

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

1. Uvod

Opštim uslovima vođenja računa za plaćanje 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, način pružanja tih usluga, kao i uslovi otvaranja i vođenja transakcionih računa i računa za plaćanje sa osnovnim uslugama, te s njima povezana međusobna prava i obaveze.

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
 - Telefon: 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,

- **Distributivni kanali** u smislu ovih Opštih uslova predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje proizvoda i usluga Banke. 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), video poziv sa Bankom i sl.
- **Potrošač** – fizičko lice koje djeluje u svrhe koje nisu namijenjene njegovom zanimanju, odnosno poslovnoj djelatnosti.
- **Korisnik/Korisnik platnih usluga** - fizičko lice koje sa Bankom zaključi okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem tekstu: Okvirni ugovor), odnosno ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcionog računa ili računa za plaćanje sa osnovnim uslugama
- **Platilac** – fizičko ili pravno lice koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili saglasnost za plaćanje s tog računa, ili fizičko ili pravno lice koje nema račun za plaćanje i daje nalog za plaćanje.
- **Primalac plaćanja** – fizičko ili pravno lice kome su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.
- **Platna usluga** – Platne usluge obuhvataju:
 - 1) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na račun za plaćanje, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje računa za plaćanje;
 - 2) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa računa za plaćanje, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje računa za plaćanje;
 - 3) izvršavanje platnih transakcija, uključujući prenos novčanih sredstava na račun za plaćanje korisnika platnih usluga kod njegovog pružaoca platnih usluga ili kod drugog pružaoca platnih usluga, i to:
 - izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja,
 - izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta,
 - izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;
 - 4) izvršavanje platnih transakcija u kojima su novčana sredstva obezbijedena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to:
 - izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja,

- izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta,
 - izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;
 - 5) izdavanje platnih instrumenata i/ili prihvatanje platnih transakcija;
 - 6) izvršavanje novčanih doznaka;
 - 7) usluge iniciranja plaćanja;
 - 8) usluge pružanja informacija o računu.
- **Nalog za plaćanje** – instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi Banci, 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 pružalac platnih usluga platioca i/ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja 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 zaključuje sa Korisnikom platnih usluga, u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju. Okvirni ugovor sastoji se od pojedinačnog ugovora o otvaranju transakcionog računa i/ili ugovora o otvaranju računa za plaćanje sa osnovnim uslugama, čiji sastavni dio su i ovi Opšti uslovi, a sastavni dio ovih Opštih uslova su Termini plan izvršenja platnih transakcija fizičkih lica (u daljem tekstu Termini plan) i Pregled naknada za usluge fizičkih i pravnih lica i korespondentskog 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.
 - **Transakcioni račun** – vrsta računa za plaćanje koji Banka otvara i vodi korisniku na osnovu Okvirnog ugovora, a koji se koristi za izvršavanje svih platnih transakcija, kako onih u nacionalnom platnom prometu, tako i onih u međunarodnom platnom prometu.
 - **Račun za plaćanja sa osnovnim uslugama** – vrsta računa za plaćanje koji obuhvata: 1) usluge koje omogućavaju otvaranje, vođenje i ukidanje računa za plaćanje; 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na račun za plaćanje; 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa računa za plaćanje, na šalteru ili bankomatu tokom ili van radnog vremena kreditne institucije, i 4) izvršavanje sljedećih platnih transakcija: - direktnih zaduženja; - platnih transakcija putem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta, i - kreditnih transfera, uključujući trajne naloge, na terminalima, šalterima i putem interneta, ako su dostupni.
 - **Račun za plaćanje** – u smislu ovih Opštih uslova, zajednički termin za transakcioni račun i račun za plaćanje sa osnovnim uslugama,
 - **Depozit** - potražni novčani saldo koji je rezultat sredstava na računu ili privremenih stanja, koja su nastala iz uobičajenih bankarskih transakcija, a koja je Banka dužna da isplati u skladu sa zakonom i ugovorenim uslovima, uključujući oročene depozite i štedne depozite, Sredstva koja se vode na transakcionom računu smatraju se depozitom po viđenju

- **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 koja 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 ugovoreni 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 brojeva 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. Banka dodjeljuje PIN Korisniku lično i strogo povjerljiv, služi za identifikaciju korisnika i autorizaciju platnih transakcija, koje zahtijevaju autorizaciju PIN-om.
- **Personalizovano sigurnosno obilježje** – predstavljaju osnovni elementi: broj kartice, datum validnosti kartice, CVV/CVC broj od 3 cifre odštampan na poleđini kartice
- **Potpis** – potvrda vjerodostojnosti potpisanog dokumenta, svojeručnim ispisivanjem ličnog imena i prezimena.
- **Elektronski potpis** – skup podataka u elektronskom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani sa elektronskim dokumentom i koji služe za identifikaciju potpisnika;
- **Napredni elektronski potpis** – elektronski potpis kojim se pouzdano garantuje identitet potpisnika i integritet elektronskih dokumenata i koji ispunjava uslove utvrđene zakonom;
- **Trajni medij** – svako sredstvo koje Korisniku omogućava čuvanje informacija upućenih njemu lično, 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, SMS, CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara,

elektronska pošta, online bankarstvo, internet stranica Banke 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 računu za plaćanje/raspoloživi saldo/raspoloživo stanje** - saldo uvećan za iznos eventualno odobrenog dozvoljenog prekoračenja i umanjen za iznos aktivnih rezervacija.
- **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** – je dio dana u kome Banka posluje i omogućava izvršenje platne transakcije, 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 platnu karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja,
- **Isplatno prodajno mjesto** - poslovni subjekt ovlašten za prihvatanje kartice za uslugu isplate gotovog novca na POS uređaju.
- **Bankomat** – elektronski uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija i to: 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.
- **Informativni dokument o naknadama** – informativni dokument o naknadama za najreprezentativnije usluge povezane sa računom za plaćanje .
- **Pregled naknada** - pregled svih naknada koje Banka naplaćuje za platne usluge pružene fizičkim i pravnim licima i za usluge korespodentskog bankarstva.

3. Otvaranje i vođenje računa za plaćanje

Banka Korisniku otvara račun za plaćanje na osnovu Okvirnog ugovora. Okvirni ugovor sastoji se od pojedinačnog ugovora o otvaranju transakcionog računa i/ili ugovora o otvaranju računa za plaćanje sa

osnovnim uslugama, čiji sastavni dio su i ovi Opšti uslovi, a sastavni dio ovih Opštih uslova su Termini plan izvršenja platnih transakcija fizičkih lica (u daljem tekstu Termini plan) i Pregled naknada za usluge fizičkih i pravnih lica i korespondentskog 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.

