platna usluga kojom pružalac platnih usluga, na osnovu ugovora sa primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija, vrši prenos novčanih sredstava primaocu plaćanja;
- 16) **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;
- 17) **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;
- 18) **Novčana doznaka** je platna usluga pri kojoj se primaju novčana sredstva od platioca, bez otvaranja računa za plaćanje na ime platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi prenosa odgovarajućeg iznosa sredstava primaocu plaćanja ili drugom pružaocu platnih usluga koji djeluje za primaoca plaćanja i/ili se ta sredstva primaju za primaoca plaćanja i stavljaju na raspolaganje tom primaocu plaćanja;
- 19) **Novčana sredstva** su gotov novac (novčanice i kovani novac), sredstva na računu i elektronski novac;
- 20) **Autentifikacija** - postupak koji uključuje identifikaciju i verifikaciju identiteta Korisnika, te davanja autorizacije/saglasnosti za izvršenje platne transakcije, a Banci omogućava provjeru korišćenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personalizovanih sigurnosnih obilježja.

- 21) **Radni dan** je dan na koji posluje Banka tokom kojeg se platna transakcija može izvršiti;
- 22) **Datum prijema** je datum kada Banka primi nalog za plaćanje i otpočne sa postupkom izvršenja platne transakcije, shodno Terminskom planu;
- 23) **Datum izvršenja** je dan na koji Banka zaduži račun Platioca;
- 24) **Račun za plaćanje** je račun koji pružalac platnih usluga vodi na ime jednog ili više korisnikaplatnih usluga, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija;
- 25) **Personalizovani sigurnosni element** su podaci na debitnoj kartici i podaci pridruženi kartici, koji njenom izdavaocu omogućavaju identifikaciju fizičkog lica koje je izdavaoc ovlastio za korištenje te kartice, a posebno ime i prezime korisnika kartice, broj kartice, kontrolni broj ispisana kartici, datum važenja kartice, PIN i potpis korisnika kartice na kartici;
- 26) **Transakcioni račun** je vrsta računa za plaćanje koji se otvara i vodi na ime jednog ili višekorisnika platnih usluga za izvršavanje platne transakcije i za druge namjene;
- 27) **Referentni kurs** je kurs koji se koristi kao osnovica pri preračunavanju valute, a koji Bankaučini dostupnim ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
- 28) **Platni instrument** je personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke koje Korisnik primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje;
- 29) **Prihvatanje platnih instrumenata** je platna usluga kojom Banka Korisniku omogućava izvršavanje platne transakcije koju inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
- 30) **Platna kartica/kartica** je platni instrument koji omogućava njenom imaocu 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 samouslužnom uređaju;
- 31) **Kreditni transfer** je platna usluga kojom se račun za plaćanje primaoca plaćanja odobrava za platnu transakciju ili niz platnih transakcija na teret računa za plaćanje platioca, od strane pružaoca platnih usluga kod kojeg se vodi račun za plaćanje platioca, na osnovu naloga za plaćanje koji daje platilac;
- 32) **Direktno zaduženje** je platna usluga za zaduženje računa za plaćanje platioca, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primaoca plaćanja na osnovu saglasnosti platioca date primaocu plaćanja, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja ili pružaocu platnih usluga platioca;
- 33) **Usluga iniciranja plaćanja** je platna usluga iniciranja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga koji se odnosi na račun za plaćanje koji vodi drugi pružalac platnih usluga;
- 34) **Usluga pružanja informacija o računu** je platna usluga koja se pruža uz online povezivanje, kojom se pružaju konsolidovane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga;
- 35) **Terminski plan** je akt Banke kojim se definišu rokovi, način i uslovi izvršavanja platnih transakcija;
- 36) **Posebni opšti uslovi** su uslovi propisani od strane Banke za određeni proizvod ili uslugu (npr. debitne kartice, internet plaćanje i sl.);
- 37) **Naknade** su naknade i troškovi koje Korisnik plaća pružaocu platnih usluga za usluge povezane sa računom za plaćanje ili u vezi sa tim uslugama, ako postoje;
- 38) **Pasivna kamatna stopa** je kamatna stopa po kojoj pružalac platnih usluga plaća kamate Korisniku platnih usluga na novčana sredstva na računu za plaćanje;
- 39) **Trajni nalog** je instrukcija koju platilac daje pružaocu platnih usluga koji mu vodi račun zaplaćanje, za izvršavanje kreditnih transfera u redovnim vremenskim razmacima ili na unaprijed utvrđene datume;
- 40) **Ugovor o prekoračenju** je poseban ugovor kojim pružalac platnih usluga Korisniku stavlja naraspologanje novčana sredstva koja prelaze raspoloživi iznos novčanih sredstava na računu za plaćanje Korisnika;
- 41) **Prećutno prekoračenje** je iznos novčanih sredstava koji pružalac platnih usluga prećutnostavlja na raspolaganje Korisniku, a koji prelazi raspoloživo stanje novčanih sredstava na računu za plaćanje Korisnika ili iznos ugovorenog prekoračenja;
- 42) **Usluge povezane sa računom za plaćanje** su usluge u vezi sa otvaranjem, vođenjem i ukidanjem računa za plaćanje, uključujući platne usluge i platne transakcije na osnovu čekova i mjenica u skladu sa Ženevskom konvencijom o jedinstvenom zakonu o čekovima od 19. marta 1931. godine i Ženevskom konvencijom o jedinstvenom zakonu o trasiranim i sopstvenim mjenicama od 7. juna 1930. godine i sličnim čekovima i mjenicama uređenim pravom država koje nijesu učesnice tih konvencija, papirnih potvrda, putničkih čekova i poštanskih novčanih uputnica prema definiciji Svjetske poštanske unije, kao i ugovoreno i prećutno prekoračenje;

