



Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima

U primjeni od 8. aprila 2024. godine



NLB Banka

Ovo su **Opšti uslovi poslovanja** koji definišu naš **odnos** i koje ćete **moći lako pročitati**



Dobro nam došli!

Želimo da s Vama razvijamo odnos povjerenja i razumijevanja.

Zato smo se potrudili da ove Opšte uslove napišemo tako da budu jednostavni i razumljivi.

Na narednim stranicama pronaći ćete Opšte uslove koji se odnose na:

- 1) Račune za plaćanje i obavljanje usluga platnog prometa,
- 2) Platne kartice,
- 3) Jednokratne platne transakcije,
- 4) Informacije o zaštiti ličnih podataka, kao i Pojmovnik sa najbitnijim terminima.

Opšti uslovi su tu za Vas — važno je da ih pročitate jer u njima možete naći sve od opisa usluga koje imate kod nas i šta sve možete s njima, do toga šta možete učiniti ako nečim niste zadovoljni.

3 stvari prije nego što počnete čitati

koje smo uradili kako biste se što lakše snašli u dokumentu

- **Odnos čine dvije strane** • koristimo „mi” kad pričamo o sebi (Banci) i „Vi” kad se obraćamo Vama
- **Jezik koji je svima razumljiv** • komplikovane bankarske pojmove preveli smo na „svakodnevni” jezik kad god je to bilo moguće. One koje smo morali koristiti smo objasnili u **Pojmovniku** koji možete pronaći na kraju ovog dokumenta.
- **Dodatne informacije i savjeti** • kroz tekst ćete naići na kućice u plavoj i sivoj boji — ispod pogledajte šta se u njima nalazi.

U ovim Opštim uslovima naći ćete na kućice označene simbolom  . Na ovaj način su naglašene bitne informacije u tekstu kako biste ih što lakše uočili.

Kućice koje su označene simbolom  nisu dio Opštih uslova, ali su ovdje jer mislimo da sadrže informacije koje bi Vam mogle biti korisne.

Sadržaj

Da lako možete naći informacije koje tražite.

Uvod	5
Vođenje računa za plaćanje i obavljanje usluga platnog prometa za fizička lica	6
1. Kako izgleda otvaranje i vođenje računa za plaćanje?	7
2. Šta još možete ugovoriti uz račun?	8
3. Pružanje platnih usluga	9
4. Prebacivanje računa za plaćanje	14
5. Drugi razlozi za zaduženje računa	15
6. Naknade, kurs i kamatne stope	16
7. Bankarska tajna	16
8. Kako komuniciramo i kako Vas obavještavamo	16
9. Trajanje, izmjene i prestanak Okvirnog ugovora	17
10. Sankcije	18
11. Sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma	19
Platne kartice	20
1. Kako izgleda proces izdavanja kartice?	21
2. Kako se koristi kartica?	21
3. Koje obaveze možete imati u vezi sa karticom?	22
4. Šta učiniti ako je kartica oštećena, izgubljena ili ukradena?	22
5. Kako izgleda obnavljanje/reizdavanje kartice?	23
6. Prigovori i reklamacije transakcija	23
7. Sve o otkazu kartice	24
8. Raskid ugovora	24
Jednokratne platne transakcije	26
1. Nalog za plaćanje	27
2. Izvršenje transakcije	27
Zaštita Vaših ličnih podataka	29
1. Ko je odgovoran za Vaše lične podatke i kako možete dobiti informacije o obradi?	30
2. U kojim situacijama obrađujemo Vaše lične podatke?	30
3. Kako prikupljamo i obrađujemo Vaše podatke?	30
4. Koje vrste podataka obrađujemo?	31
5. Ko može obrađivati Vaše podatke?	32
6. Koja su Vaša prava vezano uz Vaše podatke?	32
Završne odredbe	33
1. Uopšteno	33
2. Vaši ugovori i Opšti uslovi	33
3. Izmjene Opštih uslova	33
4. Pravila u vezi sa Vašim ličnim podacima	33
5. Ako niste zadovoljni, možete nam podnijeti prigovor	33
6. Primjena prava	34
Pojmovnik	35

Uvod

Ovaj dokument je bitan jer reguliše naš odnos — nas kao Banke i Vas kao fizičkog lica koje koristi naše usluge.

Ovdje su definisani uslovi pod kojima Vam pružamo usluge, načini na koje to radimo i obaveze koje i Vi i mi imamo unutar našeg odnosa.

Sastavni dio ovih Opštih uslova su:

- **Terminski plan izvršenja platnih transakcija** (u daljem tekstu: Terminski plan)
- **Pregled naknada za usluge za fizička lica, važećih na dan primjene** (u daljem tekstu: Pregled naknada)
- **Posebni uslovi tokom akcijskih ponuda za neku dodatnu uslugu** (bilo da su sastavni dio pojedinačnog ugovora ili su dostupni na internet stranici www.nlb.me i/ili u filijalama Banke)

Ovi Opšti uslovi sastavni su dio Vašeg pojedinačnog ugovora

o otvaranju transakcionog računa i/ili ugovora o otvaranju računa za plaćanje sa osnovnim uslugama i/ili ugovora o korišćenju platne kartice te **zajedno s prethodno navedenim dokumentima čine Okvirni Ugovor.**

Okvirni ugovor

Opšti uslovi

- Terminski plan
- Pregled naknada
- Posebni uslovi

Ugovor o usluzi

- npr. ugovor o računu za plaćanje
- npr. ugovor o korišćenju platne kartice

Opšte uslove možemo promijeniti u skladu s poslovnom politikom i važećim zakonskim propisima. Ako nismo ugovorili drugačije, mi **ne preuzimamo obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane ovim Opštim uslovima.**

Ove Opšte uslove i sve gore navedene dokumente uvijek možete vidjeti na našoj web stranici:

<https://www.nlb.me/me/nlb-banka/opste/naknade-i-opsta-pravila-poslovanja> i u našim filijalama. Tu možete vidjeti i sve izmjene Opštih uslova i ostalih dokumenata iz Okvirnog ugovora. Sve eventualne izmjene smo Vam dužni unaprijed najaviti.



Ako budete imali **bilo kakvih pitanja** u vezi sa onim što je opisano u ovim dokumentima, **kontaktirajte nas:**



Posjetom Vašeg nadležnog komercijaliste ili bilo koje naše filijale. Popis filijala možete naći na <https://www.nlb.me/me/nlb-banka/filijale>.



Pozivom na 19888 radnim danima od 8 do 22h i subotom od 8 do 18h.



Video pozivom (<https://www.nlb.me/me/nlb-banka/opste/video-poziv>), radnim danima od 8 do 16h.



E-mailom na info@nlb.me



SMS-om na 14688



Preko Viber chat-a: <https://www.nlb.me/viber-bot/>



Preko Web chat servisa na našoj web stranici, radnim danima od 8 do 22h i subotom od 8 do 18h.

Vođenje računa za plaćanje i obavljanje usluga platnog prometa za fizička lica

5 najbitnijih informacija o vođenju računa za plaćanje i obavljanju usluga platnog prometa

- **Račun za plaćanje Vam otvaramo na osnovu** Okvirnog ugovora. Okvirni ugovor sastoji se od pojedinačnog ugovora o otvaranju računa za plaćanje i ovih Opštih uslova.
- **Prije nego što se na bilo šta obavežete, dajemo Vam informacije** na osnovu kojih možete odlučiti je li Vam otvaranje računa kod nas najbolja opcija.
- **Transakcioni račun kod nas možete imati u** eurima i drugim valutama, a račun za plaćanje sa osnovnim uslugama možete imati samo u eurima.
- **Uz račun za plaćanje možete ugovoriti i** mobilno i internet bankarstvo, debitne i kreditne kartice, trajni nalog, direktno zaduženje i druge usluge.
- **Informacije o Vašem računu i svim platnim instrumentima koje koristite (npr. kartice) treba da štitite** od zloupotrebe. Ako pomislite da su neki od tih podataka zloupotrijebljeni, to treba da nam odmah javite na način propisan ovim Opštim uslovima.



5 ključnih termina za vođenje računa za plaćanje i obavljanje usluga platnog prometa

- **Račun za plaćanje** U smislu ovih Opštih uslova, zajednički termin za transakcioni račun i račun za plaćanje sa osnovnim uslugama.
- **Distributivni kanali** Svi načini i sredstva preko kojih možete pristupati, ugovarati i koristiti naše proizvode i usluge.
- **Nalog za plaćanje** Instrukcija koju osoba koja plaća ili prima novac daje nama ili drugom pružaocu platnih usluga (npr. drugoj banci). Ovim nalogom se traži plaćanje (izvršenje platne transakcije).
- **Klijent** zajednički termin za potrošača (fizičko lice) koje je korisnik naših platnih usluga.
- **Autentifikacija** Postupak potvrde identiteta osobe koja vrši plaćanje i njene saglasnosti da se izvrši transakcija. Autentifikacija je potrebna kako bismo bili sigurni da ste zaista Vi zadali platnu transakciju.

Vođenje računa za plaćanje i obavljanje usluga platnog prometa za fizička lica

Sve bankarske termine koje smo morali koristiti objasnili smo u pojmovniku.

1. Kako izgleda otvaranje i vođenje računa za plaćanje? (u daljem tekstu: račun)

Ugovor

Račun Vam otvaramo na osnovu Okvirnog ugovora, koji se smatra zaključenim kada ga potpišemo mi i Vi. Sve što treba da znate u vezi sa korišćenjem računa definisano je Okvirnim ugovorom, koji čine ugovor o otvaranju računa za plaćanje i/ili ugovor o pojedinačnoj usluzi ili proizvodu (npr. ugovor o korišćenju kartice) i ovi Opšti uslovi.

Informacije koje Vam dajemo prije otvaranja računa

Prije nego što prihvatite ponudu za otvaranje računa i zaključite Okvirni ugovor, daćemo Vam informacije o:

- **nama kao Banci** koja pruža platne usluge,
- **uslovima korišćenja** platnih usluga,
- **svim naknadama, kamatnim stopama i kursovima,**
- **načinima na koje ćemo međusobno komunicirati,**
- **zaštitnim i korektivnim mjerama,**
- **načinu na koji se Okvirni ugovor može izmijeniti i otkazati,**
- **pravnoj zaštiti.**

Ove informacije ćemo Vam dati na papiru ili nekom drugom trajnom mediju (na primjer preko e-mail-a ili ih možete preuzeti lično u našim filijalama).

Dok traje ugovorni odnos, takođe nam imate pravo tražiti kopiju Okvirnog ugovora u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju.

Kada sklopite sa nama Okvirni ugovor potvrđujete da ste bili **upoznati sa ovim Opštim uslovima**, našim aktima i drugom dokumentacijom koja je dio Okvirnog ugovora. Takođe potvrđujete da ste s njima **u potpunosti saglasni te da ih prihvatate.**

Od dana stupanja na snagu ovih Opštih uslova i svih njihovih kasnijih izmjena **primjenjivaće se odredbe ovih Opštih uslova, odnosno njihovih izmjena.**

Više se neće primjenjivati odredbe ranije sklopljenih Okvirnih ugovora ako su u suprotnosti sa Ovim Opštim uslova ili njihovim kasnijim izmjenama. Ovo se odnosi na one odredbe koje su prije uvođenja ovih Opštih uslova i njihovih kasnijih izmjena uređivale naše ugovorne odnose u vezi sa vođenjem računa za plaćanje.

Zahtjev za otvaranje računa

Ako želite imati račun kod nas, treba da podnesete pisani Zahtjev za otvaranje računa. Na osnovu ovog zahtjeva zaključujemo Okvirni ugovor.



Zahtjev za otvaranje računa možete podnijeti u bilo kojoj našoj filijali ili na našem web sajtu:
<https://www.nlb.me/me/stanovnistvo/proizvodi/nlb-racun>

Uz zahtjev je potrebno podnijeti i:

- dokumentaciju s kojom možemo identifikovati Vas ili lica ovlašćena za raspolaganje sredstvima na računu. Ovo je propisano Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorizma i drugim važećim propisima,
- podatke koju su potrebni za vođenje registra računa,
- drugu dokumentaciju koju propisuju važeći zakoni ili je mi posebno zatražimo.