Banka će Korisniku, prije nego prihvati ponudu i zaključi Okvirni ugovor, u papirnoj formi ili drugom trajnom mediju, dati 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.

Sklapanjem Okvirnog ugovora, Korisnik potvrđuje da je prethodno, upoznat sa ovim Opštim uslovima, drugim aktima Banke i dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor, te da je sa istim u cjelosti saglasan i prihvata ih.

Ukoliko su odredbe pojedinačnog ugovora, kojima su Banka i Korisnik do uvođenja odnosno svih kasnijih izmjena ovih Opštih uslova, uređivali ugovorne odnose u vezi sa vođenjem računa za plaćanje, bile u suprotnosti sa odredbama Zakona o platnom prometu i/ili odredbama ovih Opštih uslova, odredbe ranije sklopljenih ugovora neće se primjenjivati, već će se od dana stupanja na snagu ovih Opštih uslova, odnosno svih njihovih kasnijih izmjena, primjenjivati odredbe ovih Opštih uslova i njihovih izmjena.

Banka zaključuje Okvirni ugovor na osnovu pisanog Zahtjeva korisnika za otvaranje transakcionog računa i/ili računa za plaćanje sa osnovnim uslugama, uz koji se podnosi sljedeća dokumentacija:

- dokumentaciju koja omogućava identifikaciju Korisnika i lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na računu u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorizma i drugim važećim propisima,
- podatke potrebne za vođenje registra računa,
- drugu dokumentaciju u skladu s važećim zakonima ili koju posebno zahtijeva Banka.

Uz zahtjev za otvaranje računa, korisnik deponuje svoj potpis, a u slučaju da ovlasti i drugo lice za potpisivanje naloga za plaćanje, deponuje se i potpis tog lica.

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 - rezident može ovlastiti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun, zaključi okvirni ugovor o otvaranju i vođenju računa za plaćanje, u kom slučaju Banka utvrđuje identitet ovlašćenog lica i račun otvara na osnovu ovlašćenja koje je ovjerio nadležni organ, s tim da ovlašćenje ne može biti starije od tri mjeseca.

Korisnik može opunomoćiti jednu ili više osoba za raspolaganje raspoloživim stanje po njegovom računu. Punomoćje za raspolaganje računom, mora biti ovjereno od strane domaćeg organa nadležnog za poslove ovjere (notar, sud, organ lokalne uprave, itd.) i po svom obliku, sadržaju i svim drugim detaljima mora biti u cjelosti u skladu sa zahtjevima Banke i pozitivnim propisima. U slučaju ovjere punomoćja iz inostranstva, ista treba da budu prevedena na crnogorski jezik i snabdjevena svim ovjerama i potvdama, koje ih čine legitimim za upotrebu u pravnom prometu Crne Gore. Banka zadržava pravo ne postupiti po punomoćju, starijem od 3 mjeseca.

Korisnik je obavezan svakog svog punomoćnika, upoznati sa sadržajem ovih Opštih uslova i cjelokupnom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor.

Banka nije odgovorna za postupanje punomoćnika. Za sve propuste i radnje punomoćnika, prema Banci je odgovoran isključivo Korisnik.

Punomoćje po računu prestaje važiti najkasnije protekom jednog radnog dana od dana prijema izjave/potvrde o pisanom opozivu od Korisnika ili Korisnikovog punomoćnika, zatvaranjem računa, dostavljanjem potvrde o gubitku poslovne sposobnosti, odnosno potvrde o smrti Korisnika odnosno Korisnikovog punomoćnika, sve u skladu sa pozitivnim propisima. Danom prestanka važenja datog punomoćja, punomoćnik ne može više raspolagati sredstvima sa računa, niti preduzimati bilo koje druge radnje ili dobiti bilo kakve informacije o računu i dužan je Banci odmah vratiti karticu i druga sredstva za raspolaganje, ako takvima raspolaže. Banka neće snositi posljedice do kojih može doći, ako punomoćnik ne postupi shodno odredbama ovog člana, kao ni u slučaju raspolaganja novcem od strane punomoćnika nakon prestanka punomoćja, o kojem Banka nije obaviještena. Banka nije u obavezi obavještavati Korisnika o radnjama i propustima njegovog punomoćnika.

Korisnik kod Banke može otvoriti transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija i

transakcioni račun za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija. Korisnik može imati više transakcionih računa kod Banke.

Račun za plaćanje sa osnovnim uslugama, Korisnik u Banci može otvoriti samo ako nema otvoren ni jedan drugi račun za plaćanje.

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 tog transakcionog računa.

Sredstva koja se vode na transakcionim računima i/ili računu za plaćanje sa osnovnim uslugama predstavljaju depozit po viđenju. Depozit je zaštićen u skladu sa Zakonom o zaštiti depozita. Banka je članica Fonda za zaštitu depozita. Fond za zaštitu depozita, obračunava i vrši isplatu garantovanog depozita do iznosa od 50.000 eura po deponentu, bez obzira na broj i visinu depozita koje deponent posjeduje kod banke, u kojoj je nastupio zaštićeni slučaj

Banka će Korisniku platnih usluga pružati usluge raspolaganja novcem, u okviru raspoloživog iznosa sredstava na računu za plaćanje.

Banka je ovlašćena da:

- a) na osnovu ocjene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, slobodno izvrši izbor Korisnika sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno uskrati dalje pružanje usluge vođenja računa za plaćanje Korisniku;
- b) bez saglasnosti Korisnika privremeno obustavi korišćenje određenih usluga u potpunosti ili djelimično, u skladu sa odlukama nadležnih organa Banke ili zakonskim propisima ili internim aktima Banke, kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama ili licima.

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.

5. Pružanje platnih usluga

5.1. Platne transakcije

Korisnik inicira platnu transakciju nalogom za plaćanje, koji daje Banci. Nalozi za plaćanje su: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos.

Elementi naloga za plaćanje određeni su Zakonom o platnom prometu i podzakonskim aktima CBCG, kao i distributivnim kanalom primanja naloga u Banku (potpisivanje na šalteru, NLB KLIK, itd).

Uredno popunjenim Nalogom za plaćanje smatra se nalog koji je čitljiv i koji je dat na propisanom obrascu, u koji su unijeti svi traženi podaci.

5.2. Prijem naloga za plaćanje

Banka prima naloge za plaćanje putem svojih distributivnih kanala, u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora.

Banka ne odgovara za štetu koja može nastati zbog izabranog načina dostave podataka. Odgovornost za siguran, pravilan i pravovremen prenos podataka je na Korisniku.