**43) Prebacivanja računa za plaćanje je:**

- a) prenos informacija sa jednog pružaoca platnih usluga na drugog o svim ili pojedinim trajnim nalogima za kreditne transfere, ponavljajućim direktnim zaduženjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje,
- b) prenos raspoloživih novčanih sredstava sa računa za plaćanje kod jednog pružaoca platnih usluga na račun za plaćanje kod drugog pružaoca platnih usluga, ili
- c) prenos informacija i prenos raspoloživih novčanih sredstava u skladu sa podtač. a) i b) ove tačke, uz ukidanje ili bez ukidanja prethodnog računa za plaćanje;

**44) Zakonit boravak u Crnoj Gori** je boravak fizičkog lica u Crnoj Gori u skladu sa propisima kojima se uređuje prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom kojim se uređuju prava stranaca, uključujući i stranca koji boravi u Crnoj Gori u skladu sa zakonima kojima se uređuje međunarodna i privremena zaštita stranca ili na osnovu međunarodnog ugovora;

**45) Nadležni organ** je organ koji je imenovala država članica kao nadležni.

**II. PLATNE USLUGE KOJE PRUŽA BANKA****Otvaranje računa**

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

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a potpisuju ga ovlašćena lica Banke i Korisnik ili lica ovlašćena za zastupanje Korisnika odnosno punomoćnici Korisnika na osnovu punomoćja koje je ovjerio notar ili nadležni organ odnosno drugog pravno valjanog dokumenta u zavisnosti od vrste zastupanja.

Banka otvara račun Korisniku 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 Korisnika. 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.

**III. DOKUMENTACIJA I PODACI POTREBNI ZA OTVARANJE RAČUNA****Rezidenti**

Zahtjev koji za otvaranje transakcionog računa za izvršavanje nacionalnih ili međunarodnih platnih transakcija podnosi pravno lice ili preduzetnik - rezident sadrži sljedeće podatke:

- 1) naziv pravnog lica ili preduzetnika;
- 2) mjesto - sjedište, adresu i broj telefona;
- 3) djelatnost - predmet poslovanja pravnog lica ili preduzetnika;
- 4) matični broj pravnog lica ili matični broj i jedinstveni matični broj preduzetnika;
- 5) potpis lica ovlašćenog za zastupanje pravnog lica ili preduzetnika.