Uz zahtjev se deponuju i Vaš potpis, te potpis drugog lica ovlašćenog za potpisivanje naloga za plaćanje (ako postoji).

Otvaranje računa za maloljetna lica

Maloljetna fizička lica, koja imaju status rezidenta, mogu otvoriti račun u našoj banci. U tom slučaju, Okvirni ugovor u ime i za račun maloljetnog lica nakon utvrđivanja identiteta potpisuje **njegov zakonski zastupnik.**

U izuzetnim slučajevima, račun se može otvoriti i na zahtjev **maloljetnog fizičkog lica, koje ima status rezidenta.** Ovo važi za slučajeve kad oni imaju ista prava i obaveze, kao i punoljetni građani (na primjer, sklope brak, zaključe ugovor o radu i slično, što je definisano posebnim zakonima).

Davanje punomoći

Možete dati punomoćje **jednoj ili više osoba** za raspolaganje raspoloživim stanjem po Vašem računu. Punomoćje mora biti: (1) ovjereno od strane domaćeg organa nadležnog za poslove ovjere (npr. notar, sud, organ lokalne uprave, itd.), (2) u potpunosti u skladu sa našim zahtjevima i drugim pozitivnim propisima (po svom obliku, sadržaju i svim drugim detaljima).

Ako ovjeravate **punomoćje iz inostranstva**, ono treba da bude prevedeno na crnogorski jezik i snabdjeveno svim ovjerama i potvrđama, koje ga čine legitimim za upotrebu u pravnom prometu Crne Gore.

Mi imamo pravo ne postupiti po punomoćju koje je **starije od 3 mjeseca.**

Vi kao korisnik računa ste dužni punomoćnika upoznati sa (1) sadržajem ovih Opštih uslova i (2) cjelokupnom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor.



Mi nismo odgovorni za radnje i propuste punomoćnika. Za njih ste odgovorni Vi.

Prestanak važenja punomoćja

Punomoćje prestaje važiti najkasnije nakon jednog radnog dana od dana kada smo dobili izjavu/potvrdu o pisanom opozivu punomoćja od Vas ili Vašeg punomoćnika.

Vođenje računa

Takođe, punomoćje prestaje važiti i:

- (1) u slučaju zatvaranja računa, (2) ako dobijemo potvrdu o gubitku poslovne sposobnosti ili potvrdu o smrti vlasnika računa ili punomoćnika.

U trenutku kada punomoćje prestane da važi, punomoćnik ne može više:

- raspolagati sredstvima sa računa
- preduzimati bilo koje druge radnje u vezi sa računom,
- dobiti bilo kakve informacije o računu.

Uz to punomoćnik nam je dužan vratiti karticu i druga sredstva za raspolaganje sa računom (ako ih ima).

- Mi nećemo snositi posljedice u slučaju da punomoćnik (1) ne postupi prema odredbama iz ovog člana ili (2) raspolaže sredstvima sa računa, a da mi nismo zvanično obaviješteni da je punomoćje iz bilo kog razloga prestalo da važi. O radnjama i propustima Vašeg punomoćnika, nismo Vas dužni obavještavati.



Informaciju o raspoloživom stanju svojih računa uvijek možete dobiti

- (1) u našim filijalama,
- (2) pozivom na 19888 s prijavljenog broja,
- (3) e-mailom na info@nlb.me s prijavljene adrese ili
- (4) u NLB klik aplikacijama za internet i mobilno bankarstvo.

Naša prava u vezi sa računima

Mi imamo pravo da na osnovu ocjene naših nadležnih službi odaberemo sa kim ćemo stupiti u poslovni odnos. Ovo uključuje diskreciono pravo da **odbijemo zaključivanje ugovora**, odnosno da uskratimo dalje pružanje usluge vođenja računa za plaćanje.

Takođe, imamo pravo da bez Vaše saglasnosti **privremeno obustavimo korišćenje određenih usluga** (npr. vođenje računa, platne instrumente itd.) — u potpunosti ili djelimično. Ovo radimo u skladu sa (1) odlukama naših nadležnih organa, (2) zakonskim propisima ili (3) našim internim aktima, kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, (4) međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, aktivnostima ili licima, (5) standardima NLB Grupe.

Vrste računa za plaćanje

Kod nas možete otvoriti sljedeće vrste računa za plaćanje:

- **transakcioni račun** za nacionalne platne transakcije,
- transakcioni račun za međunarodne platne transakcije,
- račun za plaćanje sa osnovnim uslugama.



Ako želite, možete otvoriti više transakcionih računa.

Valuta u kojoj možete imati račun

Transakcioni račun možete imati u **eurima** (službenoj valuti Crne Gore) i **stranim valutama** za koje možemo otvoriti račun, zavisno od vrste transakcionog računa i u skladu sa odredbama Ugovora o otvaranju tog transakcionog računa. Račun za plaćanje sa osnovnim uslugama možete imati samo u eurima.



Mi kao Banka smo član Fonda za zaštitu depozita. U slučaju da nastupi zaštićeni slučaj, ovaj Fond Vam isplaćuje garantovani iznos do 50.000 eura.

Ovo je maksimalni iznos isplate bez obzira na broj i visinu depozita koje imate kod nas.

Raspolaganje sredstvima sa računa

Sredstva (novac) na računu imaju status depozita po viđenju. To znači da možete **podići svoj novac bez prethodne najave (izuzetak su sredstva oročenih depozita)**. Ovo ne vrijedi u slučaju većih iznosa — njihovo podizanje treba da najavite unaprijed prema Terminkom planu. Nadalje, Vaš depozit kod nas je zaštićen u skladu sa Zakonom o zaštiti depozita.

Mi Vam kao korisniku platnih usluga pružamo **uslugu raspolaganja novcem u okviru raspoloživog iznosa sredstava na Vašem računu**.

Gdje možete naći informacije o transakcijama i stanju na računu?



Informacije o pojedinačnim transakcijama i stanju na računu možete vidjeti na izvodu s računa koji Vam besplatno šaljemo jednom mjesečno.

Ove informacije dostavljamo Vam u skladu sa načinom obavještavanja iz ovih Opštih uslova.

2. Šta još možete ugovoriti uz račun?

Usluge povezane s računom:

- NLB Klik — internet i mobilno bankarstvo;
- Debitne platne kartice — MasterCard/Visa;
- Kreditne platne kartice — MasterCard/Visa;
- SMS info o prilivima i odlivima s računa;
- direktno zaduženje;
- trajni nalog;
- prekoračenje po računu (samo za transakcione račune);
- druge dodatne usluge koje ćemo naknadno uvesti.

Vođenje računa

Kako biste ih mogli ugovoriti, za svaku od ovih usluga je **potrebno ispuniti određene uslove.**

Kreditne platne kartice, kao i prekoračenje po transakcionom računu ugovaraju se na način koji je definisan posebnim uslovima poslovanja za te usluge.

Niz unaprijed definisanih platnih transakcija

Izvršavanje niza unaprijed definisanih platnih transakcija možete ugovoriti kao trajni nalog ili kao direktno zaduženje.

Trajni nalog treba da ima definisane uslove izvršavanja:

- broj računa zaduženja (račun s kog se plaća),
- valuta i iznos transakcije,
- broj računa primaoca,
- dinamika plaćanja (na primjer, jednom mjesečno),
- broj unaprijed definisanih platnih transakcija
- trajanje (na određeno vrijeme ili do opoziva).

Za uslugu direktnog zaduženja treba da date saglasnost kod nas u Banci ili kod primaoca plaćanja. Na osnovu date saglasnosti, primalac plaćanja inicira transakciju. Ovu uslugu možete ugovoriti u jednakim iznosima ili u onim koje odredi primalac plaćanja kada Vam dostavi račun.



Sve platne transakcije koje su dio niza unaprijed definisanih platnih transakcija smatraju se autorizovanim, nezavisno od toga jesu li izvršene trajnim nalogom ili direktnim zaduženjem.

3. Pružanje platnih usluga

Iniciranje platne transakcije

Platnu transakciju inicirate tako što nam dajete nalog za plaćanje, u papirnoj formi ili u elektronskom obliku. To mogu biti **nalozi za: uplatu, isplatu i prenos novčanih sredstava.**

Mi kao Banka **izvršavamo platnu transakciju kad primimo nalog za plaćanje**, pod sledećim uslovima: (1) nalog je uredno popunjen i autorizovan na ugovoreni način, (2) na Vašem računu postoji raspoloživo stanje kao pokriće za plaćanje cjelokupnog iznosa iz naloga, uvećanog za iznos naše naknade.

Platnu transakciju ne možemo izvršiti kad postoje razlozi za odbijanje naloga koji su definisani ovim Opštim uslovima i propisima koji regulišu platni promet.

Popunjavanje naloga za plaćanje

Elementi naloga za plaćanje određeni su Zakonom o platnom prometu i podzakonskim aktima CBCG, kao i distributivnim kanalom kojim primimo nalog (šalter, NLB Klik, itd.).

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



Vi kao Korisnik ste odgovorni za potpunost i tačnost podataka koje upisujete. Zato je bitno da sadržaj naloga tačno i čitko popunite i potpišete.

Ako od Vas moramo dodatno tražiti dopunu i / ili ispravke Naloga za plaćanje, ne odgovaramo za štetu koja može nastati kao posljedica kašnjenja u obradi naloga.

Specifičnosti sadržaja naloga za plaćanje u zemlji i inostranstvu

- **Za plaćanje u zemlji (nacionalnom platnom prometu)**
Trebalo da predate uredno popunjen nalog za plaćanje. Obavezan sadržaj naloga propisan je Odlukom o osnovnim elementima naloga za plaćanje za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija preko transakcionih računa.
- **Za plaćanje prema inostranstvu (međunarodnom platnom prometu)**
Potrebno je predati uredno popunjen nalog/zahtjev za međunarodno plaćanje sa svim potrebnim podacima o sebi kao platiocu, broju računa, iznosu i valuti u kojoj se plaća, primaocu plaćanja sa instrukcijama o plaćanju, opisu svrhe plaćanja, opcijama plaćanja (na primjer, podjela troškova, valutacija) i osnovom plaćanja (npr. faktura, profaktura, ugovor, odluka, i slično).

U nalogu treba da navedete **BIC (kod za identifikaciju banke, poznat i kao SWIFT)** za platne transakcije:

- s inostranstvom (međunarodne platne transakcije)
- u stranoj valuti unutar Crne Gore (nacionalna platna transakcija)

Za potrebe izvršenja određenih platnih transakcija možemo da odredimo i dodatne elemente koje treba da sadrži nalog za plaćanje.

Prijem naloga za plaćanje

Naloge **primamo putem naših distributivnih kanala** (npr. filijala, internet i mobilno bankarstvo, kartica), u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora.

Kad nam dostavljate podatke ili naloge za plaćanje **putem kanala za komuniciranje na daljinu (npr. internet ili mobilno bankarstvo)**, ne odgovaramo za štetu koja može nastati zbog izabranog načina

dostave podataka. Odgovornost za siguran, pravilan i pravovremen prenos podataka je na Vama kao pošiljaocu podataka.

Naša prava u vezi sa nalogima za plaćanje

Mi imamo pravo od Vas **zatražiti dodatne informacije u vezi sa konkretnim nalogom za plaćanje, ili ga odbiti**. Ovo možemo napraviti ako je on u suprotnosti sa (1) ovim Opštim uslovima, (2) zakonskim propisima koji uređuju pitanja platnog prometa (3) propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma i (4) našim internim aktima donesenim na osnovu tih propisa i (5) standarda NLB Grupe.

Takođe, nećemo primiti nalog za plaćanje ako do trenutka primanja uočimo da su **neki njegovi elementi neispravni**.

Vrijeme prijema naloga za plaćanje

Trenutak u kojem smo primili nalog za plaćanje neposredno od Vas ili Vašeg punomoćnika, ili posredno od strane/preko primaoca plaćanja, smatra se vremenom prijema naloga za plaćanje.

Krajnji rok za primanje naloga za plaćanje na svakom našem kanalu, definisan je **Terminskim planom**, koji je dio ovih Opštih uslova.

Ako s nama posebno ugovorite dan početka izvršenja naloga, vremenom prijema će se smatrati taj dan koji smo ugovorili kao početak izvršenja naloga. U slučaju da je taj dan neradan, onda se to odnosi na prvi sljedeći radni dan.

