

Opšti uslovi vođenja transakcionog računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica NLB Banke AD Podgorica

1. Uvod

Opštim uslovima vođenja transakcionog računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica NLB Banke AD Podgorica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se uslovi pod kojima Banka, kao pružalac usluga platnog prometa, pruža platne usluge fizičkim licima – korisnicima, način pružanja tih usluga, kao i uslovi otvaranja i vođenja transakcionih računa, te s njima povezana međusobna prava i obaveze.

Sastavni dio ovih Opštih uslova su Terminski plan izvršenja platnih transakcija fizičkih lica (u daljem tekstu Terminski plan) i Pregled naknada za usluge fizičkih i pravnih lica i korespodentskog bankarstva (u daljem tekstu: Pregled naknada), važećih na dan primjene, posebni uslovi tokom akcijskih ponuda za pojedinu dodatnu uslugu, bilo da su sastavni dio pojedinačnog ugovora ili su dostupni korisnicima na internet stranici www.nlb.me ili u filijalama Banke.

Opšti uslovi sastavni su dio pojedinačnog ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa, te zajedno s prethodno navedenim dokumentima čine **Okvirni Ugovor**.

2. Definicije

Pojedini pojmovi korišćeni u ovim Opštim uslovima imaju sljedeće značenje:

- **Banka** – NLB Banka AD Podgorica, Bulevar Stanka Dragojevića br. 46, Podgorica, Crna Gora, pružalac usluga platnog prometa u skladu s ovim Opštim uslovima:
 - PIB: 02011395
 - IBAN: ME25 5300 0500 0000 0067 47
 - BIC: MNBAMEPG
 - Internet stranica Banke: www.nlb.me
 - Adrese za komunikaciju: info@nlb.me
 - Tel: 19888

Filijale Banke (Popis filijala Banke, nalazi se na internet stranici Banke www.nlb.me/me/nlb-banka/filijale). Banka je upisana u CRPS-a pod brojem: 4-0006161 i posluje kao licencirana banka sa dozvolom za rad broj 0101-76/1-2002 od 18.12.2002. godine izdatom od strane Centralne banke Crne Gore, Podgorica, koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

- **Distributivni kanali** u smislu ovih Opštih uslova predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje proizvoda i usluga Banke. U samom tekstu Opštih uslova pojam Distributivni kanali može značiti filijalu Banke, internet stranicu Banke www.nlb.me (U daljem tekstu: Internet stranica), web i mobilni kanal NLB Klik (dalje NLB Klik) i sl.
- **Korisnik** – fizičko lice koje u ugovorima o platnim uslugama odnosno ugovoru o otvaranju i vođenju pojedinog transakcionog računa obuhvaćenim ovim Opštim uslovima djeluje izvan područja svoje privredne djelatnosti ili slobodnog zanimanja.
- **Korisnik / korisnik platnih usluga** - korisnik koji s Bankom ima sklopljen okvirni ugovor odnosno ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcionog računa i koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platioca i / ili primaoca plaćanja u skladu s odredbama navedenog ugovora i ovih Opštih uslova.
- **Platilac** – fizičko ili pravno lice koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili saglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizičko ili pravno lice koje daje nalog za plaćanje.
- **Primalac plaćanja** – fizičko ili pravno lice kome su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.
- **Platna usluga** – usluge koje Banka pruža kao svoju djelatnost, a podrazumijevaju usluge koje omogućavaju polaganje gotovog novca na transakcioni račun, podizanje gotovog novca s transakcionog računa, kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa, usluge izvršenja platnih transakcija, uključujući prenos novčanih sredstava na račun kod korisnikovog pružaoca platnih usluga ili kod drugog pružaoca platnih usluga (izvršenje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge), usluge izvršenja platnih transakcija u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom za korisnika platnih usluga (izvršenje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, izvršenje naloga za kreditna

Opšti uslovi vođenja transakcionog računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica NLB Banke AD Podgorica važe od 08.01.2022.

zaduženja, uključujući trajne naloge), usluge izdavanja i / ili prihvatanja platnih instrumenata, te usluge izvršenja platnih transakcija kad se saglasnost platioca za izvršenje platne transakcije daje nekim telekomunikacijskim sredstvom, digitalnim ili informatičko-tehnološkim uređajem, a plaćanje se obavlja telekomunikacijskom ili mrežnom operatoru ili operatoru informatičko-tehnološkog sistema, koji djeluje isključivo kao posrednik između korisnika platnih usluga i dobavljača robe i usluga.

- **Nalog za plaćanje** – instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi Banci, odnosno svom pružaocu platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.
- **Platna transakcija** – polaganje, podizanje ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između platilaca i primalaca plaćanja; platne transakcije mogu biti nacionalne, međunarodne i prekogranične.
- **Nacionalna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ili samo jedan pružalac platnih usluga, ,koji platne usluge pružaju na teritoriji Crne Gore.
- **Prekogranična platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju dva pružaoca platnih usluga od kojih jedan pružalac platnih usluga (primalaca plaćanja ili platilaca) pruža platnu uslugu na teritoriji Crne Gore, a drugi pružalac platnih usluga (platioca ili primaoca plaćanja) na teritoriji druge države članice, kao i platna transakcija kod koje isti pružalac platnih usluga platnu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog korisnika platnu uslugu na teritoriji druge države članice.
- **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.
- **Treća država** – do pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji (EU) svaka strana država, a nakon pristupanja, država koja nije država članica.
- **Država članica** - država članica Evropske unije ili država potpisnica Ugovora o Evropskom ekonomskom prostoru.
- **Interna platna transakcija** – platna transakcija koju izvršava Banka kao pružalac usluga platnog prometa i platioca i primaoca plaćanja.
- **Okvirni ugovor** – ugovor o platnim uslugama koji Banka sklapa s korisnikom platnih usluga, zajedno sa ovim Opštim uslovima i posebnim uslovima za pojedinu vrstu transakcionog računa i / ili pojedinu posebno ugovorenu uslugu koju Banka pruža vezano za transakcioni račun, a kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija i koji sadrži i obaveze i uslove otvaranja i vođenja transakcionog računa; Ako korisnik sklopi s Bankom više ugovora o otvaranju i vođenju različitih vrsta transakcionih računa, Banka će usluge platnog prometa po svim računima pružati prema ovim Opštim uslovima, uvažavajući specifičnosti pojedine vrste računa i posebne ugovore.
- **Transakcioni račun** – račun koji Banka otvara i vodi korisniku na osnovu okvirnog ugovora i ovih Opštih uslova, a koji se koristi za izvršavanje svih platnih transakcija.
- **Depozitni račun** - ulog na štednju po viđenju u eurima ili stranoj valuti, oročeni depozit u eurima ili stranoj valuti.
- **IBAN (International Bank Account Number)** – broj transakcionog računa koji se koristi za potrebe izvršenja međunarodnih platnih transakcija. Sastoji se od ukupno 22 alfanumerička znaka, i to od: dva slova znaka koji su oznaka države (za Crnu Goru: ME) u kojoj banka ima sjedište prema međunarodnoj normi ISO 3166, od dva numerička znaka - kontrolni broj (za Crnu Goru: 25) i od BBAN-a.
- **BBAN (Basic Bank Account Number)** – transakcioni račun otvoren prema konstrukciji koja sadrži ukupno 18 numeričkih znakova, a koji se sastoji od tri dijela, s tim da se prvi dio odnosi na vodeći broj Banke - pružaoca usluga (tri numerička znaka), drugi dio označava (broj) individualnu partiju transakcionog računa korisnika koji se vodi kod Banke (13 numeričkih znakova), a treći dio je kontrolni broj (2 numerička znaka).
- **BIC (Business Identifier Code)** – jedinstveni međunarodni poslovni identifikator Banke koji je određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a koristi se kod izvršavanja platnih transakcija. Za NLB Banku AD je MNBAMEPG.
- **Jedinstvena identifikacijska oznaka (JIO)** - kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružalac platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i / ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji; u smislu ovih Opštih uslova JIO može biti broj transakcionog računa

i / ili broj platne kartice, broj depozitnog računa i / ili broj kreditne partije.