Uz zahtjev za otvaranje transakcionog računa Korisnik, 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, koje se dostavlja u slučaju da podatak o razvrstavanju po djelatnostima nije sastavni dio rješenja, akta ili izvoda;
- 5) Akt o izvršenoj registraciji kod nadležnog poreskog organa koji sadrži poreski broj podnosioca zahtjeva, ako je takva registracija propisana, koji se dostavlja u slučaju da taj podatak nije sastavni dio rješenja, akta ili izvoda;
- 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) – osnivača i ovlašćenih lica, kao i lica ovlašćenih za potpisivanje u Kartonu deponovanih potpisa.

**Nerezidenti**

Uz zahtjev za otvaranje transakcionog računa Korisnik 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 strane 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 transakcioni račun Korisnika – rezidenta, podnosioca zahtjeva, u skladu sa propisima, izuzima od prinudne naplate, Korisnik dostavlja, pored navedene dokumentacije i dokumentaciju na osnovu koje dokazuje da se taj račun izuzima iz prinudne naplate.

Korisnik 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.

Korisnik 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 Korisnik dokazuje rješenjem o upisu promjene u odgovarajući registar.

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

#### **Vođenje računa**

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

Raspoloživim stanjem na Računu mogu raspolagati samo ovlašćena lica Korisnika.

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

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

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

Promjena Ovlašćenog lica za zastupanje Korisnika kao i promjena Ovlašćenog lica na kartonu deponovanih potpisa ne znače i promjenu ovlašćenja vezanih za dodatne platne usluge (npr. usluga internet plaćanja) koje je Korisnik ugovorio s Bankom, pa je Korisnik 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 tri mjeseca. Banka neće snositi posljedice do kojih može doći ako punomoćnik ne postupi shodno odredbama ovog poglavlja.

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

#### **IV. 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 Banke.

Nalozi se mogu inicirati i elektronskim putem, korištenjem aplikacije internet plaćanja, kao i platnim karticama.

Banka prima naloge za plaćanje u rokovima određenim Terminskim planom izvršenja platnih transakcija (u daljem tekstu: Terminski plan) dostupnom Korisniku u filijalama 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 autorizovanom.

Nakon prijema Naloga Banka sprovodi proces provjere autentičnosti platne transakcije. Provjera autentičnosti platne transakcije sprovodi se:

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

- Provjerom PIN-a, ili unešenog kontrolnog broja ispisanog na kartici, kod plaćanja debitnom 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 - to je momenat prijema Naloga neposredno od Korisnika;
- Kod Naloga primljenih elektronski, putem aplikacije internet plaćanja - to je momenat nakon što je Korisnik elektronski potpisao i poslao nalog;
- Kod Naloga iniciranih putem debitne kartice - to je momenat kada korisnik debitne kartice autorizuje nalog za plaćanje PIN-om na bankomatu ili potpisom/PIN-om na POS terminalu ili, u slučaju kupovine putem Interneta, momenat kada Korisnik unese Personalizovane sigurnosne elemente koje zahtijeva Internet prodajno mjesto.

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

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

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

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 Korisnik, 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;
- Korisnik je obezbijedio pokriće za izvršenje cjelokupnog iznosa na Nalogu u traženoj valuti;
- Korisnik je obezbijedio pokriće za naknade Banke kod izvršavanja Međunarodne platnetransakcije;
- 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.

Korisnik 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 naveopogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku primaoca plaćanja.

Ukoliko Korisnik inicira Nalog za izvršavanje nacionalne platne transakcije a da na svom transakcionom 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 Korisnik 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 Korisnika, Banke ili trećeg lica, Banka će pri konverziji valuta primjenjivati referentni kurs objavljen u kursnoj listi Banke, ako s Korisnikom nije drugačije ugovoreno.

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

### **Ostali osnovi zaduženja računa Korisnika**

Banka sprovodi Naloga na teret novčanih sredstava Korisnika, u svim valutama, po osnovu prinudne naplate, u skladu sa Zakonom o izvršenju i obezbjeđenju ("Službeni list Crne Gore", br.036/11 od 27.07.2011, 028/14 od 04.07.2014, 020/15 od 24.04.2015, 022/17 od 03.04.2017, 076/17 od 17.11.2017, 025/19 od 30.04.2019).

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

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

Korisnik je saglasan da Banka bez posebnog ovlaštenja Korisnika može izvršiti ispravku greškenastale u pružanju usluga platnog prometa kao i izvršiti ispravku pogrešnih knjiženja, zaduženja ili odobrenja računa Korisnika.