Za platne transakcije inicirane karticom vrijeme prijema naloga za plaćanje je trenutak u kom ste platili karticom (dali nalog za izvršenje platne transakcije) i u kom je obavljena autentifikacija.

U tom slučaju prenos sredstava ćemo sprovesti kad od pružaoca platnih usluga primaoca (npr. banke prodavnice u kojoj plaćate karticom) primimo nalog za zaduženje. To mora biti u skladu s ugovorenom kartičnom platnom šemom, najkasnije u roku od 30 dana od primanja naloga.

Autorizacija naloga za plaćanje (platne transakcije)

Platna transakcija se smatra **autorizovanom ako ste dali saglasnost** za njeno izvršenje ili ako ste dali saglasnost za izvršenje niza platnih transakcija, čiji je i ta platna transakcija dio. Saglasnost za izvršenje platne transakcije, možete dati i preko primaoca plaćanja ili pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

Način na koji dajete saglasnost za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i kanala kojim ste nam poslali nalog.

Smatra se da ste dali saglasnost za izvršenje platne transakcije ako je prije njenog izvršenja ispunjen jedan od ovih uslova:

- Vi ili Vaš punomoćnik ste nam **dali pisani nalog** za uplatu na račun, ili ste predali gotovinu našem ovlašćenom zaposlenom.
- Vi ili Vaš punomoćnik ste **ovjerali nalog za isplatu ili nalog za prenos, svojim potpisom**. Ovaj potpis mora biti isti kao i onaj na identifikacionom dokumentu (identifikaciona isprava Vas ili punomoćnika) kojeg dajete kada podnosite nalog za plaćanje.
- Vi ili Vaš punomoćnik ste **zadali nalog za plaćanje putem elektronskog bankarstva**. Prije zadavanja naloga ste bili identifikovani prema pravilima za tu uslugu. Od Vas možemo u svakom trenutku zatražiti i dodatnu autorizaciju transakcije (preko sredstava za identifikaciju i autorizaciju).
- **koristili ste karticu na bankomatu** uz unos PIN-a.
- **dali ste, unijeli ili prislonili karticu na EFT-POS terminal** ili samouslužni uređaj prodajnog / isplatnog mjesta te ste (zavisno radi li se o EFT-POS terminalu/ samouslužnom uređaju – kartica) potvrdili transakciju bez ili sa unosom PIN-a i/ili potpisa.
- unijeli ste i dali **personalizovana bezbjednosna obilježja kartice**, te ostale podatke pri plaćanju putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje.
- Vi ili Vaš punomoćnik ste potpisali **poseban ugovor** za izvršenje pojedinačnih trajnih naloga ili direktnih zaduženja.

Vaše obaveze prije autorizacije naloga za plaćanje

1. Provjera naloga

Prije autorizacije naloga, potrebno je da **provjerite sve elemente i sadržaj naloga za plaćanje** kojim inicirate platnu transakciju i/ili niz platnih transakcija. Ovo je potrebno učiniti bez obzira na to koji kanal koristite za slanje naloga.

Mi ne snosimo odgovornost za to je li nalog izvršen pravilno i u predviđeno vrijeme, ako:

- ste u nalogu napisali pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku (JIO)



JIO može biti broj računa za plaćanje, broj platne kartice, broj depozitnog računa, broj kreditne partije.

- je bilo koji drugi bitan element naloga za plaćanje neispravan/ netačan
- niste učinili obaveznu provjeru naloga prije nego ste ga autorizovali

2. Treba da imate pokriće na računu

Kako bi se nalog mogao izvršiti, Vi kao platilac **ste dužni osigurati pokriće (novac) na svom računu**, te voditi evidenciju prometa i stanja sredstava.



Raspoloživo stanje na Vašem računu na dan izvršenja naloga za plaćanje mora biti dovoljno za **pokriće iznosa u nalogu uvećanog za iznos naše naknade** (ako je ima).

Ako na Vašem računu za plaćanje nema dovoljno sredstava za **pokriće**, nećemo moći izvršiti nalog, osim ako za pojedinu dodatnu uslugu nismo drugačije dogovorili.

Izvršenje naloga za plaćanje

Da bismo izvršili nalog za plaćanje, **neophodno je da budu ispunjeni svi ovi uslovi:**

- nalog za plaćanje je **ispravan i čitak**,
- na računu **postoji raspoloživo stanje (novac) kao pokriće** za plaćanje iznosa u nalogu, uvećanog za iznos naše naknade (ukoliko je ima). Isto važi i kada uplaćujete novac na svoj račun u našoj banci. Tada nam predajete gotovinu u iznosu koji je potreban za izvršenje naloga, uvećanog za iznos naše naknade. Izuzeci postoje jedino ako je za neku dodatnu uslugu drugačije određeno ili ugovoreno,
- nalog za plaćanje je **autorizovan** na ugovoreni način,
- **ne postoje razlozi za odbijanje naloga za plaćanje** (definisani ovim Opštim uslovima i propisima kojima se reguliše platni promet).

Ukoliko ste nalog za plaćanje inicirali putem usluge direktnog zaduženja, izvršićemo nalog samo ako s primaocem plaćanja imamo sklopljen ugovor o poslovnoj saradnji o direktnom zaduženju.

Ako imate Zlatni paket, naloge za plaćanje nam možete zadati preko svoje **e-mail adrese ili broja telefona** koji ste nam dali kao svoj kontakt. Nalozi za plaćanje koje dobijemo putem ovih kanala se smatraju urednima i ovlašćeni smo da ih sprovedemo. Mi nismo odgovorni ako su e-mail ili broj telefona, sa kojih dobijemo nalog za plaćanje zloupotrijebljeni. Isto tako nismo odgovorni za štetu, koja bi Vam mogla nastati zbog toga što nas niste na vrijeme obavijestili o promjeni svojih podataka.



U trenutku primanja naloga utvrđujemo jesu li ispunjeni uslovi za izvršenje naloga za plaćanje.

Ako ste na nalogu za plaćanje datum izvršenja **odredili unaprijed**, uslove za izvršenje naloga **provjeravamo** na datum izvršenja koji ste naveli.

Ukoliko su **svi uslovi koje smo ovdje opisali ispunjeni**, izvršićemo Vaš nalog prema instrukcijama koje smo od Vas dobili prilikom predaje naloga za plaćanje.

Možemo ugovoriti **da se nalozi za plaćanje izvršavaju prema redosljedu koji Vi odredite**. Ako to niste odredili, izvršavaćemo ih prema vremenu kad smo ih primili, poštujući rokove izvršenja i prioritete koji su određeni zakonom.

Nalog se izvršava prema JIO

Ako je na nalogu za plaćanje naveden JIO bez drugih potrebnih podataka ili se podaci ne podudaraju sa JIO, **izvršićemo nalog prema JIO**, ako su ispunjeni svi drugi uslovi. U tom slučaju odgovaramo samo za izvršenje platne transakcije u skladu sa JIO i smatraćemo da je nalog pravilno izvršen, ako je izvršen u skladu sa JIO.

Saglasni ste da mi možemo promijeniti JIO u instrukcijama koje ste nam dostavili, samo ako primalac plaćanja **odredi svoj novi JIO**. Ovo se odnosi samo na izuzetne slučajeve u kojima primalac plaćanja određuje novi JIO na osnovu posebnog naloga i ovlaštenja iz ugovora o poslovnoj saradnji s nama. U takvim slučajevima nalog se smatra ispravnim i biće izvršen ako su ispunjeni svi drugi uslovi za izvršenje naloga za plaćanje, koje smo ovdje naveli.

Kada primalac plaćanja može koristiti novac koji ste mu uplatili?

- **Ako primalac plaćanja ima račun u našoj banci** — kad je riječ o internoj transakciji, primalac može raspolagati primljenim novcem na svom računu istog radnog dana na koji je terećen Vaš račun. Ako ste novac uplatili u gotovini u našoj filijali, primalac njime može raspolagati istog dana kada ste ga uplatili.
- **Ako primalac ima račun u drugoj domaćoj banci ili inostranoj banci** — primljenim novcem na računu može raspolagati na datum valute naplate, odnosno kada Vašu uplatu prihvati banka (domaća ili inostrana) u kojoj primalac ima račun. Vaš račun se tereti na datum koji je određen nalogom za plaćanje.

Opoziv naloga za plaćanje

Vi kao korisnik koji je inicirao nalog za plaćanje ga možete opozvati **najkasnije do trenutka u kom ga primimo tj. do momenta kada počnemo da ga izvršavamo**.

Ako smo posebno ugovorili početak izvršavanja naloga možete ga opozvati najkasnije do kraja vremena primanja naloga u radnom danu koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga.

Ako je transakcija inicirana od strane / preko primaoca plaćanja, ne možete opozvati nalog za plaćanje nakon prenosu naloga ili nakon što ste primaocu plaćanja dali svoju saglasnost za izvršenje platne transakcije. Izuzetno, ako se radi o direktnom zaduženju, nalog za plaćanje možete opozvati najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu zaduženja (izvršenja plaćanja).



Mi ne možemo opozvati naloge koje smo već izvršili u internom platnom prometu, tj. nakon što smo nalog proslijedili u međubankarske platne sisteme.

Kod plaćanja unutar banke (interne platne transakcije) možete opozvati nalog do trenutka kad smo primili potpisani nalog i gotovinu za njegovo izvršenje, a prije nego što počne proces izvršenja.

Ukoliko je platna transakcija inicirana karticom, nalog ne možete opozvati nakon autorizacije transakcije.

Ako budete **tražili opoziv naloga nakon što istekne definisani rok**, preduzećemo mjere kako bismo spriječili izvršenje naloga, uz poštovanje pozitivnih propisa i pravila struke, **ali nismo odgovorni ukoliko se nalog ipak izvrši**.



Nalog za plaćanje možete opozvati u pisanoj formi lično u filijali, ili na način koji ugovorom za pojedinu posebnu uslugu određen za autorizaciju naloga.

Kod opoziva naloga u filijali, od Vas možemo tražiti originalni nalog, original potvrde o transakciji i identifikacioni dokument.

Kada možemo odbiti izvršenje naloga za plaćanje?

Izvršenje naloga za plaćanje, možemo odbiti **ako nisu ispunjeni svi uslovi** za izvršenje naloga za plaćanje koje smo propisali ovim Opštim uslovima, kao i oni propisani zakonskim propisima.

Ako do toga dođe, obavijestićemo Vas **o odbijanju naloga** i ako je moguće o razlozima odbijanja, te o načinu ispravljanja grešaka zbog kojih smo nalog odbili. To ćemo učiniti na ugovoreni način, a najkasnije u rokovima koji su određeni za izvršenje naloga za plaćanje.

Nalog imamo pravo odbiti ako bi njegovo sprovođenje bilo **protivno: propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili našim internim aktima** donesenim na osnovu tih propisa i/ili standardima NLB Grupe. Ovo vrijedi čak i ako su ispunjeni svi drugi uslovi za izvršenje naloga.

Neautorizovane ili pogrešno izvršene platne transakcije

1. Vaša prava u slučaju pogrešno izvršene platne transakcije

Ako dođe do pogrešnog izvršenja platne transakcije, ili ako se transakcija izvrši sa zakašnjenjem, **imate pravo da od nas tražite:**

- ispravku i uredno izvršenje platne transakcije,
- kamatu ili povraćaj iznosa platne transakcije, u skladu sa Zakonom o platnom prometu



Ova prava gubite ako nam odmah po saznanju niste javili o pogrešnom izvršavanju ili neautorizovanoj platnoj transakciji.

Krajnji rok da nam to javite je 13 mjeseci od dana zaduženja, odnosno odobrenja računa.

Rok od 13 mjeseci od dana zaduženja računa se ne primjenjuje ako smo mi propustili da Vam damo ili stavimo na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji. Ovo se odnosi na informacije koje smo dužni da Vam damo prema Zakonu o platnom prometu. U tom slučaju svoje pravo možete ostvariti i u roku dužem od 13 mjeseci.