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

Vrijeme prijema naloga za plaćanje je trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje, neposredno od strane Korisnika/njegovog punomoćnika, ili posredno od strane ili preko primaoca plaćanja. Krajnje vrijeme za primanje naloga za plaćanje preko pojedinog distributivnog kanala Banke, definisano je Terminskim planom, koji je sastavni dio ovih Opštih uslova.

Ako je Korisnik sa Bankom posebno ugovorio 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 je trenutak u kojem je Korisnik dao nalog za izvršenje platne transakcije i Banka sprovela 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 za plaćanje.

5.3. Izvršenje naloga za plaćanje

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

- ako je nalog za plaćanje ispravan;
- ako na transakcionom računu postoji raspoloživo stanje kao pokriće za plaćanje cjelokupnog iznosa iz naloga uvećanog za iznos bančine provizije, ili ako Korisnik koji vrši uplatu gotovine na svoj transakcioni račun, preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje naloga i bančine provizije, osim ako je za pojedinu dodatnu uslugu određeno ili ugovoreno drugačije;
- ako je za nalog za plaćanje data saglasnost/autorizacija na ugovoreni način.

Za Korisnike koji posjeduju Zlatni paket, naloge za plaćanje sa transakcionih računa, Banka je ovlašćena da izvrši, po zahtjevu koji Korisnik uputi Banci putem svoje e-mail adrese ili preko broja telefona, koje je dao Banci kao svoj kontakt. Banka nije odgovorna u slučaju da e-mail ili broj telefona, sa kojeg dobije nalog za plaćanje, budu zloupotrijebljeni. Ima se smatrati da je svaki nalog za plaćanje koji Banka dobije sa e-mail adrese ili broja telefona koji je Korisnik dao Banci, kao kontakt, uredan. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što nije pravovremeno obavijestio Banku o promjeni svojih kontakt podataka.

Korisnik je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje. .

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 pojedinačnim 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. Informacije iz ovog stava, Banka će dostaviti Korisniku u skladu sa načinom Obavještavanja ugovrenim ovim Opštim uslovima. 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 naloga za plaćanje.

Obavezan sadržaj naloga za plaćanje u nacionalnom platnom prometu propisan je Odlukom o osnovnim elementima naloga za plaćanje za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija preko transakcionih računa.

Nalog za plaćanje u međunarodnom platnom prometu obavezno sadrži: 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, Korisnik mora navesti i BIC.

Banka može, za potrebe izvršenja određenih platnih transakcija odrediti i dodatne elemente koje treba da sadrži nalog za plaćanje.

Ispunjenost uslova za izvršenje naloga za plaćanje, Banka utvrđuje u trenutku primanja naloga.

Ako je na nalogu za plaćanje, datum izvršenja određen unaprijed, Banka, uslove za izvršenje naloga za plaćanje, provjerava na naznačeni datum izvršenja.

Banka zadržava pravo da od Korisnika zatraži dodatne informacije u vezi sa konkretnom platnom transakcijom, odnosno konkretnim nalogom za plaćanje, u skladu sa propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma, kao i u skladu sa internim aktima banke donesenim na osnovu tih propisa, te da odbije izvršenje istog, ukoliko smatra da nije u skladu sa naprijed navedenim.

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 uredno izvršen, ako Banka izvrši nalog za plaćanje u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom navedenom u instrukciji Korisnika, datoj prilikom primanja naloga.

Korisnik je dužan prije davanja saglasnosti (autorizacije) naloga iz 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 slanja naloga za plaćanje Banci.

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 takvog 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 jedinstvenu identifikacijsku oznaku, navedenu u primljenoj instrukciji od Korisnika, samo ako primalac plaćanja na osnovu posebnog naloga i ovlašćenja iz ugovora o poslovnoj saradnji sa Bankom, odredi svoju novu jedinstvenu identifikacijsku oznaku. 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.

5.4. Odbijanje naloga za plaćanje

Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje, ako nisu ispunjeni svi uslovi za izvršenje naloga za plaćanje, propisani Zakonom o platnom prometu, podzakonskim aktim i ovim Opštim uslovima. 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 na način ugovoren ovim Opštim uslovima, najkasnije u rokovima koji su određeni za izvršenje naloga za plaćanje.

Banka ima pravo odbiti nalog za plaćanje, ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili internim aktima Banke donesenim na osnovu tih propisa.

5.5. Opoziv naloga za plaćanje

Korisnik može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do trenutka prijema naloga od strane Banke. Ako je Korisnik s Bankom posebno ugovorio početak izvršavanja naloga prema tački 5.2. stav 5 ovih Opštih uslova, isti može takav nalog opozvati, 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, Korisnik 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, Korisnik 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 lično u filijali, ili na način koji je ugovorom za pojedinu uslugu određen za autorizaciju naloga,

Za opoziv naloga zadatog u filijali, prilikom opoziva Banka može od Korisnika tražiti originalni nalog, original potvrde o transakciji i identifikacioni dokument.

Ako Korisnik opozove nalog nakon isteka rokova iz ove tačke, Banka će preduzeti mjere za sprječavanje izvršenja naloga, poštujući pri tome pozitivne propise i pravila struke, ali nije odgovorna u slučaju izvršenja naloga.

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

Kod internih platnih transakcija, Korisnik 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.

5.6. Raspolaganje novčanim sredstvima primaoca plaćanja

Račun za plaćanje 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 kao primalac plaćanja može raspolagati primljenim novčanim sredstvima na svom računu istog radnog dana na koji je Banka teretila račun Korisnika kao platnoca, a ako su sredstva na račun Korisnika kao primaoca uplaćena u gotovini u filijali Banke, isti dan kad je Banka sredstva primila.

5.7. Saglasnost (Autorizacija)

Platna transakcija smatra se autorizovanom, ako je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je dao saglasnost za izvršenje niza platnih transakcija, čiji je i ta platna transakcija dio. Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta kojim se plaćanje vrši i distributivnog kanala putem kojeg je Banka primila nalog.