- **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.
- **Čitač kartice** - Poseban uređaj koji se koristi za postupak autentifikacije putem kartica Banke opremljenih čip-tehnologijom, magnetnom trakom i sl.
- **Direktno zaduženje** – 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.
- **Trajni nalog** - ugovorni odnos između platioca i Banke o platnim uslugama kojim platilac daje nalog Banci za zaduženje računa platioca u korist određenog primaoca plaćanja, za tačno određeni iznos, uz određenu dinamiku plaćanja, do opoziva ili na određeno vrijeme.
- **Platni instrument** - svako personalizovano sredstvo i / ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i njegovog pružaoca platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje, koji ima određena personalizovana sigurnosna obilježja.
- **Platna kartica / kartica** - platni instrument koji Banka izdaje i koji njenom korisniku omogućava plaćanja robe i / ili usluga bilo preko prodajnog mjesta i / ili na daljinu i / ili za podizanje i / ili polaganje gotovog novca i / ili korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju. Kartica je vlasništvo Banke i nije prenosiva.
- **Broj platne kartice** - broj kartice koji jednoznačno određuje izdavaoca kartice i korisnika platne usluge, a sadrži 16 brojevnih znakova koji se personaliziraju na prednjoj strani platne kartice.
- **PIN (Personal Identification Number)** – označava personalizovano sigurnosno obilježje koje čini lični identifikacioni broj korisnika platne usluge koji mu dodjeljuje Banka, poznat isključivo korisniku kartice i strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju korisnika kartice i autorizaciju kod platnih transakcija koje zahtijevaju identifikaciju i autorizaciju PIN-om.
- **Personalizovano sigurnosno obilježje** – podaci na kartici i podaci pridruženi kartici, koji njenom izdavaocu omogućavaju identifikaciju osobe koju je izdavalac ovlastio za korišćenje te kartice, a naročito ime i prezime korisnika kartice, broj kartice, kontrolni broj ispisan na poledini ili prednjem dijelu kartice, datum važenja kartice, PIN, jednokratna lozinka i potpis korisnika kartice na kartici.
- **Potpis** – saglasnost korisnika platne usluge pomoću pisanih riječi bez obzira na materijal na kojem je pisano, sredstvo kojim se pisalo i / ili skup podataka u elektronskom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani s drugim podacima u elektronskom obliku i koji služe za identifikaciju korisnika platne usluge i potvrdu vjerodostojnosti potpisanog dokumenta te autorizaciju kod platnih transakcija koje zahtijevaju identifikaciju i autorizaciju potpisom.
- **Trajni medij** – svako sredstvo koje korisniku platnih usluga omogućava čuvanje informacija upućenih lično njemu na način da su mu one dostupne za buduću upotrebu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reprodukovanje sačuvanih informacija u nepromijenjenom obliku (Papir, CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, elektronska pošta, online bankarstvo, internet stranica Banka kojoj se pristupa putem linka dostavljenog sms porukom i dr.)
- **Sredstvo za komuniciranje na daljinu** - sredstvo koje se može upotrijebiti za zaključenje ugovora o platnim uslugama bez istovremene fizičke prisutnosti pružaoca platnih usluga i korisnika platnih usluga.
- **Saldo** – iznos sredstava na transakcionom računu.
- **Raspoloživi iznos sredstava na transakcionom računu** - saldo uvećan za iznos eventualno odobrenog dozvoljenog prekoračenja i umanjen za aktivne rezervacije.
- **Datum valute** - referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva knjižena na teret računa za plaćanje (datum valute zaduženja) ili u korist računa za plaćanje (datum valute odobrenja).
- **Referentni kurs** - kurs koji se koristi kao osnovica pri preračunavanju valute, a koji pružalac platnih usluga učini dostupnim ili koji potiče iz javno dostupnog izvora.
- **Referentna kamatna stopa** - kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za obračun kamate koja će se primjenjivati i koja potiče iz javno dostupnog izvora.
- **Radni dan** – dan na koji posluje Banka kako bi se platna transakcija mogla izvršiti, a definisan je u skladu sa Terminskim planom Banke.
- **Terminski plan / Vrijeme autorizovanja i izvršenja naloga za plaćanje** - dokument kojim je određeno vrijeme primanja i vrijeme izvršenja naloga platnog prometa.
- **Prodajno mjesto** - poslovni subjekt ovlašten za prihvatanje kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i / ili usluga.
- **Internet prodajno mjesto** – prodajno mjesto na Internet stranici koje prihvata karticu kao

Opšti uslovi vođenja transakcionog računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica NLB Banke AD Podgorica važe od 08.01.2022.

bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem Interneta.

- **Isplatno prodajno mjesto** - poslovni subjekt ovlašten za prihvatanje kartice za uslugu isplate gotovog novca na POS uređaju.
- **Bankomat** – elektronski uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija: podizanju i / ili uplati gotovog novca, provjeri stanja na transakcionom računu korisnika i drugim uslugama koje Banka pruža ili bi u budućnosti pružala putem navedenog uređaja.
- **POS uređaj** – elektronski uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i / ili usluga ili isplate gotovog novca; u zavisnosti od sistema, može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava.
- **Samoslužni uređaj** – elektronski uređaj namijenjen izvršavanju platnih transakcija plaćanja robe i / ili usluga na kojem se transakcije sprovode uz prisutnost kartice i identifikaciju korisnika na način predviđen od strane samog samouslužnog uređaja.
- **Beskontaktno plaćanje** – platna transakcija s načinom autorizacije koji se obavlja prinošenjem kartice / drugog platnog instrumenta POS uređaju. Zavisno od iznosa platne transakcije, kao i o funkcionalnostima POS uređaja, autorizacija se vrši prinošenjem kartice / drugog platnog instrumenta uređaju uz dodatni postupak unosa PIN – a za transakcije veće od iznosa definisanog opštim uslovima za izdavanje i korišćenje platnih kartica.
- **Kartična platna šema** – skup funkcija, procedura, postupaka, pravila i uređaja koji korisniku kartice omogućavaju izvršenje platne transakcije i / ili podizanje gotovog novca kod pružalaca platnih usluga.
- **Platni sistem** – sistem za prenos novčanih sredstava s formalnim i standardizovanim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu, obračun i / ili naplatu platnih transakcija.
- **Opšti uslovi** - Opšti uslovi vođenja transakcionog računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica NLB Banke AD Podgorica, kojima se uređuje platni promet s korisnicima i to platne usluge, obaveze informisanja korisnika platnih usluga o uslovima za pružanje usluga i pruženim platnim uslugama, te druga prava i obaveze u vezi s pružanjem i korišćenjem platnih usluga, način otvaranja i vođenja transakcionih računa i izvršenje platnih transakcija.
- **Pregled naknada**– pregled naknada za usluge fizičkih i pravnih lica i korespondentskog bankarstva.
- **Zakon:** važeći Zakon o platnom prometu u Crnoj Gori, kao i podzakonska akta.