2. Naša odgovornost u slučaju neautorizovane platne transakcije

Ako od nas zatražite povraćaj iznosa neautorizovane mi smo Vam dužni vratiti iznos neautorizovane platne transakcije odnosno vrati stanje na Vašem zaduženom računu u stanje prije izvršenja te platne transakcije. To moramo napraviti odmah bez odlaganja — najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana nakon što smo saznali za neautorizovanu transakciju ili ste nas o njoj obavijestili. Ovo ne vrijedi u situaciji ako imamo opravdane razloge da sumnjamo u prevaru i ako smo o tome pisano obavijestili Centralnu banku. Takođe smo dužni da Vam vratimo i sve naplaćene naknade u vezi sa transakcijom, uključujući i pripadajuće kamate.

Prihvatanjem ovih Opštih uslova **dajete saglasnost da pogrešno knjiženje ili odobrenje računa možemo ispraviti suprotnim knjiženjem ili storniranjem**. Ovo se odnosi na knjiženja ili odobrenja koja su izvršena bez Vašeg naloga, odnosno posljedica su naše greške ili greške naših spoljnih izvršilaca. O ovim knjiženjima Vas obavještavamo na ugovoreni način — putem izvoda prometa po računu.

Nemate pravo na ispravku neautorizovane ili pogrešno izvršene transakcije platnim instrumentom (karticom) ako nas o tome ne obavijestite. To trebate napraviti odmah kada ste za nju saznali, a najkasnije u roku od 120 dana od dana kada se transakcija izvršila (Vaš račun je bio zadužen).

3. Vaša odgovornost za neautorizovane transakcije

Izuzetno od prethodne tačke, za izvršenje platne transakcije koje niste autorizovali ste odgovorni:

- **u punom iznosu** — ako ste postupali prevarno ili ako nenamjerno ili zbog grube nepažnje niste ispunili jednu ili više obaveza iz Okvirnog ugovora. One se odnose na obveze u vezi sa platnim instrumentima: (1) ako platni instrument niste koristili u skladu sa uslovima izdavanja i korišćenja tog platnog instrumenta, (2) ako nas niste obavijestili odmah kad ste saznali da je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe, (3) ako niste poduzeli sve razumne mjere zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata platnog instrumenta kada ste ga dobili.
- **do ukupnog iznosa od 50 eura** — ako je neautorizovana transakcija posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili zloupotrebe platnog instrumenta.

Nećete snositi gubitke ni do iznosa od 50 eura, ako:

- gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta niste mogli otkriti prije izvršenja neautorizovane transakcije su neautorizovane platne transakcije, posljedica naše radnje ili propusta
- su neautorizovane platne transakcije, posljedica naše radnje ili propusta
- nismo obezbijedili odgovarajuće kanale (e-mail, telefon, SMS, Viber) preko kojih biste nam mogli javiti o krađi, gubitku ili zloupotrebi Vašeg platnog instrumenta,
- nismo zahtijevali i primijenili pouzdanu provjeru Vaše autentičnosti kao klijenta (da zaista Vi koristite platni instrument).

u slučaju Vašeg prevarnog postupanja.

Nećete snositi gubitke za transakcije izvršene nakon što ste nas obavijestili da Vam je platni instrument ukraden, izgubljen ili zloupotrebjen. Ovo važi ako ste nas obavijestili na način predviđen ovim Opštim uslovima.

Vaše obaveze u vezi sa platnim instrumentima

Platne instrumente (npr. karticu) treba da koristite u skladu sa uslovima njihovog izdavanja i korišćenja. Ti uslovi nalaze se u Okvirnom ugovor, tj. u posebnom ugovoru vezanim za taj platni instrument i ovim Opštim uslovima.

Čim dobijete platni instrument dužni ste da učinite sve što je potrebno da zaštitite njegove personalizovane sigurnosne elemente (**npr. PIN kod kartice nemojte nikome otkriti, niti ga negdje zapisati**).

Ako izgubite platni instrument, neko Vam ga ukrade, ili ga zloupotrijebi / neovlašćeno koristi, potrebno je da nam to odmah javite, na način ugovoren ovim Opštim uslovima

Mi ne snosimo odgovornost za:

- kvalitet niti kvantitet robe i usluga koje kupujete,
- istinitost i potpunost informacija koje dobijate od prodajnog mjesta,
- ako prodajno mjesto odbije platni instrument.

Naša odgovornost za izvršene platne transakcije koje ste Vi inicirali kao Platilac

Mi kao Banka odgovaramo za pravilno izvršenje platnih transakcija koje Vi inicirate kao platilac, osim u slučajevima:

- **ako dokažemo** da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja (npr. druga banka) primio iznos platne transakcije prema Zakonu o platnom prometu i nalogu za plaćanje. U tom slučaju odgovoran je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, koji mora bez odlaganja odobriti njegov račun u iznosu izvršene transakcije.
- **ako ste na nalogu naveli pogrešnu Jedinственu identifikacionu oznaku (JIO)**. Ukoliko ste pored JIO dali i druge podatke (npr. specifikaciju podataka o primaocu), mi odgovaramo za izvršenje samo na osnovu JIO odnosno odgovorni smo da se nalog uputi primaocu plaćanja iz jedinstvene identifikacione oznake.
- **ako je došlo do vanrednih i nepredvidivih okolnosti** na koje ne možemo uticati i čije posljedice ne možemo izbjeći iako smo postupali sa potrebnom pažnjom te u slučajevima kad smo bili dužni da postupimo u skladu s drugim zakonskim propisima.

Ako je transakcija koju ste inicirali neizvršena ili pogrešno izvršena dužni smo da na Vaš zahtjev i nezavisno od svoje odgovornosti odmah, bez odlaganja (1) preduzmemo mjere kako bismo utvrdili tok novčanih sredstava platne transakcije i (2) o tome Vas obavijestimo.



Ako se utvrdi da smo mi odgovorni za neizvršenje ili pogrešno izvršenje platne transakcije, treba da Vam vratimo sve naknade koje smo naplatili kao i sve kamate koje Vam pripadaju u vezi sa tom transakcijom.

Naša odgovornost za izvršene platne transakcije koje ste Vi inicirali kao Primalac plaćanja

Mi kao Banka odgovaramo za izvršenje platnih transakcija koje Vi inicirate kao primalac plaćanja, osim u slučajevima:

- ako dokažemo da smo pravilno prenijeli nalog za plaćanje,
- ako ste na nalogu naveli pogrešnu JIO,
- **ako je došlo do vanrednih i nepredvidivih okolnosti** na koje ne možemo uticati i čije posledice ne možemo izbjeći iako smo postupali sa potrebnom pažnjom, te u slučajevima kad smo bili dužni da postupimo u skladu s drugim zakonskim propisima.

Kada Vi inicirate transakciju kao primalac plaćanja, mi smo odgovorni da **pravilno prenesemo Vaš nalog za plaćanje** platiocu, tj. njegovom pružaocu platnih usluga (npr. drugoj banci).

Odgovaramo i za datum valute, raspoloživost sredstava u skladu s primljenim nalogom i terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija.



Ako smo mi odgovorni za neizvršenje ili pogrešno izvršenje platne transakcije čiji ste primalac, dužni smo bez odlaganja ponovno dostaviti nalog za plaćanje pružaocu platnih usluga platioca.

Takođe smo dužni da na Vaš zahtjev i nezavisno od svoje odgovornosti odmah, bez odlaganja (1) preduzmemo mjere kako bismo utvrdili tok novčanih sredstava platne transakcije i (2) o tome Vas obavijestimo.

Ako se utvrdi da smo mi odgovorni za neizvršenje ili pogrešno izvršenje platne transakcije, treba da Vam **vratimo sve naknade koje smo naplatili kao i sve kamate koje Vam pripadaju u vezi sa tom transakcijom.**

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

Vi kao platilac, imate pravo na povraćaj novca od nas, kao banke platioca, u punom iznosu za autorizovanu platnu transakciju koja je već izvršena, a koja je inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, ukoliko **su ispunjene sljedeće pretpostavke:**

- ako u saglasnost koju ste dali za izvršenje, u vrijeme kada je data **nije naveden tačan iznos platne transakcije**. Ovo ne važi ako je razlog drugačijeg iznosa primjena referentnog kursa koji ste ugovorili s nama.
- ako iznos platne transakcije **premašuje iznos koji bi Vi kao platilac mogli opravdano očekivati** i uzimajući u obzir prethodne navike potrošnje, uslove iz okvirnog ugovora i relevantne okolnosti konkretnog slučaja.

Pravo na povraćaj novca nemate:

- ako ste nam direktno dali saglasnost za izvršenje platne transakcije
- ako ste od nas i primaoca plaćanja dobili informacije o budućoj platnoj transakciji na način predviđen ovim Opštim uslovima najmanje četiri nedjelje prije datuma dospijeca, kada je primjenjivo.



Pravo na povraćaj novca imate samo ako podnesete zahtjev za povraćaj u roku od osam nedelja od datuma valute zaduženja.

Zahtjev možete podnijeti direktno u filijali, pisanim putem na e-mail: info@nlb.me ili pozivom Kontakt centra na 19888.

Nakon što podnesete zahtjev, možemo od Vas tražiti podatke potrebne za utvrđivanje jesu li ispunjeni uslovi za povraćaj.

U roku od 10 radnih dana od prijema zahtjeva za povraćaj novčanih sredstava, mi ćemo Vam:

- vratiti puni iznos platne transakcije ili
- dati obrazloženje za odbijanje povraćaja novčanih sredstava. Ukoliko ne prihvatate dato obrazloženje, možete podnijeti predlog za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu.

Povraćaj novca ćemo izvršiti i u situaciji kada smo sa Vama ugovorili **direktno zaduženje**, te kada pri autorizaciji **nije naveden tačan iznos** platne transakcije u vrijeme autorizacije.

Kada možemo blokirati Vaš transakcioni račun/račune i/ili platni instrument?

Možemo privremeno ograničiti korišćenje određenih ili svih funkcionalnosti pojedinačnog ili svih Vaših transakcionih računa i platnih instrumenata koji Vam pripadaju, u slučaju da procijenimo da postoji neki od sledećih razloga:

- **zaštita platnog instrumenta** — kod sumnje na neovlašćeno korišćenje ili prevaru, te kod značajno povećanog rizika da nećete moći ispuniti svoju obavezu plaćanja kreditnih obaveza (u slučaju platnog instrumenta sa kreditnom linijom)
- **postoji sumnja** na mogućnost postupanja suprotno propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i našim internim aktima donesenim na osnovu tih propisa, kao i standardima NLB Grupe,
- **postoji sumnja** na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje platnog instrumenta sa namjerom prevare
- **ako na naš zahtjev, u roku od 3 dana od dana slanja zahtjeva, ne dostavite podatke i dokumentaciju** neophodnu za vršenje radnji i mjera utvrđivanja i provjere Vašeg identiteta, praćenja poslovnog odnosa i kontrole transakcija u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno u skladu sa našim internim aktima i standardima NLB Grupe iz ove oblasti
- **ako ne obezbijedite da mi u svakom trenutku u našoj evidenciji imamo Vaše važeće lične dokumente**
- **drugi slučajevi koji su predviđeni posebnim ugovorom i uslovima** poslovanja vezanim za određeni platni instrument ili uslugu.

Račun i platne instrumente koji su sa njim povezani **blokiramo u slučajevima:**

- saznanja o smrti korisnika,
- nestanka ili krađe platne kartice i drugih platnih instrumenata.

Prije blokiranja platnog instrumenta **javićemo Vam o namjerama i razlozima zašto ga blokiramo**, na ugovoreni način. To ne važi samo ako je u suprotnosti s objektivno opravdanim bezbjednosnim razlozima, ili je protivno zakonu.

Ako Vam ne budemo mogli javiti prije, to ćemo učiniti odmah nakon blokiranja platnog instrumenta.

4. Prebacivanje računa za plaćanje

Vi možete **kod nas prebaciti svoj račun**. Ovo vrijedi ako imate račun za plaćanje kod banke u Crnoj Gori. Prebacivanje računa za Vas **radimo na osnovu Punomoćja potrošača za usluge prebacivanja računa za plaćanje** (u daljem tekstu: Punomoćje). Sadržaj ovog dokumenta je određen važećim propisom i popunjavate ga na obrascu koji Vam mi dajemo.

