



Ziraat Bank

Montenegro

UPUTSTVO

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
ZA TRANSAKCIONE RAČUNE FIZIČKIH LICA**

Contents

I. UVODNE ODREDBE.....	3
I.1. Pružaoc platnih usluga	3
I.2. Područje primjene	3
I.3. Značenje izraza.....	3
II. PLATNE USLUGE KOJE PRUŽA BANKA	5
Otvaranje računa	5
Dokumentacija potrebna za otvaranje računa	6
II.1. Rezidenti.....	6
II.2. Nerezidenti.....	6
II.3. Vođenje računa	7
III. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA	7
Prijem naloga za plaćanje i provjera autentičnosti platne transakcije	7
III.1. Momenat prijema Naloga za plaćanje	8
III.2. Saglasnost za izvršenje platne transakcije	8
III.3. Obavezni elementi i izvršenje Naloga za plaćanje	8
III.4. Ostali osnovi zaduženja računa Klijenta.....	8
III.5. Opoziv Naloga za plaćanje	9
III.6. Odbijanje izvršenja Naloga za plaćanje.....	9
Kamate, naknade i kursevi.....	9
IV. UKIDANJE RAČUNA	10
IV.1. Zaštita ličnih podataka i povjerljivih informacija – bankarska tajna	10
V. KOMUNIKACIJA S BANKOM I IZVJEŠTAVANJE	10
VI. ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE	11
Reklamacije i odgovornost Banke za neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije	11
VII. IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA	11
VIII. TRAJANJE I RASKID UGOVORA	12
IX. RJEŠAVANJE SPOROVA – PRAVNA ZAŠTITA	12
IX.1. Sudska nadležnost i mjerodavno pravo	13
X. ZAVRŠNE ODREDBE	13

I. UVODNE ODREDBE

Ovim Opštim uslovima poslovanja za transakcione račune fizičkih lica Ziraat Bank Montenegro (u daljem tekstu: Opšti uslovi), Ziraat Bank Montenegro (u daljem tekstu: Banka) pruža Klijentima 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 računa fizičkih lica.

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 (u daljem tekstu: Terminski Plan), Tarifama naknada Banke (u daljem tekstu: Tarife naknada) i Kursnoj listi Banke.

I.1. Pružaoc 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.) pružaoc usluga platnog prometa za što ima odobrenje za obavljanje djelatnosti izdato od strane Centralne banke Crne Gore prema Rješenju CBCG od 06.04.2015. godine broj 0101-4014/71-2

Adresa Banke: Podgorica 81000, Ul Slobode b.b.

Registarski broj :4-0009452

Matični broj: 03048136

Broj poslovnog racuna: 575-1-22

Web stranica: www.ziraat.me

Kontrolni organ: Centralna banka Crne Gore

I.2. Područje primjene

Ovim Opštim uslovima, u skladu sa Opštim uslovima poslovanja Ziraat Bank Montenegro, uređuju se prava i obaveze Banke, kod otvaranja, vođenja i ukidanja transakcionih računa (u daljem tekstu: Račun) fizičkih lica 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, vođenju i ukidanju transakcionog računa za fizička lica.

Ovi Opšti uslovi, zajedno sa Ugovorom o otvaranju, vođenju i ukidanju transakcionog računa za fizička lica, Terminskim planom, Tarifama naknada, Kursnom listom i Izvod iz Odluke o kamatnim stopama Banke, čine Okvirni ugovor.

Opšti uslovi, Terminski plan, Tarife naknada, Kursna lista i Izvod iz Odluke o kamatnih stopama Banke dostupni su u štampanom obliku u organizacionim djelovima Banke kao i na internet stranici Banke: <http://www.ziraatbank.me>.

I.3. Značenje izraza

Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovim Opštim uslovima imaju sljedeća značenja:

- 1) **Akti Banke** su svi dokumenti i odluke što ih u propisanoj proceduri donose nadležni organi Banke i koji su Klijentu platiocu dostupni putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze Klijenta platioca i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i

obveze prema Banci kao i Banke same (npr: Opšti uslovi poslovanja, Posebni opšti uslovi za pojedine proizvode, Odluka o tarifama naknada i sl.);