Smatra se da je autorizacija (saglasnost) za izvršenje platne transakcije data, ako je prije izvršenja platne transakcije ispunjen jedan od sljedećih uslova:

- a) Korisnik ili punomoćnik dao Banci potpisan nalog za uplatu na račun i predao gotovinu ovlašćenom zaposlenom Banke;
- b) Korisnik ili punomoćnik ovjerio nalog za isplatu ili nalog za prenos, svojeručnim potpisom istovjetnim potpisu na identifikacionom dokumentu (identifikaciona isprava Korisnika/punomoćnika) kojeg predočava kod podnošenja naloga za plaćanje;
- c) Nalog za plaćanje je zadat putem usluga elektronskog bankarstva od strane Korisnika ili punomoćnika identifikovanog u skladu sa pravilima ugovorenim za tu uslugu. Banka u svakom trenutku može od Korisnika zatražiti i dodatnu autorizaciju transakcije, putem sredstava za identifikaciju i autorizaciju;
- d) Umetanje i pravilno korišćenje Kartice na bankomatu uz unos PIN-a;
- e) davanje, unošenje ili prislanjanje kartice na EFT-POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog, odnosno isplatnog mjesta, te zavisno od sistema (EFT-POS terminalu/ samouslužnom uređaju – kartica) potvrda transakcije bez ili sa unosom PIN-a i/ili potpisa;
- f) unos i davanje personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice, te ostalih podataka na zahtjev trgovca pri plaćanju putem interneta, kataloge ili telefonske prodaje;
- g) za izvršenje pojedinačnih trajnih naloga ili direktnih zaduženja smatra se da je Korisnik ili punomoćnik dao saglasnost i autorizaciju potpisivanjem posebnog ugovora za tu uslugu.

5.8. 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 o platnom prometu.

Korisnik gubi pravo iz prethodnog stava, 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 neće primjenjivati, ako je Banka propustila Korisniku dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji koje je bila dužna da da u skladu sa Zakonom o platnom prometu. U tom slučaju, Korisnik pravo iz stava 1 ove tačke, može ostvariti i u roku dužem od 13 (trinaest) mjeseci.

5.9. 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.

Prihvatanjem ovih Opštih uslova Korisnik daje saglasnost da Banka pogrešno knjiženje ili odobrenje računa izvršeno bez naloga Korisnika, a koje je posljedica greške Banke ili njenih spoljnih izvršilaca, može otkloniti suprotnim knjiženjem ili storniranjem. O navedenim knjiženjima Banka obavještava Korisnika na ugovoreni način, putem izvoda prometa po računu.

5.10. Odgovornost Korisnika za neautorizovane transakcije

Izuzetno od prethodne tačke, Korisnik odgovara za izvršenje neautorizovane platne transakcije:

- do ukupnog iznosa od 150 € (sto pedeset eura), 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 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 ovim Opštim uslovima
- ako Banka nije obezbijedila odgovarajuća sredstva za obavještavanje 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.

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.

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

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

- ako Banka dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa Zakonom o platnom prometu 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, tj dogovorna je da se nalog uputi primaocu plaćanja iz jedinstvene identifikacione oznake

- 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, posebno u skladu sa propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili internim aktima Banke donesenim na osnovu tih propisa.

U slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije koju je inicirao Korisnik kao platilac, Banka je dužna, na zahtjev Korisnika i nezavisno od svoje odgovornosti, bez odlaganja, da preduzme mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i o tome obavijesti Korisnika. U slučaju kada je Banka odgovorna Korisniku kao platiocu, za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju, ista je odgovorna i za sve naknade koje mu je naplatila, kao i za sve kamate koje mu pripadaju u vezi sa neizvršenom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom.

Ako je Korisnik-primalac plaćanja, Banka odgovara Korisniku 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-primaoca 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 kao primaoca plaćanja, Banka je dužna, na zahtjev Korisnika 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, 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.

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

Korisnik 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.

Korisnik 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.

Korisnik nema pravo na povraćaj novčanih sredstava, ako su ispunjeni sljedeći uslovi:

- ako je Korisnik Banci direktno dao saglasnost za izvršenje platne transakcije
- kada je to primjenjivo, ako su Banka ili primalac plaćanja dostavili ili učinili raspoloživim Korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji, na način predviđen ovi Opštim uslovima, najmanje četiri nedelje prije datuma dospelja.

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.

5.13. Pravo banke da blokira platni instrument i račun za plaćanje

Banka može blokadom, privremeno ograničiti korišćenje određenih ili svih funkcionalnosti računa za plaćanje i pripadajućih platnih instrumenata, u slučaju da procijeni da postoji neki od razloga:

- koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta;
 - koji se odnose na sumnju na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje platnog instrumenta 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, kao i internim aktima Banke donesenim na osnovu tih propisa, 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 internim aktima 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 računa za plaćanje, te pripadajućih platnih instrumenata i u slučaju saznanja o smrti korisnika ili u slučaju prijave gubitka, nestanka ili krađe platne kartice/drugih platnih instrumenata.

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. na ugovoreni način

6. Prebacivanje računa za plaćanje

Banka pruža uslugu prebacivanja računa za plaćanje svakom Korisniku – potrošaču, koji otvori ili ima račun za plaćanje kod druge banke, koja se nalazi na teritoriji Crne Gore, sve na bazi Ovlašćenja/Zahtjeva za prebacivanje računa, čiji sadržaj je određen važećim propisom, a koji Korisnik popunjava na obrascu koji mu Banka daje.

Usluga prebacivanja računa za plaćanje sastoji se od prenosa:

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

Prebacivanje raspoloživih novčanih sredstava sa računa za plaćanje, vrši se isključivo u eurima, dok je raspolaganje novčanim sredstvima sa transakcionih računa za izvršenje međunarodnih platnih transakcija moguće isključivo u skladu sa članom 61 Zakona o platnom prometu, tj. potrošač ista može podići u gotovom novcu ili ih prenijeti na svoj transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija, odakle ih dalje u eurima, može prenijeti na račun za plaćanje u drugoj banci.

Na osnovu Ovlašćenja za prebacivanje računa u Banku, ugovara se prenošenje računa iz druge banke u Banku. U slučaju da Korisnik računa nema već otvoren transakcioni račun u Banci, dužan je da isti prethodno otvori i da sa Bankom zaključi Okvirni ugovor.

U svrhu prebacivanja novčanih sredstava, kao i prebacivanja izvršenja trajnih naloga i direktnih zaduženja iz druge banke, Korisnik računa nije obavezan s Bankom posebno potpisati nalog za prenos novčanih sredstava, odnosno ugovoriti Ovlašćenja za prebacivanje, Korisnik računa dao Banci autorizaciju/saglasnost za prenos novčanih sredstava, kao i saglasnost za izvršenje trajnih naloga i direktnih zaduženja navedenih u Ovlašćenju za prebacivanje sa transakcionog računa u Banci. Novčana sredstva, trajni nalozi i direktna zaduženja, koji su predmet prebacivanja, izvršavat će se u Banci u skladu s ovim Opštim uslovima, Pregledom naknada i svim drugim aktima Banke, koja regulišu njihovo izvršavanje.