Ova usluga prebacivanja računa za plaćanje **sastoji se od prenosa:**

- **informacija** od druge banke na nas. Ove informacije se odnose na sve ili pojedine trajne naloge za kreditne transfere, ponavljajuća direktna zaduženja i ponavljajuće dolazne kreditne transfere koji se izvršavaju na računu za plaćanje
- **raspoloživih novčanih sredstava** sa računa za plaćanje u drugoj banci na račun za plaćanje kod nas
- **informacija i raspoloživih novčanih sredstava** u skladu sa gornje dvije podtačke, 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. ista možete podići u gotovom novcu ili ih prenijeti na svoj transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija, odakle ih dalje u eurima, **možete prenijeti na račun za plaćanje u drugoj banci**.

U slučaju da kod nas nemate već otvoren račun, potrebno je da ga otvorite i da sa nama zaključite Okvirni ugovor.

Prebacivanje trajnih naloga i direktnih zaduženja

U slučaju da želite kod nas prebaciti trajne naloge i direktna zaduženja iz druge banke **nije potrebno posebno ugovoriti novi trajni nalog niti dati novu saglasnost za direktno zaduženje**.

Smatra se da ste **davanjem Punomoćja dali autorizaciju/saglasnost** za izvršenje trajnih naloga i direktnih zaduženja koja su navedena u Punomoćju. Ovo je definisano zakonskim odredbama.

Trajne naloge i direktna zaduženja koja prebacite kod nas ćemo **izvršavati prema ovim Opštim uslovima**, Pregledu naknada i svim našim drugim aktima koji regulišu njihovo izvršavanje.

Trajne naloge i direktna zaduženja ćemo početi izvršavati:

- ako je, s obzirom na podatke koji su navedeni u Punomoćju, moguće nastaviti izvršavati istu uslugu trajnog naloga i direktnog zaduženja;
- ako imate sredstva na računu za naplatu naknade za izvršenje trajnog naloga i direktnog zaduženja.

U slučaju da **ovi uslovi nisu zadovoljeni** odmah ćemo Vam to javiti kako biste mogli posebno ugovoriti trajni nalog, odnosno dati saglasnost za direktno zaduženje koje imamo u ponudi.

Mi nismo odgovorni ako se trajni nalog i/ili direktno zaduženje (koji su predmet prebacivanja) **ne započnu izvršavati u roku iz Punomoćja** za prebacivanje zbog objektivnih nemogućnosti.

Za dio usluga trajnog naloga ili direktnog zaduženja koji nije realizovan treba da nam dostavite nalog za plaćanje.

Ako plaćanje nije izvršeno, a u Punomoćju je kao rok trajanja trajnog naloga i/ili direktnog zaduženja naveden broj plaćanja, ukupni broj plaćanja umanjuje se za to plaćanje koje nije izvršeno.

Ako je kod trajnog naloga kao iznos plaćanja u Punomoćju naveden fiksni (brojčani) iznos tada plaćanje izvršavamo samo ako na računu ima **raspoloživih sredstava** da se nalog može izvršiti u cjelosti u skladu s ovim Opštim uslovima. Ako na računu nema dovoljno raspoloživih sredstava, nismo obavezni da izvršimo plaćanje po trajnom nalogu.

U slučaju da kod trajnog naloga niste fiksno (brojčano) odredili iznos plaćanja, već ste kao iznos plaćanja **ugovorili cijeli saldo na računu**, plaćanje ćemo izvršiti isključivo na dan dospijeca plaćanja i to ako je stanje na računu pozitivno. Iznos plaćanja će biti umanjen za naknadu definisanu prema Pregledu naknada.

Ako se zatvorio račun primaoca plaćanja za kojeg ste dali saglasnost za direktno zaduženje

U ovom slučaju nam dajete saglasnost da direktno zaduženje izvršimo na novi ili drugi račun primaoca plaćanja (ili njegovog pravnog nasljednika). Ovo možemo učiniti samo ako takav račun postoji i ako smo od primaoca plaćanja (ili njegovog pravnog sljedbenika) za to dobili saglasnost.

Obavještanje o Vašem prebačenom računu

O novom broju Vašeg računa obavještavamo (1) **platioce** koji iniciraju ponavljajuće dolazeće kreditne transfere i/ili (2) **primaoca** plaćanja kod direktnog zaduženja računa za plaćanje.

Ovo radimo isključivo **prema podacima iz Punomoćja, te podacima koje smo dobili od banke prenosioca (prijašnje banke) ili od Vas**.

Mi ne odgovaramo za postupanje, odnosno nepostupanje primalaca direktnih zaduženja i/ili platilaca ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera, nakon što smo poslali gore pomenuto obavještenje.

O novom broju Vašeg računa platioce i/ili primaoca plaćanja **možete obavijestiti i Vi**. Ukoliko to učinite, potrebno je da nas o tome informišete.

Vaše obaveze vezano uz prebacivanje računa

Vi treba da **uradite kontrolu prebačenog računa**. Ako se na ovaj račun uspostavljaju (vežu) i druge usluge (trajni nalog ili direktno zaduženje), Vi treba da utvrdite jesu li se one počele izvršavati prema Punomoćju, te podacima koje smo dobili od banke prenosioca (prijašnje banke).

Ako se prebacivanje nije izvršilo u potpunosti, Vaša je obaveza da uradite sve potrebno kako bi ono profunkcionisalo.

Račun koji imate kod nas možete prebaciti u drugu banku

Za Vas možemo učiniti prebacivanje transakcionog računa u drugu banku.

Prije prebacivanja je važno da **podmirite sve naknade i troškove** vezane uz račun te uz kartice i druge proizvode koji su povezani s tim računom. Ovo uključuje i troškove koji još nisu dospjeli (došli na naplatu), ali dopijevaju u trenutku kada zatvorite račun. Na primjer, ovi troškovi mogu biti vezani uz prećutno prekoračenje, kreditnu ili debitnu karticu, troškovi redovne i zatezne kamate itd).

Sve naknade i troškove po računu morate podmiriti najkasnije do dana koji je u Punomoćju naveden kao **datum prebacivanja/zatvaranja računa**. Vaše uplate troškova moraju biti vidljive na računu do kraja tog radnog dana kako bismo mogli zatvoriti i prebaciti Vaš račun na datum u Punomoćju.

U slučaju da Vaša uplata bude vidljiva tek idući dan, račun ćemo moći zatvoriti najkasnije jedan radni dan nakon onog koji je naveden u Punomoćju.

Račun neće biti zatvoren ako sve naknade i troškovi nisu podmireni na dan zatvaranja računa (prema Punomoćju). U ovom slučaju Vi imate pravo otkazati svoj račun prema pravilima za prestanak ugovora iz ovih Opštih uslova.

Kada kod nas zatvorite račun **prestaće se izvršavati** svi trajni nalozi i direktna zaduženja vezana uz zatvoreni račun. Ovo znači da se neće izvršiti ni nalozi za plaćanje koje ste zadali s datumom unaprijed. Takođe se otkazuju i sve naše usluge i proizvodi koji su bili povezani sa zatvorenim računom.

U slučaju prebacivanja računa u drugu banku, **Okvirni ugovor, Ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa** te svi eventualni ugovori za usluge povezane sa Vašim računom (npr. kartice, NLB Klik itd.) se smatraju otkazanim na dan naveden u Punomoćju za prebacivanje koje smo dobili od druge banke ili od Vas lično.

Odmah ćemo Vam javiti **ako ne postoje uslovi za otkaz** Okvirnog ugovora odnosno Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa.

Ako u drugu banku prebacujete izvršavanje trajnih naloga i direktnih zaduženja, **ugovor o izvršavanju trajnog naloga se smatra otkazanim, a saglasnosti za direktna zaduženja opozvanim** na dan naveden u Punomoćju.

U slučaju da u Punomoćju ne navedete da želite da ugasište transakcioni račun koji imate kod nas, već samo

da izvršite prenos sredstava sa računa i/ili trajnih naloga i direktnih zaduženja, Vaš transakcioni račun ostaje aktivan i obavezni ste da se pridržavate svih ugovornih obaveza iz Okvirnog ugovora.

Vi nas ovlašćujete da možemo prenositi i obrađivati **Vaše lične podatke** koji su potrebni u svrhu prebacivanja Vašeg računa u drugu banku ili kod nas.

5. Drugi razlozi za zaduženje računa**Sprovođenje izvršenja i obezbjeđenja**

Po nalogu nadležnog organa, možemo blokirati Vaše račune i povezane platne instrumente bez Vaše saglasnosti. To uključuje i pravo da bez Vaše saglasnosti, po nalogu nadležnih organa, izvršimo naplatu sa Vaših transakcionih i drugih računa. Ova procedura definisana je zakonom koji uređuje izvršenje na novčanim sredstvima.

Ako primimo nalog nadležnog organa u skladu sa spomenutim zakonom:

- nalog ćemo naplatiti iz novčanih sredstava (iz salda) koja se u tom trenutku nalaze na Vašim računima, kao i svim naknadnim prilivima po računima, izuzev priliva koji su po zakonu izuzeti od izvršenja;
- naplata po ovom osnovu će se sprovesti do iznosa koji je potreban za namirenje potraživanja izvršnog povjerioca, navedenog u nalogu za izvršenje. Ukoliko na računu za to nema dovoljno novca, postupićemo u skladu s nalogom nadležnog organa i relevantnim propisom.



U ovom postupku mi smo samo izvršitelj naloga nadležnog tijela. To znači da ne utvrđujemo niti provjeravamo odnose između Vas i osobe koja je u nalogu navedena kao povjerilac.

Takođe, **ne odgovaramo za štetu** koja bi mogla nastati zbog sprovođenja nezakonitog ili nepravilnog naloga nadležnog organa.

Naknade za izvršenje naloga nadležnog organa naplaćuju se sa svih Vaših računa, prema Pregledu naknada.

U slučaju blokade računa i naplate po osnovu naloga za prinudnu naplatu, biće Vam uskraćeno pravo na **korišćenje dozvoljenog prekoračenja** pozitivnog salda na računu za sve vrijeme trajanja osnova za prinudnu naplatu.

Ispravka izvršenog odobrenja računa na osnovu pogrešno izvršene platne transakcije

Ako zbog nenamjerne greške prilikom unošenja (prepisivanja) elemenata naloga za plaćanje **neosnovano uplatimo novac na Vaš račun**, zadužićemo Vaš račun za taj iznos, kako bismo ispravili grešku.

Saglasni ste da to možemo učiniti bez Vaše posebne saglasnosti i odobrenja. U tom slučaju javićemo Vam o grešci koja se dogodila.

Vođenje računa

Ako na Vaš transakcioni račun bude uplaćen novac bez pravnog osnova, dužni ste ga vratiti, u suprotnom nas ovlašćujete da sredstva vratimo bez Vaše saglasnosti.

Dospjele neplaćene obaveze

U slučaju da **prema nama imate obaveze (dugovanja) iz bilo kojeg našeg ugovornog odnosa**, saglasni ste da možemo naplatiti iznos tih obaveza sa svim pripadajućim naknadama i zateznim kamatama.

Obaveze **možemo naplatiti sa svih Vaših računa i depozita kod nas**, te iz sredstava koje ste nam povjerili kao obezbjeđenje potraživanja ili po bilo kom drugom osnovu.

Ako podmirujemo obaveze naplatom sa vaših računa (kako smo gore naveli), a **na Vašem računu nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja**, učinimo konverziju iz ostalih valuta koje su na računu (u skladu sa našim pravilima).

6. Naknade, kurs i kamatne stope

Naknade

Obračun i naplatu naknada za obavljanje usluga platnog prometa vršimo zaduženjem Vašeg računa, a u skladu sa Pregledom naknada, koji je sastavni dio ovih Opštih uslova.

Pored ostalih, obračunavamo Vam i naplaćujemo naknade za sledeće usluge platnog prometa:

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

Pored ovih naknada, naplaćuje se i **naknada za vođenje računa**, te druge naknade i troškovi koji proizlaze iz ugovornog odnosa u skladu sa Pregledom naknada.

Prije nego što zaključimo Okvirni ugovor, **dostavićemo Vam Informativni dokument o naknadama** za najrepresentativnije usluge povezane sa računom za plaćanje. Ovaj dokument sadrži spisak usluga sa liste najrepresentativnijih usluga koje imamo u ponudi, te podatke o pojedinačnoj naknadi i kamati za svaku uslugu.