3. Otvaranje i vođenje transakcionog računa

Banka Korisniku otvara određeni transakcioni račun na osnovu ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste transakcionog računa, u skladu sa odredbama tog ugovora i ovih Opštih uslova. Banka će korisniku platnih usluga, prije nego što se korisnik platnih usluga obaveže ponudom ili okvirnim ugovorom, prethodno dati informacije koje su mu potrebne da bi uporedio različite ponude radi donošenja odluke o sklapanju ugovora, a naročito informacije o Banci kao pružaocu platnih usluga, uslovima korišćenja platnih usluga, svim naknadama, kamatnim stopama i kursu, o načinu međusobne komunikacije, zaštitnim i korektivnim mjerama, načinu izmjena i otkaza okvirnog ugovora, te o pravnoj zaštiti, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju, dovoljno unaprijed kako bi korisnik platnih usluga imao vremena za donošenje odluke o sklapanju ugovora. Smatra se da je Banka ispunila svoju obavezu informisanja i uručenjem primjerka nacrtu Okvirnog Ugovora koji sadrži informacije iz ove tačke, odnosno dostavljanjem istog putem trajnog medija. U svrhu otvaranja transakcionog računa, Korisnik je dužan da Banci dostavi Zahtjev za otvaranje računa sa podacima definisanim Zakonom i drugim podacima koje Banka može zahtijevati u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Banka može otvoriti transakcioni račun i maloljetnom fizičkom licu na osnovu okvirnog ugovora koji, u ime i za račun tog lica, potpisuje njegov zakonski zastupnik, a nakon utvrđivanja identiteta ovog zastupnika. Izuzetno, Banka može otvoriti transakcioni račun i na zahtjev maloljetnog fizičkog lica - rezidenta u slučajevima kada ova lica ostvare prava kao da su punoljetna, u skladu sa posebnim zakonima (sklapanje braka, zaključenje ugovora o radu i dr.).

Fizičko lice može ovlastiti drugo lice da, u njegovo ime i za njegov račun, zaključi okvirni ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa, i u tom slučaju Banka utvrđuje identitet ovlaštenog lica i transakcioni račun otvara na osnovu ovlaštenja koje je ovjerio nadležni organ i koje ne može biti starije od tri mjeseca.

Banka Korisniku otvara i vodi, osim depozitnih, i ove transakcione račune:

- račun za nacionalna plaćanja;
- račun za međunarodna plaćanja.

Banka vodi transakcione račune u službenoj valuti Crne Gore (EUR) i u stranim valutama za koje Banka može otvoriti račun, zavisno od vrste transakcionog računa, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju vrste transakcionog računa.

Sredstva na transakcionim računima predstavljaju depozit po viđenju. Depozit je zaštićen u skladu sa

Opšti uslovi vođenja transakcionog računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica NLB Banke AD Podgorica važe od 08.01.2022.

važećim propisima, koji regulišu zaštitu depozita u Crnoj Gori

Banka će korisniku platnih usluga pružati usluge polaganja i podizanja gotovog novca, prenosa novčanih sredstava i druge platne usluge u okviru salda ili raspoloživog iznosa sredstava na transakcionom računu, u skladu s odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određenog transakcionog računa i ovih Opštih uslova, te posebnim propisima ukoliko postoje.

Korisnik može, u pisanoj formi, opunomoćiti jednu ili više osoba za izvršavanje platnih transakcija po Okvirnom Ugovoru i / ili ugovoru o otvaranju i vođenju određene vrste transakcionog računa, na način propisan od strane Banke, odnosno u skladu sa posebnim punomoćjem ovjerenim kod notara, konzularnog predstavništva, odnosno drugog nadležnog tijela strane države, s tim da dokument bude propisno ovjeren za upotrebu u inostranstvu i praćen prevodom sudskog tumača na crnogorski jezik i prihvatljiv za stručne službe Banke

Korisnik je dužan punomoćnika upoznati sa sadržajem ovih Opštih uslova, kao i sa uslovima svakog pojedinog ugovora o transakcionom računu po kojemu je opunomoćena osoba. Smatra se da je punomoćnik prihvatio Opšte uslove u trenutku preduzimanja prve radnje vezane za transakcioni račun / okvirni ugovor po kojem je opunomoćena osoba prilikom davanja ovlaštenja.

Osim korisnika i punomoćnika, platne transakcije mogu inicirati zakonski zastupnici ili staratelji korisnika platne usluge.

4. Dodatne usluge vezane uz transakcioni račun

Korisnik može s Bankom ugovoriti jednu ili više dodatnih usluga koje su vezane za transakcioni račun, ako za to ispunjava posebne uslove određene za svaku dodatnu uslugu pojedinačno, i to:

- NLB Klik usluga internet / mobilnog bankarstva;
- direktno zaduženje;
- trajni nalog;
- Debitna kartica – MaserCard/Visa
- SMS info o prilivima/odlivima sa računa
- kreditna revolving kartica - MasterCard i Visa Classic;
- kreditna charge kartica – MasterCard i Visa Classic;
- prekoračenje po transakcionom računu;
- i druge dodatne usluge koje će Banka naknadno uvesti.

Korisnik može ugovoriti izvršavanje niza platnih transakcija:

- kao trajni nalog s definisanim uslovima izvršavanja (broj transakcionog računa zaduženja, valutu i iznos, broj računa primaoca plaćanja, dinamiku plaćanja, broj nizova platnih transakcija, na određeno vrijeme ili do opoziva). Sve platne transakcije koje su dio niza platnih transakcija po osnovu ugovorenog trajnog naloga smatraju se autorizovanim.
- davanjem saglasnosti u Banci / kod primaoca plaćanja po osnovu koje platnu transakciju inicira primalac plaćanja – direktno zaduženje. Direktno zaduženje može biti ugovoreno u jednakim iznosima ili u iznosima koje odredi primalac plaćanja dostavom računa. Sve platne transakcije koje su dio niza platnih transakcija iniciranih od strane primaoca plaćanja smatraju se autorizovanim.

NLB Klik usluge internet i mobilnog bankarstva dodatne su usluge koje se ugovaraju u filijalama Banke, dok se revolving i charge kartice, kao i prekoračenje po transakcionom računu ugovaraju na način regulisan posebnim uslovima poslovanja za tu dodatnu uslugu.

5. Pružanje platnih usluga

5.1. Platne transakcije

Platna transakcija određena je nalogom za plaćanje. Nalozi za plaćanje su: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos.

Elementi naloga za plaćanje određeni su Zakonom i kanalom primanja naloga, u skladu sa posebnim ugovorom i uslovima za pojedinu vrstu platnog instrumenta, te platnim sistemom i ovim Opštim uslovima. Banka će izvršiti platnu transakciju kada primi nalog za plaćanje, osim ako postoje uslovi za odbijanje naloga za plaćanje iz tačke 5.7. ovih Opštih uslova i propisa kojima se reguliše platni promet.