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

### **Opoziv Naloga za plaćanje**

Korisnik može, prije izvršenja Naloga, pisanim putem opozvati naloge koje je podnio u ekspoziturama Banke, telefaksom ili e-mailom. Ako je platna transakcija inicirana od strane Primaoca plaćanja, Korisnik–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 transakcionog računa primaoca plaćanja.

Ukoliko je Nalog podnjet elektronski, putem aplikacije za internet plaćanje, 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 Korisnika.

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

Banka nije dužna da posebno izvještava Korisnika o opozvanim Nalozima.

### **Autorizacija platne transakcije**

Platna transakcija smatra se autorizovanom samo ako je Klijent dao saglasnost za izvršavanje platne transakcije. Saglasnost se izdaje preuzimanjem jedne radnje ili više njih istovremeno.

Radi izbjegavanja svake nedoumice, smatra se da je saglasnost i naknadno data, kada platilac – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme dokumenta (potvrde, ovjerene naloge za plaćanje i sl.) koja se odnose na tu platnu transakciju. Klijent daje saglasnost za izvršenje platne transakcije potpisivanjem i preuzimanjem primjerka naloga za plaćanje sa referencom obrade na šalterima Banke, prihvatanjem reference naloga za plaćanjem zadatog putem neke od usluga internet bankarstva Banke, potpisivanjem na POS terminalima.

Klijent daje saglasnost za izvršenje platne transakcije u zavisnosti od kanala primanja naloga za plaćanje i platnog instrumenta i to:

- a) u poslovnica Banke: uručivanjem ispravnog naloga za plaćanje, potpisivanjem i preuzimanjem primjerka naloga za plaćanje sa referencom obrade na šalterima Banke i uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje naloga za plaćanje;
- b) karticom: uručivanjem kartice, umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a, s mogućnošću korišćenja DCC usluge Banke za korisnike stranih kartica, umetanjem kartice u POS uređaj i unošenjem PIN-a, ili potpisivanjem potvrde POS terminala koji nema PIN modul, prisanjanjem kartice na ekran beskontaktnog čitača i unošenjem PIN-a prilikom beskontaktnih plaćanja za iznose definisane pravilima globalnih platnih sistema, prisanjanjem kartice, odnosno samom upotrebom kartice na elektronskom uređaju koji podržava NFC tehnologiju, odnosno kod transakcija obavljenih na internetu (e-commerce plaćanja) unosom broja kartice, datuma isteka i CVV/CVC koda, kao i OTP, ako internet prodajno mjesto zahtijeva, jer ima aktiviran 3-D Secure Standard, il MOTO/CNP transakcija, unosom CVV/CVC koda;
- c) kod primaoca plaćanja: potpisom naloga.

Kada se, prema pozitivnim zakonskim propisima, za izvršenje naloga za plaćanje zahtijevaju određena dodatna dokumenta ili podaci pored uredno popunjenog naloga za plaćanje, Banka će izvršiti nalog za plaćanje, ukoliko su ta dokumenta i podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku pa se u tim slučajevima Banka oslobađa odgovornosti za produžavanje roka za izvršavanje naloga za plaćanje.

### **Odgovornost pružaoca platnih usluga za neautorizovane platne transakcije**

U slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije pružalac platnih usluga platioca, dužan je da vrati platiocu iznos neautorizovane platne transakcije bez odlaganja, a najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana nakon što je saznao za tu transakciju ili nakon što je obaviješten o njoj, osim ako pružalac platnih usluga platioca ima opravdane razloge da sumnja u prevaru i ako o tom razlogu obavijesti Centralnu banku u pisanoj formi.

Ukoliko je za iznos neautorizovane platne transakcije zadužen račun za plaćanje platioca, pružalac platnih usluga

platioca dužan je da, u roku iz stava 1 ovog člana, vrati stanje zaduženog računa za plaćanje u stanje u kojem bi bio da neautorizovana platna transakcija nije izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje platioca ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun zadužen za iznos neautorizovane platne transakcije.

Ukoliko je platna transakcija inicirana preko pružaoca usluga iniciranja plaćanja, pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je 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.