Kurs

Kod mijenjanja valuta se primjenjuje kurs iz naše Kursne liste koji je **važeći u trenutku mijenjanja** valuta, osim ako nismo za pojedinačni slučaj drugačije ugovorili. Ovo se odnosi na mijenjanje:

- domaće valute u stranu,
- strane valute u domaću,
- jedne strane valute u drugu stranu valutu.

Kod primjene kursa za transakcije platnom karticom važe opšti uslovi za tu uslugu.

Kamatne stope

Na sredstva koja imate na svom računu, koja se smatraju depozitom po viđenju, obračunavamo kamatu **po godišnjoj kamatnoj stopi**.

Ona se može mijenjati u skladu s našim važećim internim dokumentima.

7. Bankarska tajna



Podaci o stanju i prometu sredstava na Vašem računu bankarska su tajna.

Možemo ih otkriti trećim licima samo u slučajevima predviđenim pozitivnim propisima ili uz Vašu izričitu pisanu saglasnost.

8. Kako komuniciramo i kako Vas obavještavamo

Osim ako nismo drugačije ugovorili, **na crnogorskom jeziku** (1) zaključujemo ugovore o pružanju platne usluge i (2) komuniciramo tokom ugovornog odnosa.

Dok god traje naš Okvirni ugovor, na Vaš zahtjev ćemo Vam odmah **dati primjerak Okvirnog ugovora** na papiru ili drugom trajnom mediju.

Dokumente na stranom jeziku potrebno je prevesti

U slučaju da nam dostavljate isprave i obavještenja na stranom jeziku, potrebno je da prethodno **ovjereno prevedete na crnogorski jezik**. Ako ovo ne učinite, mi možemo:

- ne izvršiti našu obavezu prema Vama.
- pozvati Vas da isprave i obavještenja dostavite u ovjerenom prevodu na crnogorski jezik.
- o Vašem trošku dati isprave i obavještenja na prevod na crnogorski jezik (licu ovlašćenom za poslove prevoda).

Slanje obavještenja

Sva obavještenja uključujući i ona koja smo Vam dužni slati prema Zakonu o kreditnim institucijama i drugim zakonima ćemo Vam slati na papiru ili nekom drugom trajnom mediju, i to:

- **SMS-om ili Viber porukom** na broj telefona koji ste nam dali kao svoj kontakt;
- **e-mailom** na adresu koji ste nam dali kao kontakt
- putem **e-bankinga ili m-bankinga** ako ste ih ugovorili;
- **poštom** na adresu koju ste nam dali kao kontakt.

Vođenje računa

Osim na ove načine, obavještenja **Vam možemo slati i na bilo kojem drugom trajnom mediju**, koji Vam omogućava čuvanje informacija, tako da su Vam dostupne u budućnosti. Ti drugi trajni mediji su na primjer CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, naše internet stranice kojima pristupate preko linka koji ste dobili SMS porukom i dr.

Mi možemo izabrati na koji od gore navedenih načina ćemo Vam poslati obavještenje.

Vaši lični (kontakt) podaci na koje Vas obavještavamo

Svoje lične podatke (npr. adresa i broj telefona) nam **dajete ili mijenjate samo lično i to potpisivanjem Pristupnice**.



Dužni ste nas pisanim putem odmah obavijestiti o bilo kojoj promjeni ličnih podataka, promjeni kontakt podataka, promjeni punomoćnika (uključujući gašenje punomoćja), te promjeni drugih podataka koji se odnose na Vas i Vaš račun.

Vi ste odgovorni za eventualne propuste ili štetu koji mogu nastati zbog toga što nas niste obavijestili o nastalim promjenama.

Svoju e-mail adresu ili promjenu već prijavljene e-mail adrese nam možete javiti u telefonskom razgovoru ili SMS-om sa broja telefona koji ste nam dali kao svoj kontakt.

Tačnost i ažurnost Vaših kontakt podataka, koje ste nam dostavili je Vaša odgovornost. Smatra se da smo mi ispunili svoju obavezu da Vas obavijestimo slanjem pisanog obavještenja na Vašu poslednju nama poznatu poštansku ili e-mail adresu, te slanjem SMS-a na nama poslednji poznati telefonski broj.

Mi nismo odgovorni za štetu koja bi Vama mogla nastati zbog toga što nas niste na vrijeme obavijestili o promjeni svojih podataka.

Obavješćavanje o promjeni kamatnih stopa ili kursa

Obavijestićemo Vas ako dođe do promjene kamatnih stopa ili kursa, koja proizilazi iz promjene referentne kamatne stope i referentnog kursa. To ćemo učiniti na neki od načina prethodno navedenih u ovoj tački i to **najmanje 15 dana prije primjene nove kamatne stope**. Takođe ćemo Vam dati i objašnjenje parametara zbog kojih je došlo do promjene kamatne stope.

9. Trajanje, izmjene i prestanak Okvirnog ugovora

Šta ako Vi želite otkazati ugovor?

U **bilo kojem trenutku** možete otkazati ugovor, jednostrano i u pismenoj formi, na adresu filijale. **Otkazni rok je mjesec dana**.

U slučaju **kada mi mijenjamo ili dopunjavamo Okvirni ugovor**, imate pravo da ga raskinete bez odlaganja i bez naknade, prije nego što najavljene izmjene ili dopune stupe na snagu.

Uslovi pod kojima mi možemo otkazati ugovor

Mi možemo otkazati ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme, **uz otkazni rok od dva mjeseca**.

Obavještenje o otkazu ugovora napisaćemo na razumljiv i jasan način i dostaviti Vam na način ugovoren ovim Opštim uslovima. Otkazni rok počinje teći od datuma kad Vam pošaljemo obavještenje.

Saglasni ste da **mi kao Banka možemo raskinuti Okvirni ugovor**, bez otkaznog roka, u sljedećim slučajevima:

- **ako ne ostvarujete prava iz Okvirnog ugovora**. Pod ovim se podrazumijeva da: (1) saldo na računu ne prelazi 00,00 (nula) eura (ili protivvrijednost strane valute preračunate prema našem srednjem kursu na dan obrade), i (2) da se po računu ne ostvaruje promet u periodu dužem od pet godina, osim računa vezanih za jednokratno oročene depozite (prometom po računu ne podrazumijeva se pripisivanje kamate ili naplata naknade i sl. troškovi),
- **ako kršite odredbe ugovora** o otvaranju i vođenju transakcionog računa, ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi ili ovih Opštih uslova,
- u slučaju da ste nam dali pogrešne, nepotpune ili neistinite lične podatke ili podatke o svrsi, namjeni, cilju i prirodni poslovnog odnosa. Ovo se odnosi i na sve druge podatke koje smo Vas tražili, a koji su nam važni za (1) pravilno i zakonito pružanje usluga i (2) sprovođenje mjera poznavanja i praćenja klijenata sa obzirom na uvrđeni rizik od pranja novca i finansiranja terorizma.
- u slučaju da nam ne obezbijedite da za sve vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, u posjedu imamo Vaša važeća lična dokumenta
- ako ste u izvršavanju ugovora **postupali protivno Zakonu o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorizma**, kao i našim internim aktima donesenim na osnovu tih propisa i drugih pozitivnih propisa, te suprotno standardima NLB Grupe
- ako svojim ponašanjem ili poslovanjem **narušavate naš ugled kao Banke**,
- ako svojim postupanjem u našim poslovnim prostorijama **ometate zaposlene u radu i remetite naše poslovne procese**,
- u slučaju da na naš zahtjev odmah, a najkasnije 3 dana od dana slanja zahtjeva **ne dostavite sve tražene podatke i dokumentaciju neophodnu za utvrđivanje i provjeru Vašeg identiteta**, praćenja našeg poslovnog odnosa i kontrolu transakcija u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma, kao i u skladu sa našom poslovnom politikom i internim aktima, kao i standardima NLB Grupe iz ove oblasti,
- ako se nalazite na ili ste pod restrikcijama prema **zvaničnim listama sankcija** u skladu sa (1) lokalnom ili međunarodnom regulativom, (2) našom politikom ili (3) standardima NLB Grupe,
- u drugim slučajevima koje određuje ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa i ugovor o pojedinoj dodatnoj usluzi.



Okvirni ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme i prestaje otkazom ili raskidom. I Vi i mi možemo u bilo kojem trenutku sporazumno raskinuti ugovor, u pisanoj formi i sa trenutnim dejstvom.

U svim gore navedenim slučajevima, Okvirni ugovor prestaje da važi danom **kada Vam pošaljemo obavještenje** o otkazu na način ugovoren ovim Opštim uslovima. Mi ne snosimo pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja Vam može nastati zbog toga što niste primili obavještenje o otkazu. Ovo vrijedi ako smo ga poslali na adrese koje ste nam dali kao svoje kontakte.

Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju računa



U slučaju da imamo više sklopljenih ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa, prestanak jednog od tih ugovora ne dovodi do prestanka ostalih ugovora.

Prestanak ugovora o pojedinačnoj dodatnoj usluzi ne znači i prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa.

Ako prestane ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa, to znači da prestaju i svi ugovori o dodatnim uslugama koje su povezane sa tim transakcionim računom (na primjer, kartice, online bankarstvo i slično).

Kao Korisnik, saglasni ste da:

- sprovodimo postupak ukidanja transakcionog računa nakon što prestane ugovor,
- ako ugovor prestane, dužni podmiriti sve obaveze koje su nastale prije toga i vratiti platne instrumente. Ovo se odnosi na obaveze vezane uz transakcioni račun i druge ugovore o dodatnim uslugama. Ovlašćeni smo da prije ukidanja računa, sve Vaše dospjele obaveze, ako ih ne platite dobrovoljno, naplatimo sami.

Novac koji ostane na Vašem transakcionom računu

i s kojim niste raspolagali nakon prestanka ugovora (odnosno za vrijeme trajanja otkaznog roka) dostupan Vam je i nakon što ugovor prestane, pod uslovom da ste izmirili sve dugovanja koje imate prema nama. U suprotnom, ovlašćeni smo da Vaša dugovanja naplatimo iz ovog novca.

Raskid Okvirnog ugovora, koji inicirate Vi, važi ako nam platite sve

(1) naknade za usluge koje smo Vam pružili do dana raskida Okvirnog ugovora te (2) ostala dugovanja koja proizlaze iz Okvirnog ugovora.

Raskid okvirnog ugovora o računu za plaćanje sa osnovnim uslugama

Pored prethodno navedenih uslova, **mi možemo jednostrano raskinuti okvirni ugovor** o računu, ako je ispunjen barem jedan od ovih uslova:

- namjerno ste ovaj račun koristili u protivpravne svrhe;
- na računu nije bilo transakcija duže od 24 uzastopna mjeseca;
- pravo na ovaj račun ste ostvarili na osnovu netačnih informacija;
- više nemate zakonit boravak u Crnoj Gori;
- naknadno ste otvorili drugi račun za plaćanje.

Ako s Vama raskinemo okvirni ugovor o računu za plaćanje sa osnovnim uslugama, **u skladu sa gore navedenim tačkama 2., 4. i 5, o tome ćemo Vas obavijestiti** — bez naknade i u pisanoj formi. To ćemo učiniti najkasnije **dva mjeseca prije** stupanja na snagu raskida ugovora.

U obavještenju ćemo **navesti razloge raskida Okvirnog ugovora**, osim ako bi njihovo navođenje bilo u suprotnosti s nacionalnom bezbjednošću ili javnim interesom.

Ako s Vama raskinemo okvirni ugovor o računu za plaćanje sa osnovnim uslugama, **u skladu sa gore navedenim tačkama 1. i 3.,** smatraće se da raskid ugovora važi od trenutka dostavljanja obavještenja o raskidu.

U obavještenju ćemo **navesti informacije o Vašem zakonskom pravu kao potrošača** na vansudsko rješavanje sporova.

Izmjene okvirnog ugovora

O predlogu izmjena ili dopuna Okvirnog ugovora, bilo da su vezane za izmjene posebnog ugovora o otvaranju i vođenju računa, ili ovih Opštih uslova, dužni smo **Vas obavijestiti dva mjeseca prije** planiranog početka primjene izmjena.