- 2) **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 kanali može značiti: poslovnica Banke, internet stranica Banke i sl.;
- 3) **Korisnik platnih usluga** je fizičko 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) **Klijent** je korisnik platnih usluga koji je sa Bankom zaključio Okvirni ugovor;
- 6) **Platilac** je 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 fizička lica:
 - državljani Crne Gore koji borave u Crnoj Gori neprekidno godinu dana ili duže; strani državljani koji na osnovu dozvole za boravak, odnosno radne vize, borave u Crnoj Gori neprekidno godinu dana ili duže; zaposleni u diplomatskim, konzularnim i drugim predstavništvima Crne Gore u inostranstvu i članovi njihovih porodica, koji nijesu strani državljani;
- 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) **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;
- 13) **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. 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 platnih usluga treba da dostavi radi pravilnog izvršavanja naloga za plaćanje;
- 14) **Referenca plaćanja** – broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identifikuje platna transakcija.
- 15) **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;
- 16) **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.
- 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) **Datum valute** je referentno vrijeme koje Banka koristi za obračunavanje kamata na novčana sredstva, zadužena ili odobrena na račun za plaćanje
- 20) **Datum valute odobrenja** je dan na koji Banka odobrava račun Primaoca plaćanja kod prijema platne transakcije, odnosno dan na koji Banka odobrava račun Korisnika/Klijenta.
- 21) **Račun za plaćanje** je račun koji Banka vodi na ime jednog ili više korisnika platnih usluga, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija.
- 22) **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;
- 23) **Transakcioni račun** je vrsta računa za plaćanje koji Banka otvara i vodi na ime jednog ili više Klijenata za izvršavanje platne transakcije i za druge namjene;
- 24) **Referentni kurs** je kurs koji se koristi kao osnovica pri preračunavanju valute, a koji Banka učini dostupnim ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
- 25) **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;
- 26) **Platni instrument** je personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između klijenta i Banke koje klijent primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje;
- 27) **Prihvatanje platnih instrumenata** je platna usluga kojom Banka Klijentu omogućava izvršavanje platne transakcije koju inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
- 28) **Platna kartica** je platni instrument koji omogućava njenom imaocu 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;
- 29) **Sredstvo za komunikaciju na daljinu** je sredstvo koje se može upotrijebiti za zaključenje ugovora o platnim uslugama bez istovremene fizičke prisutnosti pružaoca platnih usluga i korisnika platnih usluga;
- 30) **Trajni medij** je sredstvo koje klijentu omogućava čuvanje podataka upućenih lično njemu na način da mu ti podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom perioda primjerenom svrsi podataka i koji omogućava reprodukovanje sačuvanih podataka u nepromijenjenom obliku;
- 31) **Radni dan** je dio dana u kome Banka posluje i omogućava Klijentima, koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije, izvršavanje njihovih platnih transakcija;
- 32) Kreditni transfer je platna usluga kojom Klijent kod Banke inicira izvršavanje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga
- 33) **Terminski plan** je akt Banke kojim se definišu rokovi, način i uslovi izvršavanja platnih transakcija;
- 34) **Posebni opšti uslovi** su uslovi propisani od strane Banke za određeni proizvod ili uslugu (npr. platne kartice, elektronsko bankarstvo i sl.);

II. PLATNE USLUGE KOJE PRUŽA BANKA

Otvaranje računa

Pravni odnos između Banke i Klijenta nastaje danom potpisa Ugovora.

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a potpisuju ga ovlaštena lica Banke i podnosilac zahtjeva - budući Klijent ili lica ovlaštena za zastupanje Klijenta odnosno punomoćnici Klijenta (u daljem tekstu: Ovlašćeno lice) na osnovu punomoćja koje je ovjerio notar ili nadležni organ. Budući Klijent može ovlastiti drugo lice da, u njegovo ime i za njegov račun, zaključi Ugovor o otvaranju, vođenju i ukidanju transakcionog računa za fizička lica, u kom slučaju Banka utvrđuje identitet ovlašćenog lica i Račun otvara na osnovu ovlašćenja koje je ovjerio nadležni organ i koje ne može biti starije od tri mjeseca.

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

Banka može otvoriti Račun i maloljetnom fizičkom licu na osnovu Okvirnog ugovora, odnosno Ugovora koji, u ime i za račun tog lica, potpisuje njegov zakonski zastupnik, a nakon utvrđivanja identiteta ovog zastupnika.

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 nastalima u dokumentaciji.

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

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

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

Račun se otvara u domaćoj valuti kao i valutama koje su navedene u Kursnoj Listi Banke.

U proceduri otvaranja računa Banka Klijentu izdaje identifikacionu karticu.

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

II.1. Rezidenti

Zahtjev koji za otvaranje Računa za izvršavanje nacionalnih ili međunarodnih platnih transakcija podnosi fizičko lice – rezident sadrži sljedeće podatke:

- 1) ime i prezime fizičkog lica;
- 2) prebivalište, adresu i broj telefona;
- 3) jedinstveni matični broj fizičkog lica;
- 4) potpis fizičkog lica
- 5) druge podatke koje zahtijeva Banka u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Uz navedeni zahtjev podnosilac zahtjeva podnosi na uvid dokumentaciju kojom se utvrđuje identitet tog lica, njegovo državljanstvo i prebivalište (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava sa fotografijom), deponuje svoj potpis, a u slučaju da ovlasti i drugo lice za potpisivanje naloga za plaćanje, pribavljaju se i za to lice gore navedeni podaci iz zahtjeva i deponuje se i potpis tog lica.