Ukoliko je pružalac usluge iniciranja plaćanja odgovoran za neautorizovanu platnu transakciju, dužan je da pružaoцу platnih usluga koji vodi račun, na njegov zahtjev, bez odlaganja nadoknadi sve gubitke proizašle iz povraćaja ili gubitke na osnovu isplaćenih iznosa povraćaja platiocu, uključujući iznos neautorizovane platne transakcije.

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

### **Odgovornost platioca za neautorizovane platne transakcije**

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

Platilac nije obavezan da snosi gubitke ni do iznosa iz stava 1 ovog člana, ako:

- gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta nije mogao otkriti prije izvršavanja neautorizovane platne transakcije;
- su neautorizovane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenog, agenta ili ogranka pružaoca platnih usluga ili lica kojem su aktivnosti pružaoca platnih usluga eksternalizovane;
- pružalac platnih usluga nije obezbijedio odgovarajuća sredstva za dostavljanje obavještenja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, u skladu sa članom 33 stav 1 tačka 3 Zakona o platnom prometu;
- pružalac platnih usluga platioca ne zahtijeva pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta;
- pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta.

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

Izuzetno od prethodnog stava, Platilac snosi sve gubitke povezane sa neautorizovanim platnim transakcijama, ako je platilac postupao sa namjerom prevare ili je namjerno ili sa krajnjom nepažnjom propustio da ispuni jednu ili više obaveza iz prethodnog stava.

Platilac ne odgovara za iznos neautorizovanih platnih transakcija izvršenih nakon što je obavijestio pružaoca platnih usluga na definisan način, osim ako je postupao sa namjerom prevare.

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

Banka može odbiti izvršenje Naloga ako nijesu 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 Korisnika ili kroz jedan od kanalakomunikacije kao što su telefon, telefaks, email, osim u slučajevima kada je to zabranjeno na osnovu drugih propisa.

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

### **Uplata gotovog novca na račun za plaćanje**

Ukoliko korisnik platnih usluga uplati gotov novac na svoj račun za plaćanje kod pružaoca platnih usluga, pružalac platnih usluga dužan je da korisniku platnih usluga ta novčana sredstva stavi na raspolaganje odmah nakon prijema novčanih sredstava, sa datumom valute na dan prijema novčanih sredstava.

### **Dodatne platne usluge**

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

- Usluge internet plaćanja;
- Usluge platnih kartica;
- Ostale usluge propisane Aktima Banke.

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

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

Positivno stanje na transakcionom računu smatra se depozitom po viđenju kod Banke. Banka ne



obračunava kamatu na sredstva po viđenju na transakcionom računu.

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

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 transakcionog računa kao i za usluge internet plaćanja naplaćuju se mjesečno.

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

a) SHA (share) – podijeljeni troškovi;

b) OUR – troškovi na teret nalogodavca – platioca;

c) BEN (beneficiary) – sve troškove snosi primaoc plaćanja;

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

## V. UKIDANJE RAČUNA

Banka ukida transakcioni račun Korisniku 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 Korisniku i bez podnijetog zahtjeva, ukoliko dođe do saznanja da je prestao da postoji zakon, odnosno propis na osnovu kojeg je Korisnik osnovan, takodje i u situacijama kad Banka dodje do saznanja da je Korisnik prestao da postoji nakon okončanog postupka stečaja, odnosno likvidacije i u drugim zakonom propisanim slučajevima.

Banka će prije ukidanja racuna privbaviti dokumenta potrebna za ukidanje računa i to:

- Zakonski osnov,
- Rješenje o brisanju Korisnika iz registra nadležnog organa, ili akta o prestanku rada Korisnika i dr.

Korisnicima kod kojih je nastala statusna promjena, Banka ukida transakcione račune:

- na osnovu zahtjeva Korisnika 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 i trajanja poslovnog odnosa sa Korisnikom kao i podaci o stanju i prometu sredstava na računu i svim ostalim poslovnim transakcijama Korisnika sa Bankom 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 kreditnim institucijama ili uz izričitu pisanu saglasnost Korisnika.

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.

Korisnik 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.

## VI. KOMUNIKACIJA S BANKOM I IZVJEŠTAVANJE

Usmena i pisana komunikacija sa Korisnikom odvija se na crnogorskom jeziku.