Sva ova obavještenja slaćemo Vam na način ugovoren u tački 8 ovih Opštih uslova, bilo na papiru ili nekom drugom trajnom mediju. Tako ćete imati dovoljno vremena da odlučite hoćete li prihvatiti ove izmjene.

Ako se odlučite ne prihvatiti ove izmjene ili dopune potrebno je da nam dostavite Izjavu o otkazu u pisanoj formi, na našu adresu, najkasnije na dan stupanja predloženih izmjena na snagu. Ukoliko nam ne dostavite izjavu o otkazu u ovom roku, **smatraćemo da ste prihvatili predložene izmjene.** Ako odbijete izmjene, Okvirni ugovor će se raskinuti. Ukoliko smo Vaše obavještenje o neprihvatanju izmjena primili najkasnije zadnji dan roka za primanje ovog obavještenja, smatra se da smo obaviješteni.

Raskid Okvirnog ugovora, koji inicirate Vi, važi ako nam platite sve (1) naknade za usluge koje smo Vam pružili do dana raskida Okvirnog ugovora te (2) ostala dugovanja koja proizlaze iz Okvirnog ugovora.

Kod bilo **kakvih izmjena ili dopuna Opštih uslova (koji su dio Okvirnog ugovora)**, najmanje dva mjeseca prije nego stupe na snagu, u našim poslovnim prostorijama i na internet stranici istaći ćemo važeće Opšte uslove poslovanja, kao i predlog njihovih izmjena i dopuna.

10. Sankcije

Prema standardima NLB Grupe i našim internim aktima **mi imamo pravo:**

- **ne uspostaviti** poslovni odnos;
- jednostrano i bez otkaznog roka u bilo kom trenutku **raskinuti** postojeći poslovni odnos;
- **odbiti izvršenje** transakcije;

- **onemogućiti raspolaganje sredstvima**, u situaciji kada se klijent i/ili fizičko ili pravno lice u vlasničkoj strukturi klijenta i/ili učesnik u transakciji, nalazi na (1) listi međunarodnih mjera ograničavanja; ili (2) međunarodnim sankcijskim listama koje priznajemo prema našim internim aktima i standardima i/ili prema standardima NLB grupe i ili (3) našoj internoj listi na kojoj su lica koja su pravosnažno osuđena za krivično djelo pranja novca, finansiranja terorizma, utaje poreza i drugih težih oblika finansijskog kriminala, te lica za koja sumnjamo da su na bilo koji način povezana s ovim djelima; ili (4) ostalim listama koje priznajemo prema standardima NLB Grupa i našim internim aktima.

Nadalje **imamo pravo** (1) ne uspostaviti poslovni odnos, (2) jednostrano prekinuti već postojeći poslovni odnos, bez otkaznog roka i/ili (3) odbiti izvršenje transakcije, u slučaju da:

- se naš klijent (fizičko ili pravno lice) bavi **rudarenjem i/ili trgovanjem virtuelnim (kripto) valutama** i/ili je na bilo koji drugi način povezan sa virtuelnim valutama,
- se u vlasničkoj strukturi klijenta **pojavi akcije koje glase na donosioca**.
- se naš klijent (fizičko ili pravno lice) bavi proizvodnjom ili **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.
- klijent koji ima **prepoznate FATCA indicijama** ne dostavi dokumentaciju koja je propisana FATCA standardima te neophodna za izvještavanje Poreskoj upravi SAD-a (IRS) i koja je propisana FATCA standardima.

11. Sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma

U svrhu sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, imamo pravo **od Vas u svakom trenutku zatražiti dodatne podatke, dokumente i informacije** vezane za transakciju ili račun.

U slučaju procjene koju smo učinili prema zakonskim propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, našim internim aktima i standardima NLB Grupe, imamo pravo **odložiti ili odbiti uspostavljanje poslovnog odnosa** s Vama te ga raskinuti, bez otkaznog toka. Takođe možemo odložiti ili odbiti izvršavanje transakcije po Vašem nalogu ili za Vaš račun.

Prema našim internim politikama te onima NLB Grupe, mi **nećemo stupati u poslovni odnos s klijentom ako se bavi nekom od ovih djelatnosti:**

- usluge prenosa novca (money service business);
- djelatnosti povezane s virtuelnim valutama i pružanje 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);

- kockanje uključuje i sportsko kladjenje ako je ono glavna djelatnost;
- internet kockanje bez obzira da li je glavna ili sporedna djelatnost (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 (ovo ne vrijedi za lokalne i međunarodno priznate organizacije koje obavljaju dobrotvornu djelatnost kao npr. Unicef, Crveni krst i dr.);
- ostale djelatnosti koje nisu regulisane važećim zakonskim propisima.

U skladu sa gore navedenim internim procedurama, **zabrana poslovanja važi za ove klijente:**

- pravna lica i finansijske institucije sa sjedištem u poreskim oazama (Offshore Entities);
- pravna lica koja dokazuju vlasništvo akcijama na donosioca;
- strana pravna i fizička lica nerezidenti (koji mogu biti u ulozi vlasnika računa, zakonskog zastupnika ili stvarnog vlasnika);
- društva u Crnoj Gori sa elementom nerezidenta, koja nemaju legalni i ekonomsko-logički poslovni ili lični interes da posluju u Crnoj Gori (ne obavljaju svoje djelatnosti u Crnoj Gori). Kod pravnih lica, ovo pravilo se odnosi samo na 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 sa kojima smo raskinuli poslovni odnos na prijedlog Uprave za sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma;
- 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. S licima protiv kojih su uvedene međunarodne restriktivne mjere ne mogu se zaključivati poslovni odnosi niti obavljati transakcije;
- Svi drugi slučajevi koji nisu dozvoljeni prema važećim zakonskim propisima i našim internim aktima.

Platne kartice

5 najbitnijih informacija o platnim karticama

- **Zahtjev za izdavanje kartice** možete predati u bilo kojoj našoj poslovnici ili online, na našem web sajtu.
- **Kartice možete koristiti za različite vrste plaćanja** — na internetu, bankomatima, preko POS terminala te za podizanje i uplatu gotovine.
- **PIN kartice je tajni broj** koji je poznat samo Vama, a služi kako biste potvrdili transakciju. Važno je da ga držite u tajnosti, zato ga ne zapisujte na karticu niti na bilo koji dokument koji ćete držati blizu nje.
- **Bitno je da čuvate dokaze o transakcijama**, na primjer račun i slip u slučaju da se na njih budete htjeli žaliti.
- **Ako mislite da je Vaša kartica izgubljena ili ukradena**, odmah nam javite, tako što ćete doći u bilo koju našu filijalu ili nas nazvati na +382 19888 (00 - 24h).



5 ključnih termina za platne kartice

- **Platna kartica** To može biti bilo koja kartica (debitna, kreditna, pre-paid) koju mi kao Banka izdajemo i vezana je sa jednim kartičnim računom. Mi smo kao Banka izdavalac kartice, a Vi kao njen korisnik preko nje možete plaćati robu i usluge i podizati gotovinu.
- **Kartični račun** Račun na kojem se prikazuju sve transakcije vezane za određenu karticu. Uz transakcije se prikazuju i sve provizije, naknade i kamate.
- **Osnovni korisnik** Fizičko lice kome je odobreno izdavanje kartice. On je vlasnik računa, svih sredstava na njemu i korisnik osnovne kartice. Osnovna kartica je službeni naziv za karticu koja je izdata osnovnom korisniku.
- **Dodatni korisnik** Fizičko lice kome je izdata kartica na njegovo ime, a vezana je za račun osnovnog korisnika. Ona se izdaje na zahtjev osnovnog korisnika, a broj dodatnih kartica nije ograničen.
- **MO/TO transakcije** Skraćenica za Mail Order/Telefon Order, odnosno to su transakcije za koje prodajnom mjestu kartične podatke dajete putem e-maila ili telefona.

Platne kartice

Sve bankarske termine koje smo morali koristiti objasnili smo u pojmovniku.

1. Kako izgleda proces izdavanja kartice?

Zahtjev za izdavanje

Zahtjev za izdavanje kartice možete podnijeti ako ste poslovno sposobno **fizičko lice**, nezavisno od toga jeste li rezident.

Prvi uslov za izdavanje kartice je **posjedovanje nekog od računa u našoj banci**. Ovo ne važi samo za prepaid kartice (Visa San). Drugi uslov je **punoljetnost korisnika**, a izuzetak su korisnici prvog računa koji mogu predati zahtjev za debitnu karticu. To mogu biti **osobe od 14 do 18 godina**, a u tom slučaju njihov zakonski zastupnik mora biti prisutan, potpisati svu dokumentaciju te imati ovlaštenje po računu. Treći uslov je potpisan Ugovor o korišćenju kartice, čiji sastavni dio su i ovi Opšti uslovi.



Za izdavanje kartice predajte zahtjev u našoj filijali. Za sve debitne i Visa San kartice zahtjev možete podnijeti na ovom linku: <https://nlbmne.typeform.com/to/bOYp7WQA?typeform-source=www.nlb.me>

osnovu kriterijuma koje propisuju naši interni akti, te je ne moramo obrazložiti.

U ovom procesu Vam možemo **zatražiti dodatnu dokumentaciju** i napraviti dodatne provjere podataka.

Sve Vaše podatke ćemo čuvati i tretirati kao bankarsku tajnu.

Preuzimanje kartice

Karticu preuzimate **lično u filijali**, a PIN možete preuzeti zajedno sa karticom ili ga dobiti putem SMS-a. U slučaju da ne možete doći, karticu za Vas **može preuzeti osoba koju ste ovlastili** (kod notara ili drugog organa nadležnog za poslove ovjere). Ta osoba nam mora pokazati ovlaštenje koje zadovoljava naše kriterijume, kako bi mogla preuzeti Vašu karticu.

Vaša odgovornost nakon preuzimanja kartice

Karticu dobijate na korišćenje, a ona je naše vlasništvo te je **morate čuvati** i vratiti u slučaju da to zatražimo. Čim preuzmete karticu, Vi postajete odgovorni za nju.



Treba da učinite sve kako karticu ne biste izgubili, kako ne bi bila ukradena ili dostupna nekome drugome.

PIN trebate držati u tajnosti, te ga ne smijete zapisivati na karticu niti bilo koji dokument koji ćete držati blizu nje.

Ako ovo ne napravite, Vi ćete biti odgovorni za eventualne gubitke na računu kartice.

Mi ćemo Vam slati informacije o sprovedenim i eventualno neuspješnim transakcijama preko **sms info servisa**, koji se naplaćuje prema našem Tarifniku. To je bezbjednosna mjera u slučaju zloupotrebe kartice — tako odmah možete vidjeti promjene po kartici.

Sms ćemo Vam **slati na broj koji ste nam dali**, a ako budete mijenjati kontakt podatke, neophodno je da nas o tome odmah obavijestite. Ako to ne uradite, mi nećemo biti odgovorni ukoliko ne dobijete informacije o transakcijama, te će se smatrati da smo Vas o svemu obavijestili.

U slučaju da Vam sms ne bude isporučen zbog greške mobilnog operatera, mi za to ne preuzimamo odgovornost.

Ako u sms-u **vidite transakcije koje Vi niste izvršili ni autorizovali**, morate nam to odmah prijaviti, kako bismo blokirali karticu. To možete prijaviti telefonom na +382 19888 (00 - 24h); e-mailom na info@nlb.me, ili lično u bilo kojoj našoj filijali.

2. Kako se koristi kartica?

Za šta možete koristiti svoju karticu?



Karticu možete koristiti za:

- plaćanje preko POS terminala i na internetu
- podizanje gotovine u našim filijalama i bankomatima i na bankomatima drugih banaka
- plaćanje računa i uplatu gotovine na bankomatima naše banke.

Popis naših bankomata možete naći na <https://www.nlb.me/me/nlb-banka/bankomati>

Kako autorizujete (potvrđujete) transakcije?

- **Na bankomatu:** trebate unijeti PIN. Ako 3 puta unesete pogrešan PIN, kartica će privremeno prestati raditi, dok se ne odradi reset pogrešnih unosa PIN-a;
- **Isplata na šalteru (cash advance):** trebate unijeti PIN;
- **Plaćanje na POS uređajima koji prihvataju čip tehnologiju:** trebate unijeti PIN



Ako prilikom plaćanja na POS terminalu dođe do blokade PIN-a, reset PIN-a možete napraviti na bilo kom bankomatu u zemlji i inostranstvu, odabirom opcija podizanje gotovine ili uvid u stanje na računu. Uz to, reset PIN-a možete napraviti i putem internet bankarstva ili nas nazvati na 19888.