Banka će započeti izvršavati trajne naloge, odnosno direktna zaduženja, ako je iz podataka navedenih u Ovlašćenju za prebacivanje i podataka zaprimljenih od banke prenosioca, moguće nastaviti izvršavati istovjetnu uslugu trajnog naloga, odnosno direktnog zaduženja, te ako je Korisnik računa osigurao sredstva na računu za naplatu naknade za izvršenje predmetnih usluga. U protivnom Banka će odmah kontaktirati Korisnika, u svrhu posebnog ugovaranja trajnog naloga, odnosno davanja saglasnosti za direktno zaduženje, a koje Banka ima u ponudi. Ako se usluga trajnog naloga, odnosno direktnog zaduženja, koja je predmet prebacivanja zbog objektivnih nemogućnosti ne započne izvršavati u roku iz Ovlašćenja za prebacivanje, usluga izvršenja plaćanja u Banci na ime trajnog naloga, odnosno direktnog zaduženja, neće biti u tom dijelu realizovana, a Banka za to neće biti odgovorna. Za nerealizirani dio usluge, Korisnik je dužan ispostaviti pojedinačni nalog za plaćanje.

Ako plaćanje ne bude izvršeno, a u Ovlašćenju za prebacivanje kao rok trajanja trajnog naloga, odnosno

direktnog zaduženja je naveden broj plaćanja, ukupni broj plaćanja umanjuje se za plaćanje koje nije sprovedeno.

Ako je kod trajnog naloga kao iznos plaćanja u Ovlašćenju za prebacivanje naveden fiksni, brojčano određeni iznos, Banka izvršava plaćanje samo ako iz raspoloživih sredstava po računu, nalog može izvršiti u cijelosti, u skladu s ovim Opštim uslovima. U suprotom, Banka nije obavezna da izvrši plaćanje po trajnom nalogu.

Ako Korisnik kod trajnog naloga nije unaprijed fiksno, brojčano odredio iznos plaćanja, već je kao iznos plaćanja ugovoren cijeli saldo na računu, plaćanje se izvršava isključivo samo na dan dospijeca plaćanja, i to iz pozitivnog salda na računu, umanjeno za pripadajuću proviziju Banke prema Pregledu naknada.

U slučaju zatvaranja računa primaoca plaćanja, u korist kojeg je Korisnik dao saglasnost za direktno zaduženje – Korisnik daje saglasnost da Banka direktno zaduženje izvršava u korist novog/drugog računa primaoca plaćanja ili njegovog pravnog sljedbenika, ako takav račun postoji i ako Banka od primaoca plaćanja ili njegovog pravnog sljedbenika o tome dobije saglasnost.

U slučaju kada Banka obavještava platioce koji iniciraju izvršenje ponavljajućih dolazećih kreditnih transfera i/ili primaoca plaćanja koji iniciraju platnu transakciju za direktno zaduženje računa za plaćanje, o novom broju transakcionog računa, Banka će po tome postupiti isključivo u skladu sa podacima iz Ovlašćenja za prebacivanje, te podacima zaprimljenim od banke prenosioca ili korisnika lično. Banka ne odgovara za postupanje odnosno nepostupanje primaoca direktnih zaduženja i/ili platioca ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera, po obavještenju poslatom u skladu sa ovim stavom.

Korisnik je obavezan da izvrši kontrolu računa po kojem se uspostavljaju usluge koje su predmet usluge prebacivanja, te da utvrdi da su se one započele izvršavati u skladu sa Ovlašćenjem za prebacivanje, te podacima zaprimljenim od banke prenosioca. U slučaju da Korisnik utvrdi da usluga prebacivanja u određenim dijelovima nije realizovana, Korisnik će preduzeti sve radnje potrebne da se usluga izvrši u željenom obimu.

Banka pruža i uslugu prebacivanja transakcionih računa ugovorenih u Banci u druge banke. Korisnik računa obavezan je odmah podmiriti sve naknade po računu, kao i troškove koji su nastali zbog korištenja kartice ili bilo kojeg drugog proizvoda povezanog sa transakcionim računom, uključujući i troškove koji nisu dospjeli, a dospijevaju otkazivanjem, odnosno zatvaranjem računa (npr. troškove prećutnog prekoračenja, troškove učinjene kreditnom ili debitnom karticom povezanom s transakcionim računom, obračun redovne i zatezne kamate itd). Troškove po računu koji je predmet prebacivanja, Korisnik mora podmiriti Banci, najkasnije na dan koji je u Ovlašćenju za prebacivanje naveden kao datum prebacivanja odnosno zatvaranja računa. Uplate naknada i troškova moraju biti vidljive na računu koji se prenosi, do kraja radnog dana, kako bi Banka mogla zatvoriti račun na datum naveden u Ovlašćenju. Ako je uplata vidljiva na računu nakon tog vremena, Banka će račun zatvoriti najkasnije idući radni dan u odnosu na dan koji je naveden u Ovlašćenju. Ako sve naknade i troškovi po računu nisu podmireni na dan koji je u Ovlašćenju naveden kao datum zatvaranja računa, račun neće biti zatvoren na na osnovu Ovlašćenja. U tom slučaju Korisnik može otkazati račun u skladu sa pravilima za prestanak ugovora iz ovih Opštih uslova.

Uz zatvaranje računa prestaju se izvršavati svi ugovoreni trajni nalozi kao i direktna zaduženja, koja su se izvršavala na teret računa koji se zatvara, te se otkazuju sve usluge i proizvodi Banke, koji su bili povezani sa zatvorenim računom. Zatvaranjem računa neće se izvršiti nalozi za plaćanje zadati s datumom unaprijed.

U slučaju da Korisnik u Ovlašćenju za prebacivanje računa, navede da želi da ugasi transakcioni račun u Banci, ima se smatrati da je Okvirni ugovor odnosno Ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa, kao i svi eventualni ugovori za usluge povezane sa transakcionim računom (npr. kartice, NLB Klik itd.) otkazan na dan naveden u Ovlašćenju za prebacivanje, koje je Banka zaprimila od banke primaoca ili od Korisnika lično. U slučaju da Korisnik u Ovlašćenju za prebacivanje računa ne navede da želi da ugasi transakcioni račun u Banci, već samo da izvrši prenos sredstava sa računa i/ili trajnih naloga i direktnih zaduženja, transakcioni račun u Banci ostaje aktivan i Korisnik je obavezan da se pridržava svih ugovornih obaveza iz Okvirnog ugovora.

U slučaju da ne postoje uslovi za otkaz Okvirnog ugovora odnosno Ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa, Banka će o tome odmah obavijestiti Korisnika.

U slučaju prebacivanja izvršavanja trajnih naloga i direktnih zaduženja u drugu Banku, ima se smatrati da je ugovor o izvršavanju trajnog naloga otkazan te saglasnosti za direktna zaduženja opozvane, na dan naveden u Ovlašćenju za prebacivanje

Korisnik ovlašćuje Banku da kao banka primalac i/ili kao banka preuzimalac, može preuzimati i/ili prenositi sve podatke o njegovom računu, te da u svrhu prebacivanja računa sa ili na Banku, može prenositi i na svaki drugi način obrađivati njegove lične podatke, koji su u ovu svrhu potrebni.