5.2. Prijem naloga za plaćanje

Banka prima naloge za plaćanje putem svojih distributivnih kanala, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste transakcionog računa, odredbama posebnih ugovora i uslova za dodatne usluge koje Banka vezano za te račune pruža korisniku i ovih Opštih uslova.

U slučaju dostavljanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Korisnika putem sredstava za komuniciranje na daljinu, Banka ne odgovara za štetu koja može nastati zbog izabranog načina

dostave podataka. Odgovornost za siguran, pravilan i pravovremen prenos podataka je na strani pošiljaoca. Opšti uslovi vođenja transakcionog računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica NLB Banke AD Podgorica važe od 08.01.2022.

podataka.

Banka će primiti nalog za plaćanje ako je ispravan, čitak i autorizovan na ugovoreni način, te ako ne postoje razlozi za njegovo odbijanje.

Vrijeme prijema naloga za plaćanje jeste trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje neposredno od strane platioca ili posredno od strane ili preko primaoca plaćanja. Krajnje vrijeme za primanje naloga za plaćanje na pojedinom kanalu Banke definisano je Terminskim planom koji je sastavni dio ovih Opštih uslova.

Ako je Korisnik posebno ugovorio s Bankom dan početka izvršenja naloga, vremenom prijema naloga smatraće se dan ugovoren za početak izvršenja naloga, a ako je taj dan neradni dan, prvi sljedeći radni dan. Za platne transakcije inicirane karticom vrijeme prijema naloga za plaćanje jeste trenutak u kojem je korisnik dao nalog za izvršenje platne transakcije i Banka sproveda postupak autentifikacije. Po primljenom nalogu Banka će izvršiti prenos sredstava kad od pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja primi nalog za zaduženje, u skladu sa ugovorenim kartičnom platnom šemom, a najkasnije u roku od 30 dana od primanja naloga.

5.3. Izvršenje naloga za plaćanje

Banka će izvršiti nalog za plaćanje ako su ispunjeni sljedeći uslovi:

- ako je nalog za plaćanje ispravan;
- ako na transakcionom računu postoji pokriće za plaćanje cjelokupnog iznosa iz naloga i naknade ili korisnik koji vrši uplatu gotovine na svoj transakcioni račun preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje naloga i naknade, osim ako je za pojedinu dodatnu uslugu određeno ili ugovoreno drugačije;
- ako je za nalog za plaćanje data saglasnost na ugovoreni način.

Ako je nalog za plaćanje iniciran putem platne usluge direktnog zaduženja, Banka će izvršiti nalog samo ako sa primaocem plaćanja ima sklopljen ugovor o poslovnoj saradnji vezanoj za platnu uslugu direktnog zaduženja.

Banka će korisniku informacije o transakcijama i stanju na transakcionom računu učiniti dostupnim na izvodu sa računa, jednom mjesečno na ugovoreni način, bez naplate naknade. Češće izvještavanje o transakcijama na zahtjev korisnika Banka će naplatiti u skladu sa Pregledom naknada.

Pod ugovorenim načinom dostave izvoda i drugih obavještenja u skladu sa ovim Opštim uslovima podrazumijeva se način dostave izvoda / obavještenja u skladu sa okvirnim ugovorom i / ili pojedinačnim ugovorom o transakcionom računu zaključenim sa korisnikom (putem email adrese, lično ili na drugi ugovoreni način)

5.4. Ispravnost naloga za plaćanje

Forma i struktura naloga za plaćanje je definisana Zakonom. Sadržaj naloga za plaćanje mora biti ispravno popunjen, čitak i potpisan od strane Korisnika. Banka ne odgovara za štetu koja može nastati kao posljedica zakašnjenja u obradi naloga za plaćanje, ako je ista uzrokovana potrebom dodatnog kontakta Korisnika od strane Banke radi dopune i / ili ispravke istog.

Sadržina naloga datih u platnom prometu u zemlji i inostranstvu se razlikuje sa stanovišta dokumentacije i to:

- Platni promet u zemlji
 - Uredno popunjen nalog za plaćanje, u skladu sa odredbama Zakona.
- Platni promet sa inostranstvom
 - Uredno popunjen nalog / zahtjev za međunarodno plaćanje sa svim potrebnim podacima o platiocu, broju računa platioca, iznosu i valuti koja se plaća, primaocu plaćanja sa instrukcijama o plaćanju, opisu svrhe plaćanja, opcijama plaćanja (podjela troškova, valutacija) i osnovom plaćanja (faktura/profaktura/ugovor/odluka itd.)

U nalogu za plaćanje kojim se inicira prekogranična i međunarodna platna transakcija te nacionalna platna transakcija u stranoj valuti potrebno je navesti i BIC.

Banka može, za potrebe izvršenja određenih platnih transakcija odrediti i dodatne elemente koje treba da sadrži nalog za plaćanje. Banka utvrđuje ispunjenje uslova za izvršenje naloga u trenutku primanja naloga. Ako je na nalogu određen datum izvršenja unaprijed, Banka, uslove za izvršenje naloga za plaćanje, provjerava na naznačeni datum izvršenja.

Banka zadržava pravo da od korisnika zatraži dodatne informacije vezano za platnu transakciju, ako bi takva obaveza proizilazila iz propisa koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma ili internih akata donesenih na osnovu tih propisa.

Banka neće primiti nalog za plaćanje ako do trenutka primanja prepozna neispravnost nekog od njegovih elemenata ili postojanje razloga iz prethodnog stava.

Smatraće se da je nalog za plaćanje izvršen uredno ako Banka izvrši nalog za plaćanje u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom navedenom u instrukciji korisnika prilikom primanja naloga.

Korisnik odgovara za potpunost i tačnost podataka navedenih na nalogu za plaćanje.

Korisnik je dužan prije davanja saglasnosti (autorizacije) naloga iz tačke 5.6. ovih Opštih uslova, obavezno provjeriti elemente i sadržaj naloga za plaćanje kojim inicira određenu platnu transakciju i / ili niz platnih transakcija, bez obzira na distributivni kanal primanja naloga za plaćanje.

Ako Korisnik Banci pruži pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku ili bilo koji drugi neispravan ili netačan bitan element naloga za plaćanje, ili propusti izvršiti obavezu iz prethodnog stava, Banka nije

odgovorna za pravilnost i pravovremenost izvršenja naloga.

Ako je na nalogu za plaćanje navedena jedinstvena identifikacijska oznaka bez drugih propisanih podataka ili ako se drugi navedeni podaci ne podudaraju s jedinstvenom identifikacijskom oznakom, Banka će izvršiti nalog prema jedinstvenoj identifikacijskoj oznaci, ako su ispunjeni drugi ugovoreni uslovi za njegovo izvršenje. Banka u navedenim slučajevima odgovara samo za izvršenje platne transakcije u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom.

Korisnik je saglasan da Banka izuzetno može izmijeniti JIO naveden u primljenoj instrukciji od Korisnika samo ako primalac plaćanja na osnovu posebnog naloga i ovlaštenja iz ugovora o poslovnoj saradnji sa Bankom, odredi svoj novi JIO. U ovom slučaju, smatra se da je nalog za plaćanje ispravan i da će nalog za plaćanje biti uredno izvršen, ukoliko su ispunjeni drugi uslovi za izvršenje naloga za plaćanje navedeni u ovim Opštim uslovima.