II.2. Nerezidenti

Zahtjev koji za otvaranje Računa za izvršavanje nacionalnih ili međunarodnih platnih transakcija podnosi fizičko lice – nerezident sadrži sljedeće podatke:

- 1) ime i prezime fizičkog lica;
- 2) državu prebivališta, adresu i broj telefona;
- 3) identifikacioni broj iz pasoša ili druge odgovarajuće lične isprave fizičkog lica;
- 4) potpis fizičkog lica i
- 5) druge podatke koje zahtijeva Banka u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Uz zahtjev podnosilac zahtjeva podnosi na uvid stranu putnu ispravu kojom se utvrđuje identitet tog lica i njegovo državljanstvo, deponuje svoj potpis, a u slučaju da ovlasti i drugo lice za potpisivanje naloga za plaćanje, pribavljaju se i za to lice gore navedeni podaci iz zahtjeva i deponuje se i potpis tog lica.

II.3. Vođenje računa

Banka preko Računa Klijentu izvršava platne transakcije 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.

Ovlašćena lica za raspolaganje sredstvima na Računu navedena su u Zahtjevu za otvaranje Računa.

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

Klijent je u obavezi da za svaku promjenu Ovlašćenih lica u Zahtjevu za otvaranje Računa podnese pisani zahtjev.

Promjena Ovlašćenog lica Klijenta ne znači i promjenu ovlašćenja vezanih za dodatne platne usluge 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 punomoćja, 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 godine dana.

Banka neće snositi posljedice do kojih može doći ako punomoćnik ne postupi shodno odredbama ovog poglavlja. Banka nije u obavezi obavještavati 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 Klijenta u skladu sa ovim Opštim uslovima.

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

Nalozima se mogu inicirati i elektronski, putem Visa i Master-Card platnih kartica.

Banka prima naloge za plaćanje u rokovima određenim Terminskim planom dostupnom Klijentu 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, osim za platne instrumente na bankomatima i POS terminalima kada radni dan traje 24 časa.

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 ličnih isprava i identifikacione kartice računa Klijenta kao i potpisa na Nalozima u papirnoj formi. Pri provjeri potpisa na Nalozima Banka sprovodi kontrolu deponovanih potpisa u svojoj evidenciji s potpisom kojim su ovjereni Nalozima.
- Provjerom PIN-a kod plaćanja platnom karticom na prodajnom mjestu ili bankomatu.

III.1. Momenat prijema Naloga za plaćanje

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

- kod Naloga primljenih u papirnoj form - to je momenat prijema Naloga neposredno od Klijenta;
- 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.

III.2. 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.

III.3. Obavezni elementi i izvršenje Naloga za plaćanje

Informacije prije izvršenja platne transakcije sadržane su u ovim Opštim uslovima, posebnim opštim uslovima za uslugu/proizvod koju su ugovorili Banka i Klijent, Planom, Tarifom i Listom Banke koja važi na dan primjene.

Banka će izvršiti Nalog ako su ispunjeni sljedeći uslovi:

- Nalog podnešen na propisanom obrascu, u papirnoj formi, da je čitljiv i 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.

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 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, 1 (jedan) dan ranije najavi isplatu gotovine koja prelazi iznos od 5.000,00€ po jednoj transakciji, a za ostale strane valute bez obzira na iznos.

III.4. 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, mjeničnog dužnika 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 Klijenta, a u korist Banke.

Klijent je saglasan da Banka bez posebnog ovlaštenja Klijenta može izvršiti ispravku greške nastale u pružanju usluga platnog prometa kao i da izvrši 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 sa izvršenom ispravkom Banka će Klijentu dostaviti na njegov pisani zahtjev.

III.5. Opoziv Naloga za plaćanje

Korisnik može, prije izvršenja Naloga, pisanim putem opozvati naloge koje je podnio u Poslovnica Banke, telefaksom ili e-mailom. Kod opoziva naloga Korisnik je dužan navesti osnovne elemente naloga koji opoziva, iznos, valutu, datum iniciranja naloga i broj računa primaoca plaćanja.

Nalog je neopoziv od trenutka kada je izvršen odnosno kada je izvršeno zaduženja računa Klijenta. Banka nije dužna da posebno izvještava Klijenta o opozvanim Nalozima.

III.6 Odbijanje izvršenja Naloga za plaćanje

Banka može odbiti izvršenje Naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi definisani u poglavlju izvršenje platnih transakcija.

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 ili 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 platne kartice;
- Prekoračenje na računu i
- 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 obračunava pasivnu kamatu na sredstva na Računu u skladu sa Odlukom o kamatnim stopama Banke.