7. Ostale osnove za terećenje računa za plaćanje

7.1. 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 nadležni organ, prema posebnom zakonu koji uređuje izvršenje na novčanim sredstvima.

Banka će, u slučaju prijema naloga nadležnog organa, u smislu posebnog zakona koji uređuje postupak izvršenja na novčanim sredstvima, nalog izvršiti iz salda na računu, kao i svih naknadnih priliva po računu. Ukoliko Banka po osnovu primljenog naloga za izvršenje sprovodi naplatu po računu, naplata će se sprovesti do iznosa koji je potreban za namirenje potraživanja izvršnog dužnika. Ako saldo na 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 organa.

Banka naplaćuje naknade za izvršenje naloga nadležnog organa u skladu sa Pregledom naknada

U slučaju blokade transakcionog računa i naplate po osnovu naloga za prinudnu naplatu, Banka će uskratiti Korisnikovo pravo na korišćenje dozvoljenog prekoračenja pozitivnog salda na računu za sve vrijeme trajanja izvršavanja osnova za prinudnu naplatu.

7.2. Zaduženje računa za plaćanje 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 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 računa Korisnika.

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

Korisnik je dužan vratiti sredstva koja su bez pravnog osnova uplaćena na njegov račun, u suprotnom ovlašćuje Banku da sredstva vrati bez njegove saglasnosti.

7.3. Dospjele neplaćene obaveze

U slučaju da Banka ima potraživanja prema Korisniku iz bilo kojeg ugovornog odnosa s Bankom, Korisnik je prihvatanjem ovih Opštih uslova saglasan da Banka u slučaju Korisnikovog neispunjenja obaveze iz bilo kojeg ugovornog odnosa, naplati dospjeli iznos sa svim pripadajućim naknadama i zateznim kamatama sa svih Korisnikovih računa u Banci, uključujući i depozite, te i iz svih sredstava Korisnika koja su povjerena Banci po bilo kom drugom osnovu.

Ako Banka izvršava plaćanje s računa Korisnika shodno prethodnom stavu ovog člana, a na računu nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Banka će izvršiti konverziju iz ostalih valuta na računu Korisnika, u skladu s pravilima Banke.

8. Naknade, kamatne stope, kurs

8.1. Naknade

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

Banka pored ostalih, 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 Korisniku obračunava i naplaćuje naknade za vođenje računa, kao i druge naknade i stvarne troškove koje proizlaze iz ugovornog odnosa u skladu sa

Pregledom naknada.

Ukoliko Korisnik nije imao aktivnosti po transakcionom računu duže od 24 mjeseca, Banka će blokirati taj račun i obustaviti obračun naknada za održavanje istog. Korisnik ima pravo na ponovnu aktivaciju računa uplatom svih dugovanih naknada, u skladu sa Pregledom naknada.

Banka će Korisniku-potrošaču, prije zaključenja Okvirnog ugovora, na ugovoreni način, dostaviti informativni dokument o naknadama za najreprezentativnije usluge povezane sa računom za plaćanje, koji sadrži spisak usluga sa liste najreprezentativnijih usluga koje Banka ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi i kamati za svaku uslugu.

8.2. 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 valute, osim ako ugovorne strane za pojedini slučaj ne ugovore drugačije.

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

8.3. Kamatne stope

Na sredstva na računu za plaćanje, koja se smatraju depozitom po viđenju, Banka obračunava kamatu po godišnjoj kamatnoj stopi koja je promjenjiva u skladu sa važećim internim aktima Banke.

9. Bankarska tajna

Podaci o stanju i prometu sredstava na računu bankarska su tajna i Banka ih može otkriti trećim licima samo u slučajevima predviđenim pozitivnim propisima ili uz izričitu pisanu saglasnost Korisnika.

10. Komunikacija sa Bankom i obavještanje Korisnika

Ukoliko nije drugačije ugovoreno između Banke i Korisnika, ugovori o pružanju platne usluge se zaključuju i komunikacija tokom ugovornog odnosa se obavlja na crnogorskom jeziku.

Isprave i obavještenja koje Korisnik dostavlja na stranom jeziku, dostavlja Banci u ovjerenom prevodu na crnogorski jezik. U slučaju da Korisnik propusti postupiti shodno navedenom, Banka može prema sopstvenom izboru: (i) ne izvršiti svoju obavezu prema Korisniku; (ii) pozvati Korisnika da ispravi i obavještenja na stranom jeziku dostavi u ovjerenom prevodu na crnogorski jezik; (iii) dati na prevod navedene isprave i obavještenja, po ovlaštenom licu na crnogorski jezik o trošku Korisnika.

Banka će na zahtjev Korisnika, za sve vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, bez odlaganja, na njegov zahtjev, Korisniku dati primjerak Okvirnog ugovora na papiru ili drugom trajnom mediju.

Banka će sva obavještenja, koja je po Zakonu o kreditnim institucijama i svim drugim zakonima dužna da dostavlja Korisnicima, kao i sva druga obavještenja, Korisnicima dostavljati na papiru ili na nekom drugom trajnom mediju i to prije svega:

- slanjem SMS ili Viber poruke na broj telefona, koji je Korisnik dao Banci kao svoj kontakt telefon,
- slanjem e-mail pošte na e-mail adresu koju je Korisnik dao Banci kao svoju ličnu adresu, odnosno za pravna lica na e-mail adresu registrovanu u CRPSu,
- preko ebankinga ili mbankinga ukoliko Korisnik ima ugovorenu ovu uslugu u Banci,
- slanjem pošte na adresu koju je Korisnik dao Banci, odnosno kod pravnih lica na adresu registrovanu u CRPSu,
- odnosno na bilo kojem drugom trajnom mediju koji Korisniku omogućava čuvanje informacija, na način da su mu iste dostupne za buduću upotrebu (CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, internet stranice Banke kojoj se pristupa putem linka dostavljenog sms porukom i dr.) .

Banka ima pravo da izabere bilo koji od naprijed navedenih načina slanja obavještenja.

Lične podatke kao što su adresa, mjesto prebivališta i broj telefona, Korisnik Banci daje/mijenja isključivo lično, potpisivanjem Pristupnice, ili potpisivanjem Pristupnice od strane njegovog punomoćnika, a na bazi uredno ovjerenog punomoćja, koje sadrži podatke o adresi, mjestu prebivališta i broju telefona. Korisnik je obavezan odmah od nastanka promjene pisanim putem obavijestiti Banku o svim promjenama ličnih podataka, promjenama punomoćnika, odnosno gašenju punomoćja i drugih podataka koji se odnose na račun, Korisnik odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala zbog nepridržavanja obaveze dostave podataka o nastalim promjenama.