Ako Banka primi nalog za plaćanje u stranoj valuti u kojem je, kao transakcioni račun primaoca plaćanja naveden transakcioni račun koji se vodi u eurima ili drugi račun na koji se ne može obraditi nalog, Banka može zatražiti da primalac plaćanja odredi način sprovođenja naloga, bilo konverzijom valute ili određivanjem drugog transakcionog računa, samo ako se jednoznačno može utvrditi identitet primaoca plaćanja. U ovom slučaju, smatra se da je nalog za plaćanje ispravan te će biti uredno izvršen u skladu sa instrukcijama primaoca plaćanja, ukoliko su ispunjeni drugi uslovi za izvršenje naloga za plaćanje navedeni u ovim Opštim uslovima.

5.5. Pokriće na transakcionom računu

Platilac je dužan osigurati pokriće na transakcionom računu u iznosu koji odgovara iznosu navedenom u nalogu, uvećano za iznos eventualne naknade, i to na dan određen kao dan izvršenja naloga. U protivnom, Banka će odbiti izvršenje naloga, osim ako za pojedinu dodatnu uslugu nije ugovoreno drugačije.

Platilac je obavezan voditi evidenciju prometa i stanja sredstava na transakcionom računu.

Korisnik i Banka mogu ugovoriti da se nalozi za plaćanje izvršavaju prema redosljedu koji odredi Korisnik.

U protivnom, Banka ih izvršava prema vremenu prijema, poštujući rokove izvršenja i prioritet određen zakonom.

5.6. Saglasnost (Autorizacija)

Platna transakcija smatra se autorizovanom ako je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je platilac dao saglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi o platnom instrumentu i kanalu primanja naloga.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane

- u: filijalama Banke – potpisom naloga;
- kod primaoca plaćanja – potpisom naloga;
- putem NLB Klik-a i karticom – na način definisan posebnim ugovorom za ove usluge.

5.7. Odbijanje naloga za plaćanje

Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uslovi za izvršenje naloga za plaćanje propisani tačkom 5.4. O odbijanju i, ako je moguće, o razlozima odbijanja, te o postupcima za ispravljanje grešaka koje su bile uzrok odbijanja, Banka obavještava Korisnika.

Banka obavještenje iz prethodne tačke dostavlja ili čini dostupnom korisniku prvom prilikom, najkasnije u rokovima koji su određeni za izvršenje naloga za plaćanje.

Banka ima pravo odbiti nalog za plaćanje koji ispunjava sve uslove navedene u tački 5.. ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma ili internim aktima Banke donesenim na osnovu tih propisa.

5.8. Opoziv naloga za plaćanje

Platilac može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do trenutka prijema naloga od strane Banke, odnosno, kad je platilac s Bankom posebno ugovorio početak izvršavanja naloga prema tački 5.2. ovih Opštih uslova najkasnije do krajnjeg vremena primanja naloga u radnom danu koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga.

Ako je transakcija inicirana od strane primaoca plaćanja ili preko primaoca plaćanja, platilac ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prenosa naloga za plaćanje ili nakon što je primaocu plaćanja dao svoju saglasnost za izvršenje platne transakcije. Izuzetno u slučaju direktnog zaduženja, platilac može opozvati nalog za plaćanje nakon prenosa naloga za plaćanje ili nakon što je primaocu plaćanja dao svoju saglasnost za izvršenje platne transakcije najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu zaduženja. Opoziv naloga za plaćanje Korisnik može učiniti u pisanoj formi ili na način koji je ugovorom za pojedinu posebnu uslugu određen za autorizaciju naloga ili lično u filijali ukoliko isto nije ugovoreno. Banka za opoziv naloga zadatog u filijali prilikom opoziva može od Korisnika tražiti originalni nalog, original potvrde o transakciji i identifikacioni dokument.

Ako Korisnik izjavi opoziv naloga nakon isteka rokova iz ove tačke, Banka će preduzeti mjere za sprječavanje izvršenja naloga, poštujući pri tome pozitivne propise i pravila struke.

Kod platnih transakcija iniciranih karticom, Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je transakcija autorizovana.

Kod internih platnih transakcija - platilac može opozvati nalog za plaćanje do trenutka kada je Banka primila potpisani nalog i gotovinu potrebnu za njegovo izvršenje, a prije nego što je započela proces

njegovog izvršenja.

5.9. Raspolaganje novčanim sredstvima primaoca plaćanja

Transakcioni račun Korisnika odobrava se sa valutom sa kojom je odobren račun Banke, a sredstva na računu raspoloživa su Korisniku nakon prijema obavještenja o odobrenju računa Banke, ali ne prije datuma valute naplate, koji predstavlja datum kada je ino banka ili druga domaća banka odobrila račun Banke.

Ako se radi o internoj platnoj transakciji, Korisnik – primalac plaćanja može raspolagati primljenim novčanim sredstvima na svom transakcionom računu istog radnog dana na koji je Banka teretila račun Korisnika – platilaca, a ako su sredstva na račun primalaca uplaćena u gotovini u filijali Banke, isti dan kad je Banka sredstva primila.

6. Zaštitne i korektivne mjere

6.1. Obaveze Korisnika platnih usluga Banke

Korisnik je dužan da:

- koristi platni instrument u skladu sa uslovima izdavanja i korišćenja platnog instrumenta utvrđenim okvirnim ugovorom i / ili posebnim ugovorom i uslovima poslovanja vezanim za taj platni instrument.
- odmah po saznanju obavijesti Banku ili lice koje je odredila Banka o utvrđenom gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta ili njegovom neovlašćenom korišćenju.

Korisnik je dužan, neposredno nakon prijema platnog instrumenta preduzeti sve razumne mjere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih elemenata tog platnog instrumenta.

Banka ne odgovara Korisniku za kvalitet niti za kvantitet kupljene robe ili usluga, istinitost i potpunost informacija dobijenih od prodajnog mjesta ili za odbijanje prijema platnog instrumenta od strane prodajnog mjesta. Korisnik može reklamaciju odnosno zahtjev za povraćaj dostaviti na adrese za komunikacije iz tačke 2. ovih Opštih uslova.

6.2. Odgovornost Korisnika za neautorizovane transakcije

Korisnik odgovara za izvršene neautorizovane platne transakcije:

- do ukupnog iznosa od 150€ (stopedeseteura), ukoliko je izvršavanje neautorizovane platne transakcije posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili zloupotrebe tog platnog instrumenta nastale jer Korisnik nije zaštitio personalizovane sigurnosne elemente tog platnog instrumenta,
- u punom iznosu ukoliko je postupao prevarno ili nije, namjerno ili zbog grube nepažnje, ispunio jednu ili više obaveza iz tačke 6.1. ovih Opštih uslova.

Izuzetno od prethodno navedenog, ukoliko je izvršavanje platne transakcije posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, odnosno posljedica zloupotrebe platnog instrumenta, Korisnik ne odgovara za neautorizovane platne transakcije:

- izvršene nakon što je obavijestio Banku u skladu sa tačkom 6.1. Opštih uslova
- ako Banka nije obezbijedila odgovarajuća sredstva za obavješćavanje o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta putem naznačenih kanala komunikacije (email, telefonsko poziv, sms, viber i sl.).