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

Sve informacije vezane za ove Opšte uslove kao i Okvirni ugovor/jednokratnu platnu transakciju Korisnik platnih usluga

može dobiti u svim poslovnica i na internet stranici Banke, kao i na lični zahtjev prilikom namjere izvršenja platne transakcije.

Banka se obavezuje, prije obavljanja svake platne usluge/jednokratne platne transakcije/sklapanja okvirnog ugovora, da će dati Korisniku platnih usluga nacrt okvirnog ugovora, opštih uslova ili primjerak naloga za plaćanje koji sadrži sve potrebne podatke.

Banka se obavezuje da će pružiti Korisniku platnih usluga sledeće prethodne informacije prije izvršenja platne transakcije:

- da Korisnik platnih usluga treba da dostavi jedinstvenu identifikacionu oznaku i/ili specifikaciju podataka radi pravilnog izvršavanja naloga za plaćanje;
- rok, naknade, kurs i ostale informacije vezane za tu transakciju.

Nakon prijema naloga za plaćanje i njegove realizacije Banka se obavezuje da će Korisniku platnih usluga dostaviti kopiju ispunjenog naloga za plaćanje sa unešenom referencom, iznosom platne transakcije u traženoj valuti, naknadama, i/ili kursom (ako transakcija zahtijeva), i datum prijema/obrade naloga.

Okvirni ugovor, Opšti uslovi, Termini plan prijema i izvršenja platnih transakcija, kao i Odluka o tarifi naknada pisani su lako razumljivim riječima i u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku.

Za svaku pojedinačnu platnu transakciju koju zadaje direktno platilac, Banka je dužna na zahtjev platioca dati informacije o maksimalnom roku izvršenja i o svim naknadama koje snosi platilac kao i o iznosu svake. Banka dnevno izvještava Korisnika o svim promjenama na njegovom računu putem izvoda o stanju i promjenama sredstava (u daljem tekstu: Izvod).

Banka izvještava Korisnika o:

- nacionalnim platnim transakcijama putem Izvoda pri čemu Korisniku 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 Korisniku 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 transakcionogračuna i to u papirnoj formi ili elektronskoj formi putem e-maila.

Korisnik je u obavezi da redovno preuzima izvještaje u vezi sa izvršenim platnim transakcijama. Smatra se da je Banka izvršila obavezu informisanja dostavom izvoda Korisniku na ugovoreni način.

Banka neće biti odgovorna za štetu koja Korisniku može nastati usljed 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 filijalama, i isti se dostavlja Korisniku putem obrasca za obračun provizije, prije iniciranja Naloga.

## VII. 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 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 8 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 smatrajuse naročito, ali ne isključivo: a) prirodni događaji – potresi, poplave, oluje, požari i dr. b) politički događaji kao što su okolnosti rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, c) događaji koji onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa zbog prekida telekomunikacionih veza, prestanak funkcionisanja ili nepravilno funkcionisanje platnog sistema Centralne banke Crne Gore, SWIFT-a, kao i svih drugi događaji 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.

#### **Prava i odgovornosti Banke u slučaju sumnje na zloupotrebu**

Banka zadržava pravo da ne uspostavi ili jednostrano otkáže već uspostavljeni poslovni odnosi/ili odbije izvršenje transakcije i/ili privremeno onemogući raspolaganje sredstvima na transakcionom računu Korisnika u sljedećim slučajevima:

- Ukoliko postoji osnovana sumnja na zloupotrebu platnog instrumenta;
- Ukoliko je došlo je do neovlašćenog korišćenja platnog instrumenta ili korišćenja platnog instrumenta sa namjerom zloupotrebe;
- Kada se korisnik, fizičko ili pravno lice koje se nalazi u vlasničkoj strukturi korisnika ili učesnik u transakciji nalazi na listi međunarodnih mjera ograničavanja i/ili međunarodnim listama sankcija OFAC, Evropskoj ili UN listi sankcija ili internoj listi sankcija same Banke;
- U drugim slučajevima propisanim zakonom, podzakonskim aktima i/ili internim aktima Banke.