Podatak o e-mail adresi, ili promjenu već prijavljene email adrese, Korisnik može Banci dostaviti u telefonskom razgovoru ili slanjem sms poruke sa broja telefona, koji je prethodno dao Banci.

Tačnost i ažurnost Korisnikovih kontakt podataka, koje je dostavio Banci, isključiva su odgovornost Korisnika, pa će se smatrati da je Banka obavezu obaveštavanja Korisnika ispunila, slanjem pismena na poslednju Banci poznatu adresu Korisnika, odnosno upućivanjem e maila ili SMS poruke na adresu ili broj Korisnika koje Banka ima u svojoj bazi, Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što nije pravovremeno obavijestio Banku o promjeni podataka.

U slučaju promjene kamatnih stopa ili kursa koja proizlazi iz promjene referentne kamatne stope ili referentnog kursa, Banka će na neki od načina i iz stava 4 ove tačke ,najmanje 15 dana prije primjene nove kamate, obavijesti Korisnika o promjeni kamatne stope, sa objašnjenjem parametara zbog kojih je došlo do promjene kamatne stope.

11. Trajanje, izmjene prestanak Okvirnog ugovora

11.1. Izmjene okvirnog ugovora

O predlogu izmjene Okvirnog ugovora, bilo izmjene posebnog ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa/računa za plaćanje sa osnovnim uslugama, ili ovih 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 (pobrojenom u definiciji trajnog medija), kako bi Korisnik imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju predloženih izmjena.

Ako Korisnik nije saglasan sa predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati Okvirni ugovor. Izjavu o otkazu Korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu Banke iz tačke 2 ovih Opštih uslova, najkasnije na dan stupanja predloženih izmjena na snagu. Ako Korisnik u ovom roku Banci ne dostavi izjavu da nije saglasan s izmjenama, smatra se da je predložene izmjene prihvatio. U slučaju da Korisnik odbije predložene izmjene, Okvirni ugovor će se raskinuti. Smatra se da je Banka obaviještena o neprihvatanju izmjena Okvirnog ugovora, ako je pisano obavještenje o Korisnikovom neprihvatanju, primila najkasnije zadnji dan roka za primanje predmetnog obavještenja

Banka će u svojim poslovnim prostorijama i internet stranici Banke www.nlb.me, istaći važeće Opšte uslove poslovanja, kao i predlog njihovih izmjena i dopuna, najmanje dva mjeseca prije njihovog stupanja na snagu

Raskid Okvirnog ugovora proizvodi pravno dejstvo ukoliko Korisnik plati Banci naknadu za platne usluge koje su pružene do dana raskida Okvirnog ugovora, kao i ostala dugovanja prema Banci koja proizilaze iz Okvirnog ugovora.

11.2. Trajanje i raskid okvirnog 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 Okvirni ugovor s trenutnim učinkom. Korisnik može u bilo kojem trenutku, jednostrano, u pisanoj formi, na adresu filijale Banke, otkazati ugovor, uz otkazni rok od 30 (slovima: trideset dana), dok u slučaju izmjene Okvirnog ugovora od strane Banke, Korisnik ima pravo da raskine Okvirni ugovor bez odlaganja i bez naknade za raskid, prije stupanja na snagu izmjena.

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 način ugovoren ovim Opštim uslovima. Otkazni rok počinje teći s datumom slanja obavještenja od strane Banke.

Korisnik je saglasan da Banka može raskinuti ugovor, bez otkaznog roka, u sljedećim slučajevima:

- ako Korisnik ne ostvaruje prava iz Okvirnog ugovora. Neostvarivanjem prava iz Okvirnog ugovora podrazumijeva da: saldo na računu ne prelazi 00,00 (nula) eura (ili protivvrijednost strane valute preračunate prema srednjem kursu Banke na dan obrade), i da se po računu ne ostvaruje promet u periodu dužem od 5 (pet) godina, osim računa vezanih za jednokratno oročene depozite (prometom po računu ne podrazumijeva se pripisivanje kamate ili naplata naknade i sl. troškovi).
- 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, kao i u skladu sa internim aktima banke donesenim na osnovu tih propisa i drugim pozitivnim propisima,
- ako svojim ponašanjem i poslovanjem narušava ugled Banke,

- ako svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces 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 računa, ne dovodi do automatskog 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.

Raskid okvirnog ugovora o računu za plaćanje sa osnovnim uslugama

Pored uslova iz prethodnog stave, Banka može jednostrano raskinuti okvirni ugovor o računu za plaćanje sa osnovnim uslugama, ako je ispunjen najmanje jedan od sljedećih uslova:

- 1) potrošač je namjerno koristio ovaj račun u protivpravne svrhe;
- 2) na računu nije izvršena nijedna transakcija duže od 24 uzastopna mjeseca;
- 3) potrošač je pravo na ovaj račun ostvario na osnovu netačnih informacija;
- 4) potrošač više nema zakonit boravak u Crnoj Gori, i
- 5) potrošač je naknadno otvorio drugi račun za plaćanje

Ako Banka raskine okvirni ugovor o računu za plaćanje sa osnovnim uslugama u skladu sa naprijed navedenim tačkama 2, 4 i 5 ovog člana, banka je dužna da potrošaču, najkasnije dva mjeseca prije stupanja na snagu raskida ugovora, dostavi obavještenje, bez naknade i u pisanoj formi, o razlozima za raskid tog ugovora, osim ako bi navođenje razloga bilo suprotno ciljevima nacionalne bezbjednosti ili javnom interesu.

Ako Banka raskine okvirni ugovor o računu za plaćanje sa osnovnim uslugama, u skladu sa tač. 1 i 3 ovog člana, raskid tog ugovora proizvodi pravno dejstvo dostavljanjem obavještenja potrošaču o raskidu tog ugovora.

Banka je dužna da u obavještenju o raskidu okvirnog ugovora o računu za plaćanje sa osnovnim uslugama navede informacije o pravu potrošača na vansudsko rješavanje sporova, u skladu sa zakonom.