Kod obračuna kamate Banka primenjuje konformni metod. Nominalna kamatna stopa utvrđuje se na godišnjem nivou. Efektivna kamatna stopa je jednaka nominalnoj i ista se pripisuje ulogu na kraju svakog meseca, odnosno prilikom ukidanja računa.

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

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

Naknada se naplaćuje u eurima. Ukoliko naplata naknade zahtijeva konverziju primjenjuje se prodajni kurs sa Kursne liste Banke na dan naplate naknade.

Naknada za usluge izvršavanja nacionalnih platnih transakcija naplaćuje se prije njihovog izvršenja. Izuzetno, fiksne naknade vezane za vođenje – održavanje računa naplaćuju se mjesečno za prethodni mjesec.

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 nalogodavca – platioca;

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

Naknada za usluge izvršavanja međunarodnih platnih transakcija naplaćuje se prije njihovog izvršenja. Klijent je obvezan 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 za ukidanje tog Računa, a novčana sredstva sa ukinutog transakcionog računa prenosi na transakcioni račun naveden u tom zahtjevu ili isplaćuje u gotovom novcu.

Zahtjev za ukidanje transakcionog računa, pored podataka iz zahtjeva za otvaranje tog računa, sadrži i Račun čije se ukidanje zahtijeva i Račun na koji se odgovarajućim nalogom za plaćanje prenose novčana sredstva, ukoliko se sredstva prenose na drugi Račun.

Banka će odbiti zahtjev za ukidanje transakcionog računa Klijenta koji je blokiran (po odluci suda I dr.).

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

IV.1. 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 Klijentu, nadležnim organima i drugim institucijama, na njihov 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 Klijentima odvija se na crnogorskom jeziku.

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

Banka izvještava Klijenta o:

- nacionalnim platnim transakcijama putem Izvještaja o stanju i promjenama sredstava na računu (u daljem tekstu: Izvještaj), pri čemu Klijentu minimalno dostavlja slijedeće informacije: datum izvršenja platnih transakcija, prethodno stanje, dnevni promet, promet za period (po zahtjevu), stanje na dan, naziv platioca/primaoca, iznos zaduženja/odobrenja, svrha plaćanja, datum knjiženja, iznos obračunate naknade po pojedinoj platnoj transakciji. po transakciji.
- međunarodnim platnim transakcijama putem Prometa partije/računa (u daljem tekstu: Izvještaj), pri čemu Klijentu minimalno dostavlja slijedeće informacije: datum izvršenja platnih transakcija, prethodno stanje, dnevni promet, stanje na dan.

Izveštaj se dostavlja na zahtjev klijenta dnevno/mjesečno ili o drugim intervalima na način koji je predviđen u Zahtjevu za otvaranje Računa, ličnim uručjenjem na šalteru u papirnoj formi ili elektronskoj formi putem e-maila.

U slučaju da platna transakcija uključuje preračunavanje valuta, Banka primjenjuje kurs iz Kursne liste dostupne na internet strani Banke i u svim Poslovnicama

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, 81000 Podgorica, Ul Slobode b.b. ili na elektronsku adresu banke 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 koja ukazuju na osnov prigovora.

Ukoliko je dostavljeni opis događaja nepotpun, ili iz njega nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni, te ukoliko to 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 Klijentu 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 zahtjevu 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 sistema 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 Klijenta;
- Ako je neizvršenje i/ili neblagovremeno izvršenje Naloga posljedica obveza Banke koje proizlaze iz drugih, za Banku obavezujućih propisa;
- Ako Klijent 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.ziraat.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 kamatnih stopa ili 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 i po zakonu.

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 otkaza Ugovora putem preporučene pošiljke pošti, u slijedećim slučajevima:

1. Ako Klijent krši odredbe Ugovora, ugovora o pojedinačnoj dodatnoj usluzi ili ovih Opštih uslova;
2. Ako je Klijent pri zaključivanju Ugovora 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 i 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 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 Tarifama Banke.

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

Zatečena sredstva na Računu kojima Vlasnik računa nije raspolagao nakon prestanka Ugovora, odnosno za vrijeme trajanja otkaznog roka dostupna su korisniku i nakon prestanka Ugovora.

IX. RJEŠAVANJE SPOROVA – PRAVNA ZAŠTITA

Ako Klijent 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 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.

IX.1. Sudska nadležnost i mjerodavno pravo

Ukoliko se radi rješavanja eventualnih sporova koji mogu proizaći iz 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 Opštih uslova kao i o dostupnosti istih Banka obavještava Korisnike u Poslovnicaama kao i na internet stranici Banke: <http://www.ziraatbank.me>.

Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu 29.06.2015. godine.