Odredba prethodnog stava ne primjenjuje se u slučaju prevarenog postupanja Korisnika.

Ako Korisnik ne obavijesti Banku bez odlaganja, nakon saznanja za izvršenu neautorizovanu platnu transakciju, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana zaduženja računa, gubi pravo koje mu pripada u slučaju izvršenja neautorizovane platne transakcije. Rok od 13 (trinaest) mjeseci, ne primjenjuje se ako je Banka propustila Korisniku dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj izvršenoj platnoj transakciji. U tom slučaju Korisnik može svoje pravo iz ovog stava ostvariti i u roku dužem od 13 (trinaest) mjeseci.

6.3. Prava Korisnika u slučaju neautorizovane ili pogrešno izvršene platne transakcije

U slučaju neautorizovane platne transakcije, pogrešno izvršene platne transakcije uključujući zakašnjenje sa izvršenjem, Korisnik ima pravo da od Banke zahtijeva ispravku neautorizovane platne transakcije, uredno izvršenje platne transakcije, odnosno kamatu ili povraćaj iznosa pogrešno izvršene / neautorizovane platne transakcije u skladu sa Zakonom.

Korisnik gubi ovo pravo ako o pogrešnom izvršavanju platne transakcije ili o neautorizovanoj platnoj transakciji ne obavijesti Banku odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana zaduženja, odnosno dana odobrenja transakcionog računa. Rok od 13 (trinaest) mjeseci se ne primjenjuje ako je Banka propustila Korisniku dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji u skladu sa Zakonom. U tom slučaju Korisnik može pravo iz stava 1 ove tačke ostvariti i u roku dužem od 13 (trinaest) mjeseci.

6.4. Odgovornost Banke za izvršenje neautorizovane ili pogrešno izvršene platne transakcije

U slučaju izvršavanja neautorizovane ili pogrešno izvršene platne transakcije Banka je dužna da Korisniku, na njegov zahtjev za povraćajem iznosa neautorizovane platne transakcije, bez odlaganja, vrati iznos neautorizovane platne transakcije, a u slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije sa transakcionog računa, dužna je da vrati stanje na zaduženom transakcionom računu u stanje prije izvršenja te platne transakcije. Banka je dužna da Korisniku vrati i sve naknade naplaćene u vezi sa izvršenom neautorizovanom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom i plati pripadajuće kamate. Pored prethodno navedenog, u slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije, Korisnik ima i pravo na razliku do pune naknade štete prema opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

6.5. Odgovornost Banke za izvršavanje platnih transakcija iniciranih od strane platioca ili primaoca plaćanja

Banka odgovara Korisniku za izvršenje platne transakcije koju je on inicirao, osim u sljedećim slučajevima:

- ako Banka dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa Zakonom i nalogom za plaćanje. U tom slučaju za izvršenje platne transakcije odgovara pružalac platnih usluga primaoca plaćanja i to primaocu plaćanja; U ovom slučaju pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je dužan da iznos platne transakcije stavi na raspolaganje primaocu plaćanja i odobri transakcioni račun primaoca, i to bez odlaganja.
- ako postoji jedinstvena identifikaciona oznaka koju je naveo Korisnik, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije, u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacionu oznaku; Ako je Korisnik pored jedinstvene identifikacione oznake dao i druge podatke (specifikaciju podataka o primaocu), Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije samo na osnovu jedinstvene identifikacione oznake, ispravnom primaocu podataka na osnovu iste
- odgovornost Banke isključena je u vanrednim i nepredvidivim okolnostima na koje Banka nije mogla da utiče i čije posljedice nije mogla da izbjegne uprkos postupanju sa potrebnom pažnjom, kao i u slučajevima kad je Banka bila dužna da postupi u skladu sa drugim zakonskim propisima.

Banka je odgovorna platiocu za pravilno izvršavanje platne transakcije koju je platilac inicirao osim u gore navedenim slučajevima.

U slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije koju je inicirao platilac, Banka je dužna, na zahtjev platioca i nezavisno od svoje odgovornosti, bez odlaganja, da preduzme mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i o tome obavijesti platioca. U slučaju kada je Banka odgovorna platiocu za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju, ista je odgovorna platiocu i za sve naknade koje mu je naplatila kao i za sve kamate koje korisniku pripadaju u vezi sa neizvršenom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom. Kada je platna transakcija inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, sem u slučajevima dokaza Banke da je pravilno prenijela nalog za plaćanje, da je korisnik platne usluge naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku, kao i u slučajevima isključenja odgovornosti Banke usled vanrednih i nepredvidivih okolnosti, kao i u slučajevima kad je Banka bila dužna da postupi u skladu sa drugim zakonskim propisima, Banka čije je korisnik-primalac plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilan prenos naloga za plaćanje pružaocu platnih usluga platioca i za datum valute i raspoloživost sredstava u skladu sa primljenim nalogom i terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija. U slučaju da je Banka, čiji je korisnik-primalac plaćanja, odgovorna za neizvršene ili pogrešno izvršavanje platne transakcije, dužna je da, bez odlaganja, ponovo dostavi nalog za plaćanje pružaocu platnih usluga platioca.

U slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije koja je inicirana od strane ili preko korisnika-primaoca plaćanja, Banka je dužna, na zahtjev primaoca plaćanja i nezavisno od svoje odgovornosti, bez odlaganja, da preduzme mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i da o tome obavijesti primaoca plaćanja.

U slučaju kada je Banka, čiji je korisnik-primalac plaćanja, odgovorna za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju istovremeno je odgovorna korisniku-primaocu plaćanja i za naplaćene naknade i za kamate koje primaocu plaćanja pripadaju u vezi sa neizvršenom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom.

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

Platilac ima pravo na povraćaj novčanih sredstava od Banke u punom iznosu za autorizovanu platnu transakciju koja je već izvršena, a koja je inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, ako su ispunjene sljedeće pretpostavke:

- a. saglasnost za izvršenje u vrijeme kada je data, nije data za tačan iznos platne transakcije i
- b. iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik opravdano mogao da očekuje, uzimajući u obzir prethodne navike potrošnje.

Platilac se ne može pozivati na pravo povraćaja novčanih sredstava ako je razlog za ostvarenje pretpostavke da nije data saglasnost za tačan iznos platne transakcije, primjena referentnog kursa ugovorenog sa Bankom. Platilac i Banka ugovaraju da platilac nema pravo na povraćaj novčanih sredstava ako su ispunjeni sljedeći uslovi:

1. ako je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije direktno svom pružaocu platnih usluga i
2. kada je to primjenjivo, ako su Banka ili primalac plaćanja dostavili ili učinili raspoloživim platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri nedelje prije datuma dospeljeća.

6.7. Zahtjev za povraćaj novčanih sredstava za autorizovane platne transakcije inicirane od strane ili preko primaoca plaćanja

Korisnik gubi pravo na povraćaj novčanih sredstava, ako Banci ne podnese zahtjev za povraćaj u roku od osam nedelja od datuma valute zaduženja.

Banka može od Korisnika tražiti podatke potrebne za utvrđivanje ispunjenosti uslova.