12. Sankcije

U skladu sa standardima NLB Grupe i internim aktima Banke, Banka ima pravo da ne uspostavi ili u bilo kom trenutku bez otkaznog roka, jednostrano raskine već postojeći poslovni odnos, i/ili odbije izvršenje transakcije i/ili onemogući raspolaganje sredstvima u slučaju kada se klijent i/ili fizičko lice ili pravno lice koje se nalazi u vlasničkoj strukturi klijenta i/ili učesnik u transakciji, nalazi na listi međunarodnih mjera ograničavanja i/ili međunarodnim sankcijskim listama Američke kancelarije za kontrolu inostranih sredstava (OFAC), Ujedinjenih nacija (UN), Evropske unije (EU) te ostalim listama koje Banka priznaje u skladu sa standardima NLB Grupe i internim aktima uključujući i internu listu Banke na kojima se nalaze lica koja su pravosnažno osuđena za krivično djelo pranja novca, finansiranja terorizma, utaje poreza i drugih težih oblika finansijskog kriminala, te lica za koje Banka ima sumnju da su na bilo koji način povezana sa djelima pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

U skladu sa standardima NLB Grupe i internim aktima, Banka ima pravo da ne uspostavi i/ili jednostrano prekine već postojeći poslovni odnos i/ili odbije izvršenje transakcije u slučaju kada se Klijent fizičko ili pravno lice bavi poslovima rudarenja i/ili trgovanja virtuelnim (kripto) valutama i/ili je na bilo koji drugi način povezan sa virtuelnim valutama.

U skladu sa standardima NLB Grupe i internim aktima, Banka ima pravo da ne uspostavi i/ili jednostrano prekine već postojeći poslovni odnos i/ili odbije izvršenje transakcije u slučaju kada se u vlasničkoj strukturi Klijenta pojavljuju akcije koje glase na donosioca.

U skladu sa standardima NLB Grupe i internim aktima, Banka ima pravo da ne uspostavi i/ili jednostrano prekine već postojeći poslovni odnos i/ili odbije izvršenje transakcije u slučaju kada se Klijent fizičko ili pravno lice bavi proizvodnjom i prodajom oružja za masovno uništenje, prodajom nelegalnih droga i internet kladjenjem i kockanjem i/ili je na bilo koji drugi način povezan sa ovim djelatnostima.

U skladu sa standardima NLB Grupe i internim aktima, Banka ima pravo da ne uspostavi i/ili jednostrano prekine već postojeći poslovni odnos i/ili odbije izvršenje transakcije u slučaju kada Klijent sa prepoznatim FATCA indicijama ne dostavi dokumentaciju koja je neophodna za izvještavanje Poreske uprave SAD (IRS) i koja je propisana FATCA standardima.

13. Sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma

Banka ima pravo da u svakom trenutku od Korisnika, pored obaveznih dokumenata i informacija, zatraži dodatne podatke, dokumenta i informacije vezane za transakciju ili račun, a sve sa ciljem sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

Banka ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Klijentom, raskine takav poslovni odnos, odloži ili odbije izvršavanje transakcije, po nalogu ili za račun Klijenta, u slučaju procjene koja je obavljena u skladu sa zakonskim propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

U skladu sa internim politikama Banke i NLB Grupe, Banka, kao članica NLB Grupe, neće stupati u poslovni odnos sa Korisnicima koji se bave jednom ili više sljedećih djelatnosti:

- usluge prenosa novca (money service business)
- lica koja se profesionalno bave djelatnostima povezanim sa virtuelnim valutama i pružanjem usluga svojim klijentima (Virtual Currency Providers),
- proizvodnja ili prodaja oružja i municije u vojne svrhe (Arms and Ammunitions), bez obzira da li je to glavna ili sporedna djelatnost;
- razvojne aktivnosti i oplemenjivanje teških metala u svrhu dobijanja atomske energije u vojne svrhe (Atomic Power),
- kockarnice, uključujući sportsko kladjenje ako su definisane kao glavna aktivnost klijenta i internet kockanje bez obzira da li je glavna ili sporedna djelatnost klijenta (Gambling or Internet Gambling) – strane institucije koje obavljaju dobrotvorne aktivnosti i strane nevladine organizacije (Charitable Foundations and Non-Governmental Organizations) gdje je nemoguće sa sigurnošću utvrditi stvarnog vlasnika i/ili koji posluju sa gotovinom i inostranstvom (iz navedenog su izuzeti lokalne i međunarodno priznate organizacije koji obavljaju dobrotvornu djelatnost kao npr. Unicef, Crveni krst i dr.),
- kao i sa klijentima koji se bave svim ostalim djelatnostima koje nisu regulisane važećim zakonskim propisima.

U skladu sa gore navedenim internim procedurama, zabrana poslovanja sa Korisnicima važi za sljedeće specifične slučajeve:

- pravnih lica i finansijskih institucija sa sjedištem u poreskim oazama (Offshore Entities),
- pravna lica koje dokazuju vlasništvo akcijama na donosioca,
- strana pravna lica nerezidenti i fizička lica nerezidenti (koji mogu da nastupe u ulozi vlasnika računa, zakonskog zastupnika ili stvarnog vlasnika
- važi i za društva u Crnoj Gori sa elementom nerezidenta, koji nemaju legalni i ekonomsko-logički poslovni interes ili lični interes da posluju u Crnoj Gori, odnosno ne obavljaju svoje djelatnosti u Crnoj Gori (što se tiče pravnih lica ovo pravilo se odnosi samo za mikro i mala preduzeća koja nisu dio grupacije srednjih ili velikih kompanija – usluge koje omogućavaju "plaćanje putem prolaznog računa banke"- »payable through accounts«, – fizička i pravna lica lica sa kojima je Banka raskinula poslovni odnos na prijedlog Uprave za sprečavanje pranja novca,
- fizička i pravna lica rezidenti i nerezidenti na listama osoba, grupa i drugih subjekata protiv kojih su uvedene međunarodne restriktivne mjere: EU (FBE), OFAC, UN, FINCEN i HMT. Ne mogu se obavljati transakcije niti zaključivati poslovni odnosi za lica protiv kojih su uvedene međunarodne restriktivne mjere,
- kao i u svim drugim slučajevima koji nisu dozvoljeni prema važećim zakonskim propisima i internim aktima Banke.

14. Vansudski i tužbeni postupci i postupci mirenja

Ako Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava odredaba Okvirnog ugovora, ili ugovora o pojedinom računu ili ovih Opštih uslova, može joj uputiti svoj prigovor. Prigovor se podnosi pisanim ili elektronskim putem na adresu filijale ili na adresu Banke za komunikaciju iz tačke 2 ovih 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.

15. Prelazne i završne odredbe

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 računa za plaćanje, 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.

Ovi Opšti uslovi sastavljeni su u skladu sa 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 09. 01. 2023. godine.

Ovi Opšti uslovi i sve njihove naknadne izmjene, u odnosu na postojeće Korisnike platnih usluga smatraju se izmjenom Okvirnog ugovora. 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. 2023. godine.

NLB Banka AD Podgorica