#### **VIII. IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA**

Ugovorne strane sporazumno utvrđuju da Banka ima pravo predložiti izmjene svih dokumenata koji čine Okvirni ugovor na jedan od sljedećih načina:

- U papirnoj formi
- korišćenjem drugog trajnog medija (CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, elektronska pošta, on-line bankarstvo i internet stranica Banke <http://www.ziraat.me> kojoj se pristupa putem linka dostavljenog Korisniku SMS porukom na mobilni telefon. Pri dostavljanju linka internet stranice Banke putem SMS poruke Banka će jasno odrediti link internet stranice Banke na kojoj se može izvršiti uvidu predložene izmjene Okvirnog ugovora i informacije iz člana 19 Zakona o platnom prometu kao i obavještenje da ukoliko Korisnik nema tehničkih mogućnosti da izvrši uvidu određeni link, može da se javi Banci na određeni broj telefona ili e-mail radi dobijanja informacija na koji drugi način se mogu lično upoznati sa predloženim izmjenama Okvirnog ugovora i informacija iz člana 19 Zakona o platnom prometu, kao i da to moguostvariti dolaskom u bilo koju filijalu Banke u toku radnog vremena (08:00 – 15.30) kao i da će buduće izmjene i dopune Okvirnog ugovora biti dostupne najmanje 2 (dva) mjeseca prije početka primjene.

Smatra se da je Korisnik 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, Korisnik je saglasan da Banka može ove izmjenesprovesti odmah, bez prethodnog obavještanja iz prethodnog stavova. Izmjene kamatnih stopa i kursa koje su povoljnije za Korisnika, Banka može promijeniti bez obavještanja Korisnika.

Ako Korisnik nije saglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati ugovor. Izjavu o otkazu Korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu filijale Banke najkasnije dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene.

Ako Korisnik u ostavljenom roku Banci ne dostavi izjavu da nije saglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene.

#### **IX. 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 privrednedjelatnosti Korisnika.

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

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

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

1. Ako Korisnik krši odredbe ugovora o otvaranju i vođenju određenog transakcionog računa, ugovora o

pojedinačnoj dodatnoj usluzi ili ovih Opštih uslova;

2. Ako je Korisnik 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 Korisnik u izvršavanju ugovora s Bankom postupa u suprotnosti sa propisima, odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili ako svojom poslovanjem narušava ugled Banke;

4. U drugim slučajevima određenim ugovorom o otvaranju i vođenju transakcionog računa, ugovorom o pojedinoj dodatnoj usluzi i važećim propisima.

Ako Korisnik 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 ukidanja 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.

Korisnik je saglasan da Banka određuje postupak ukidanja transakcionog računa nakon prestanka ugovora.

Banka naplaćuje naknadu za ukidanje računa shodno Tarifama naknada Banke, osim u slučaju otkaza okvirnog ugovora koji je, prije raskida, bio na snazi duže od šest mjeseci, kada ne smije naplatiti naknadu korisniku platnih usluga za raskid ugovora.

U slučaju prestanka ugovora Korisnik 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 Korisniku i nakon prestanka ugovora.

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

Ako Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona kojim se reguliše platni promet, akoje 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. Banka je dužna najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, Korisniku dostaviti odgovor na prigovor, putem nekog od kanala komunikacije predviđenim ovim opštim uslovima. Ako Banka ne dostavi odgovor na prigovor u roku iz ovog stava, iz razloga na koje ne može da utiče, dužna je da Korisniku u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, dostavi obavještenje sa obrazloženjem razloga za kašnjenje odgovora na prigovor i rokom za dostavljanje traženog odgovora, koji ne smije biti duži od 30 dana, od dana prijema prigovora.

Korisnik koji nije zadovoljan aktom, radnjom ili nepostupanjem Banke, može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore, čije je sjedište u Podgorici, Bulevar sv. Petra Cetinjskog, br.6.

Korisnik i/ili Banka mogu pristupiti alternativnom rješavanju sporova u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža.

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

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

U slučaju spora primjenjuje se crnogorsko pravo.

## **XI. ZAVRŠNE ODREDBE**

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

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu od dana objavljivanja na zvaničnoj web stranici Banke a primjenjuju se počev od 08.04.2024. godine.