U roku od 10 (deset) radnih dana od prijema zahtjeva za povraćaj novčanih sredstava Banka je dužna Korisniku da:

- vrati puni iznos platne transakcije ili
 - da obrazloženje za odbijanje povraćaja novčanih sredstava uz obavezu da navede da ukoliko Korisnik ne prihvata dato obrazloženje može podnijeti predlog za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu.
- Banka neće odbiti povraćaj novčanih sredstava kada je to ugovoreno u slučaju direktnog zaduženja između Banke i Korisnika, kada pri autorizaciji nije naveden tačan iznos platne transakcije u vrijeme autorizacije.

7. Pravo banke da blokira platni instrument

Banka može blokadom privremeno ograničiti korišćenje određenih ili svih funkcionalnosti transakcionog računa i pripadajućih platnih instrumenata iz objektivno opravdanih razloga:

- koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta;
 - koji se odnose na sumnju na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje platnoginstrumenta s namjerom prevare;
 - u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platilac neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja;
- koji se odnose na sumnju na mogućnost postupanja suprotno propisima o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma ili ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi podatke i dokumentaciju neophodnu za vršenje radnji i mjera utvrđivanja i provjere identiteta Korisnika, praćenja poslovnog odnosa i kontrola transakcija u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno u skladu sa poslovnom politikom Banke i standardima iste iz ove oblasti.
- u drugim slučajevima predviđenim posebnim ugovorom i uslovima poslovanja vezanim za određeni platni instrument/dodatnu uslugu.

Banka vrši blokadu transakcionih računa te pripadajućih platnih instrumenata i u slučaju saznanja o smrti korisnika ili u slučaju gubitka, nestanka ili krađe platne kartice / drugih platnih instrumenata.

Ukoliko po transakcionom računu nije bilo aktivnosti duže od 24 mjeseca, Banka će obustaviti obračun naknada za održavanje računa. Korisnik ima pravo na ponovnu aktivaciju računa uplatom naknade predviđene Pregledom naknada.

Banka će, prije blokiranja platnog instrumenta, osim ako je to u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili je protivno zakonu, obavijestiti platioca o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta. Ako Banka ne bude u mogućnosti izvršiti ovu obvezu prije blokiranja, učiniće to odmah nakon blokiranja platnog instrumenta.

O namjeri i razlozima blokiranja platnog instrumenta Banka može obavijestiti korisnika pisanim putem na njegovu posljednju dostavljenu adresu Banci ili adresu elektronske pošte, odnosno telefonskim putem ili putem SMS poruke.

8. Ostale osnove za zaduženje i / ili odobrenje transakcionog računa

8.1. Sprovođenja izvršenja i obezbjeđenja

Banka sprovodi blokadu transakcionih računa i pripadajućih platnih instrumenata kao i naplatu sa transakcionih i drugih računa Korisnika bez njegove saglasnosti po osnovu naloga koje joj dostavi nadležno tijelo prema posebnom zakonu koji uređuje izvršenje na novčanim sredstvima.

Banka će, u slučaju prijema naloga nadležnog tijela u smislu posebnog zakona koji uređuje postupak izvršenja na novčanim sredstvima, nalog izvršiti iz salda sredstava na transakcionom računu. Ukoliko Banka po osnovu primljenog naloga za izvršenje sprovodi naplatu po transakcionom računu naplata će se sprovesti do iznosa koji je potreban za namirenje potraživanja izvršnog dužnika. Ako saldo na transakcionom računu ne bude dovoljan za namirenje cijelog iznosa potraživanja iz naloga, Banka će postupiti u skladu s nalogom nadležnog tijela i relevantnim propisom.

Banka je u postupku izvršenja na novčanim sredstvima Korisnika samo izvršitelj naloga nadležnog tijela i pri tome ne utvrđuje niti provjerava odnose između Korisnika i osobe koja je u nalogu naznačena kao povjerilac.

Banka ne odgovara Korisniku za štetu koja bi mu nastala zbog sprovođenja nezakonitog ili nepravilnog naloga nadležnog tijela.

Banka naplaćuje naknade za izvršenje naloga nadležnog tijela. U skladu sa Pregledom naknada

8.2. Zaduženje transakcionog računa radi ispravke izvršnog odobrenja računa na osnovu pogrešno izvršene platne transakcije

Korisnik platne usluge je saglasan da Banka izuzetno može bez njegove dalje saglasnosti i odobrenja, teretiti transakcioni račun korisnika radi ispravke grešaka koje su se dogodile nenamjernim propustom prilikom upisivanja (prepisivanja) podataka, odnosno elementa naloga za plaćanje, koje su rezultirale neosnovanim odobrenjem transakcionog računa korisnika.

U slučaju iz prethodnog stava Banka će o učinjenoj grešci i o izvršenom zaduženju obavijestiti Korisnika na ugovoreni način komunikacije.

Korisnik platnih usluga čiji se račun tereti može zatražiti odnosno izvršiti provjeru da li je zaduženje sprovedeno sa datom saglasnosti iz ove tačke.

Korisnik je dužan vratiti sredstva koja su bez pravnog osnova uplaćena na njegov transakcioni račun.

8.3. Dospjele neplaćene obaveze

Ukoliko Korisnik ima prema Banci bilo kakve dospjele i neplaćene obaveze, Banka zadržava pravo da te dospjele neplaćene obaveze namiri iz sredstava koje Korisnik ima na transakcionom i bilo kojem drugom depozitnom računu u Banci.

9. Naknade, kamatne stope, kurs

9.1. Naknade

Za obavljanje usluga platnog prometa Banka će Korisniku obračunati i naplatiti naknadu zaduženjem transakcionog računa u skladu sa Pregledom naknada. Pregled naknada je sastavni dio ovih Opštih uslova.

Banka obračunava i naplaćuje naknadu za sljedeće usluge platnog prometa:

- za izvršenje naloga za plaćanje
- za obavljanje platnih transakcija karticama u zemlji i inostranstvu – naknada se obračunava u trenutku autorizacije transakcije, a naplaćuje istovremeno s datumom knjiženja obavljene transakcije;
- naknade banke posrednika i banke primaoca prekograničnih i međunarodnih platnih transakcija.
- naknade za obradu priliva prekograničnih i međunarodnih platnih transakcija.

Pored naknada navedenih u prethodnom stavu Banka obračunava i naplaćuje naknade za vođenje računa kao i druge naknade i stvarne troškove koje proizlaze iz ugovornog odnosa u skladu sa ovim Opštim uslovima i Pregledom naknada.

9.2. Kurs

Kod mijenjanja domaće valute u stranu valutu, strane valute u domaću valutu i jedne strane valute u drugu stranu valutu Banka primjenjuje kurs iz Kursne liste Banke, koja je važeća u trenutku mijenjanja, osim ako ugovorne strane za pojedini slučaj ne ugovore drugačije.

Kod platnih transakcija učinjenih platnom karticom važe opšti uslovi za tu uslugu.

9.3. Kamatne stope

Na sredstva na transakcionom računu Banka obračunava kamatu po godišnjoj kamatnoj stopi koja je promjenjiva u skladu sa važećim internim aktima Banke.

10. Izmjene okvirnog ugovora

O predlogu izmjene okvirnog ugovora i / ili posebnog ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa, te Opštih uslova, Banka je dužna obavijestiti Korisnika dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena, dostavljanjem predloga izmjena okvirnog ugovora na papiru ili na nekom drugom trajnom mediju, kako bi Korisnik imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmjene okvirnog ugovora i / ili posebnog ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa..

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 Banke iz tačke 2 ovih Opštih uslova najkasnije jedan dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene.

Ako Korisnik u tom roku Banci ne dostavi izjavu da nije saglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene. U slučaju da Korisnik odbije predložene izmjene, Banka može otkazati ugovor.

Ukoliko se izmjene okvirnog ugovora odnose na izmjene kamatnih stopa ili kursa koji proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog kursa, Banka će najmanje 15 dana prije primjene nove kamate, obavijestiti Korisnika o promjeni kamatne stope, sa objašnjenjem parametara zbog kojih je došlo do promjene kamatne stope, na papiru ili na nekom drugom trajnom mediju.

Banka će u svojim poslovnim prostorijama istaći opšte uslove poslovanja, kao i njihove izmjene i dopune, najmanje osam dana prije njihovog stupanja na snagu

11. Trajanje i prestanak ugovora

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

Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti ugovor s trenutnim učinkom.

Korisnik može u bilo kojem trenutku, jednostrano, u pisanoj formi, na adresu filijale Banke, otkazati ugovor, uz otkazni rok od jednog mjeseca.

Banka može otkazati ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, uz otkazni rok od 2 mjeseca.

Obavještenje o otkazu ugovora Banka je u obavezi dostaviti Korisniku na jasan i razumljiv način, na papiru ili drugom trajnom mediju, na posljednju u Banci evidentiranu adresu korisnika. Otkazni rok počinje teći s datumom prijema obavještenja.

Korisnik je saglasan da Banka može raskinuti ugovor u sljedećim slučajevima:

- ako Korisnik krši odredbe ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa, ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi ili ovih Opštih uslova,
- ako je Korisnik pri sklapanju ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi dostavio Banci pogrešne ili neistinite lične podatke ili druge podatke važne za pravilno i zakonito pružanje usluge,
- ako Korisnik u izvršavanju ugovora s Bankom postupa protivno Zakonu o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, drugim pozitivnim propisima, kao i uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili ako narušava ugled Banke,
- ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi podatke i dokumentaciju neophodnu za vršenje radnji i mjera utvrđivanja i provjere identiteta Korisnika, praćenja poslovnog odnosa i kontrola transakcija u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno u skladu sa poslovnom politikom Banke i standardima iste iz ove oblasti,
- u drugim slučajevima određenim ugovorom o otvaranju i vođenju transakcionog računa i ugovorom o pojedinoj dodatnoj usluzi.

Ako Korisnik ima s Bankom sklopljeno više ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa, prestanak jednog od ugovora o otvaranju i vođenju računane dovodi do prestanka ostalih ugovora. Prestanak ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi nema za posljedicu prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa.

Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa pretpostavka je za otkaz svih ugovora o dodatnim uslugama koje su vezane za transakcioni račun.

Korisnik je saglasan da Banka sprovodi postupak ukidanja transakcionog računa nakon prestanka ugovora. U slučaju prestanka ugovora Korisnik je dužan u cjelosti podmiriti Banci sve obaveze po transakcionom računu, kao i po ugovorima o dodatnim uslugama nastale do prestanka okvirnog ugovora odnosno pojedinog ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa, kao i vratiti platne instrumente. Zatečena sredstva na transakcionom računu kojima Korisnik nije raspolagao nakon prestanka ugovora, odnosno za vrijeme trajanja otkaznog roka dostupna su Korisniku i nakon prestanka ugovora.

12. Vansudski i tužbeni postupci i postupci mirenja

Ako Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava odredaba okvirnog ugovora i / ili ugovora pojedinog transakcionog računa ili ovih Opštih uslova, može joj uputiti svoj prigovor. Prigovor se podnosi pisanim ili elektronskim putem na adresu filijale ili na adresu za komunikaciju iz tačke 20-ih Opštih uslova. Banka je dužna najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora Korisniku dostaviti odgovor na prigovor.

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

Korisnik se može obratiti Centralnoj banci samo ako je prethodno iskoristio sve pravne mogućnosti zaštite svojih prava u postupku kod Banke.

Korisnik i / ili Banka mogu podnijeti predlog za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu, koji se odnose na izvršavanje platnih transakcija Komisiji za vansudsko rješavanje sporova, pri Udruženju banaka Crne Gore.

Svi eventualni sporni odnosi između Banke i Korisnika koji bi mogli proizaći iz međusobnih ugovora i ovih Opštih uslova rješavaju se primjenom prava Crne Gore. U slučaju spora nadležan je sud prema sjedištu Banke.

13. Prelazne i završne odredbe

Korisnik je u obavezi odmah, pisanim putem obavijestiti Banku o svim promjenama ličnih podataka, podataka o punomoćnicima te drugih podataka koji se odnose na transakcioni račun ili pojedinu dodatnu uslugu, ako ugovorom o otvaranju i vođenju transakcionog računa ili ugovorom za pojedinu dodatnu uslugu nije ugovoren drugačiji rok. Banka ne odgovara za štetu koja bi Korisniku ili nekom trećem mogla nastati zbog kršenja ove obaveze.

Banka može sprovoditi obradu ličnih podataka korisnika platnih usluga kojima raspolaže u svrhu sprečavanja i otkrivanja prevara u platnom prometu, sprovođenja mjera iz oblasti sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma, a u skladu s propisima o zaštiti ličnih podataka.

Ovi Opšti uslovi dostupni su i na Internet stranici Banke www.nlb.me i u svim filijalama Banke.

Potpisivanjem ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa Korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Opštim uslovima, da mu je dato dovoljno vremena za upoznavanje sa sadržajem i da je sa

njima u cjelosti saglasan.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i korisnika platnih usluga prije i tokom ugovornog odnosa koristi se crnogorski jezik, osim ako Banka i korisnik ne ugovore drugačije.

Korisnik platnih usluga ima pravo tokom trajanja okvirnog ugovora, zahtijevati kopiju svog ugovora u papirnoj formi ili drugom trajnom mediju.

Ovi Opšti uslovi sastavljeni su u skladu s pozitivnim propisima Crne Gore, koji propisi se primjenjuju i za njihovo tumačenje. Svi eventualni sporni odnosi između Banke i Korisnika koji bi mogli proizaći iz međusobnih ugovora i ovih Opštih uslova rješavaju se primjenom prava Crne Gore. U slučaju spora nadležan je sud prema sjedištu Banke.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 09.01.2015. godine, a primjenjuju se i na sve okvirne ugovore sklopljene do dana njihovog stupanja na snagu. Posljednje ažuriranje izvršeno dana ____ 2021. godine.

Ovi Opšti uslovi u odnosu na postojeće korisnike platnih usluga smatraju se izmjenom okvirnog ugovora na koje se primjenjuju odredbe tačke 10. ovih Opštih uslova. Ako Korisnik u roku od dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene ovih Opštih uslova ne dostavi Banci izjavu da nije saglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene.

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima primjenjuju se važeći zakonski propisi.

U Podgorici, 09.01.2015. godine.

NLB Banka AD Podgorica



NLB Banka AD Podgorica

Bulevar Stanka Dragojevića br. 46
81000 Podgorica

Kontakt centar: 19888

E: info@nlb.me

www.nlb.me