Nažalost, u inostranstvu se može desiti da PIN ne bude deblokiran, jer to zavisi od tehničke podrške stranih banaka. Zato preporučujemo da kod putovanja u inostranstvo koristite dvije kartice različitih brendova.

Ako se ipak desi blokada PIN-a, uvijek nas možete nazvati na +382 19888 ili nam poslati e-mail sa Vaše prijavljene e-mail adrese.

- **Plaćanje na POS uređajima koji podržavaju beskontaktna plaćanja / Plaćanje putem NLB Pay aplikacije:** ako je iznos do 40 eura, nije potrebno unositi PIN. Za iznose preko 40 eura, trebate unijeti PIN. Imajte u vidu da limit za potvrđivanje transakcije PIN-om može biti drugačiji kod plaćanja na terminalima drugih banaka koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju.
- **Plaćanje na internetu:** trebate unijeti sigurnosna obilježja kartice (broj, datum važenja, cvv broj). Kod stranica koje podržavaju 3D secure tehnologiju ćete dodatno morati unijeti i OTP ili autentifikovati plaćanje u skladu sa regulativnom za pouzdanu autentifikaciju korisnika (SCA). Sve savjete za sigurnu kupovinu možete naći na ovom linku: <https://www.nlb.me/me/stanovnistvo/savjeti/jednostavna-i-bez-bjedna-online-kupovina>



“3D Secure” je međunarodni bezbjednosni standard koji podržavaju MasterCard (MasterCard “SecureCode”) i Visa (“Verified by Visa”) brendovi.

On se koristi se za provjeru identiteta korisnika kartice kod online plaćanja. Ovaj sistem je razvijen kako bi se smanjio rizika od zloupotrebe kartice.

OTP je skraćenica za “one time password”, a odnosi se na jednokratnu tajnu lozinku koju dobijate putem sms poruke ili e-maila kada plaćate na internetu. S njom potvrđujete da ste zaista Vi zadali transakciju te ona vrijedi samo za tu transakciju za koju je generisana.

SCA (strong customer authentication) je način autentifikacije Vas kao klijenta kod online plaćanja. Njegova svrha je da plaćanja učini sigurnijima i smanji rizik od zloupotrebe.

Ova autentifikacija se vrši upotrebom namjanje dva međusobno nezavisna elemenata koji spadaju u sljedeće kategorije:

- Znanja i odnosi se na nešto što Vi kao klijent znate, npr. lozinka, PIN, odgovor na sigurnosno pitanje i slično
- Posjedovanja. Ovo je nešto što posjedujete kao što je pametni telefon, platna kartica i slično
- Svojstvenost se odnosi na ono što jeste kao što su biometrijski podaci: otisak prsta, prepoznavanje lica, skeniranje zenice itd.

Ukratko, za online plaćanja je potrebna Vaša potvrda kroz NLB Pay aplikaciju.

Za MO/TO transakcije: trgovcu trebate dostaviti potpisano autorizaciono pismo (forma koju Vam daje trgovac) u kojem ga ovlašćujete da može naplatiti određeni iznos s Vaše kartice i upisati njene podatke. Bitno je da potpis na pismu, bude isti kao na kartici.

Za šta ne možete koristiti karticu?

Karticu ne možete koristiti za kupovinu bilo čega što je u **suprotnosti sa zakonom** (npr. psihoaktivne stvari).

3. Koje obaveze možete imati u vezi sa karticom?

Finansijske obaveze: članarina, provizija i ostale naknade

Ako ste osnovni korisnik, odnosno vlasnik računa, odgovorni ste za **sve troškove koji su napravljeni** i osnovnom (Vašom) i eventualnim dodatnim karticama.

Trebate uredno plaćati sve **obaveze, naknade i troškove vezano uz karticu**. One su definisane našim važećim Pregledom naknada. Njega možete vidjeti u svim našim filijalama i na web stranici: <https://www.nlb.me/me/nlb-banka/opste/naknade-i-opsta-pravila-poslovanja>

Članarina:

- naplaćuje se samo za karticu koju ste preuzeli i koja je aktivna;
- može se naplaćivati **mjesečno ili godišnje**, a ovo zavisi od tipa kartice i toga šta Vama više odgovara;
- ako je kartica sastavni dio nekog paketa koji ste uzeli, za nju ne morate plaćati članarinu;
- ako ste platili godišnju članarinu, a naknadno tražili gašenje kartice, ne možete dobiti povrat novca za period u kojem nećete koristiti karticu, a za koju ste već platili članarinu.

Naknade:

- naplaćuju se za zamjenu kartice zbog, na primjer, gubitka, krađe, oštećenja, promjene PIN-a;
- naplaćuje se konverzija za plaćanje i dizanje gotovine van euro zone. Ovakve transakcije se uvijek knjiže u eurima, bez obzira na njihovu valutu.
- za izradu kartice, što Vam naplaćujemo prilikom uručjenja

Provizija:

- ne plaća se za podizanje gotovine debitnim karticama na našim bankomatima;
- plaća se za podizanje gotovine kreditnim karticama (cash advance) na našim bankomatima;
- plaća se za podizanje gotovine na bankomatima drugih banaka. Zavisno od tipa kartice i paketa, za neke se ne naplaćuje ova provizija.

Ostale obaveze

Kartica se ne može prenijeti na drugu osobu i ne smijete je ostavljati kao zalog ili sredstvo obezbjeđenja (npr. kao jemstvo da ćete vratiti dug).

Karticu morate predati ako Vam mi to zatražimo ili ako Vam u naše ime to zatraži druga banka ili prodajno mjesto.

Ako Vam na prodajnim mjestima uz karticu traže i identifikacioni dokument, morate ga pokazati, jer tako dokazujete da kartica zaista glasi na Vaše ime.

4. Šta učiniti ako je kartica oštećena, izgubljena ili ukradena?

Oštećena kartica

Ukoliko je Vaša kartica oštećena potrebno je da je donesete u našu filijalu i ukoliko želite novu karticu, podnesete zahtjev za izdavanje nove kartice.

Izgubljena ili ukradena kartica



Ako mislite da bi kartica mogla biti izgubljena ili ukradena, dužni ste da nam to odmah javite tako što ćete doći i lično to prijaviti u bilo kojoj našoj filijali, ili nas pozvati na +382/19888.

Nakon što prijavite da je kartica izgubljena ili ukradena, **mi ćemo je blokirati**. U slučaju da je neko zloupotrijebio karticu prije nego ste nam prijavili njen nestanak, mi za to ne snosimo odgovornost.

Kod sumnje na **krađu kartice**, morate to prijaviti i policiji.

Ako **nakon prijave nestanka/krađe pronađete svoju karticu**, ne smijete je koristiti, već ste dužni da nam to javite i vratite karticu u bilo koju filijalu. U suprotnom ćete biti odgovorni za neovlašćeno korištenje.

U slučaju da želite novu karticu, trebate podnijeti zahtjev u filijali, te platiti trošak njene izrade.

5. Kako izgleda obnavljanje/reizdavanje kartice?

Kada se obnavlja kartica

Svaka kartica je **važeća 3 godine**. Obnavlja se u mjesecu u kojem ističe — on je napisan na kartici. Do kraja tog mjeseca možete normalno koristiti karticu. Nakon toga je više ne smijete koristiti, te nam je morate vratiti.

Za **reizdavanje kartice** se plaća provizija prema Pregledu naknada, te se potpisuje Obrazac o uručenju kartice (koji služi kao dokaz o preuzimanju nove kartice i preuzimanju obaveza vezanim uz nju) i/ili novi Ugovor o korišćenju kartice.

Debitne kartice

Reizdavanje debitnih kartica **se radi automatski** ako:

- ste **se pridržavali svih pravila i obaveza** vezanih uz svoju karticu,
- ste u **posljednja 3 mjeseca važenja kartice barem jednom iskoristili karticu** (jer tako pretpostavljamo da Vam je i dalje potrebna),
- **niste otkazali karticu** najmanje 30 dana prije njenog isteka važenja.

Kreditne kartice

Reizdavanje kreditnih kartica se radi **prema našim internim pravilima**, osim u slučaju da je kartica blokirana zbog nepodmirenih dugovanja.

6. Prigovori i reklamacije transakcija

Bitno je da čuvate dokaze o transakcijama



Za prigovor (reklamaciju) treba da imate dokaze o transakcijama.

Pri kupovini trebate uzeti i sačuvati jedan primjerak slipa (to je evidencija o napravljenosti transakciji), a kod internet i MO/TO transakcija trebate sačuvati svu dokumentaciju koju dobijete (na primjer, račun).

Ako želite **podnijeti prigovor na neku transakciju** koju ste napravili platnim karticama, mi kao Vaša banka za Vas vodimo taj postupak kod kartičnih organizacija (Mastercard i Visa).

Pravila i rokovi za podnošenje prigovora (reklamacija) kod transakcija izvršenih platnim karticama

Prigovor (reklamaciju) za kartične transakcije možete podnijeti isključivo tako što **popunite formular** za reklamacije transakcija, koji možete naći u našim filijalama.



Rok za podnošenje prigovora vezano za povrat novca za neautorizovane ili pogrešno izvršene kartične transakcije je odmah nakon što ste za takvu transakciju saznali, a najkasnije 120 dana od datuma izvršenja transakcije.

Ove rokove su odredile kartične organizacije te Vam predlažemo da redovno pratite stanja prometa svojih kartica kako biste na vrijeme mogli podnijeti prigovor ako mislite da je potrebno.

Ako prigovor ne podnesete na odgovarajućem formularu i u navedenom roku, on neće biti prihvaćen.

Postupak rješavanja Vašeg prigovora (reklamacije)

Rješavanje prigovora vezanih za kartične transakcije **ne zavisi samo od nas**, već i od trećih strana (npr. kartičnih kuća) na koje mi nemamo uticaj. Rješavanje Vašeg prigovora može **trajati od 30 do 45 dana** u zavisnosti od rokova kartičnih organizacija.

U slučaju da se radi o **izrazito kompleksnom prigovoru**, postupak rješavanja može trajati i duže od navedenog roka, ali najduže 150 dana.

Nakon što se završi dio obrade prigovora kod kartične kuće, **dobićete privremeni povraćaj novca** (iznos transakcije) na račun kartice. Ovo **ne znači da je Vaš prigovor opravdan** i zato preporučujemo da ovaj novac ne koristite dok postupak rješavanja prigovora ne završi do kraja.

Kada se postupak rješavanja prigovora završi i ako se **utvrdi da je on opravdan**, odobrićemo Vam povrat novca (iznos transakcije). Nismo Vam dužni isplatiti pasivnu kamatu na transakciju koju ste reklamirali.

Kartice

U slučaju da se **naknadno ipak utvrdi da prigovor nije opravdan**, sa Vašeg računa će se naplatiti (Vaš račun će se zadužiti) iznos koji smo Vam vratili. Datum valute zaduženja će biti isti kao i datum kada je izvršena transakcija na koju ste se žalili, a Vaš račun će biti zadužen čim to bude moguće.

Ako se ispostavi da mi **nemamo pravo pokrenuti reklamacioni postupak (istekao je rok za podnošenje reklamacije ili je transakcija verifikovana OTP kodom) ili ga izgubimo**, Vi ste u obavezi da platite troškove te reklamacije i podmirite iznos transakcije na koju ste se žalili. Prije nego što pokrenemo postupak, pružićemo Vam sve informacije o tarifama (troškovima) reklamacije.

Za koje situacije mi ne preuzimamo odgovornost

Mi nemamo odgovornost za:

- **kvalitet roba ili usluga** koje kupujete karticama. Ove prigovore rješavate direktno s trgovcem. I ako ste u sporu s trgovcem, dužni ste platiti puni iznos računa - mi sa Vašeg računa moramo prebaciti taj iznos. Ovo vrijedi i u slučaju da odbijete preuzeti kupljenu uslugu, ili robu, ako Vam je ona poslana preporučenom pošiljkom;
- **kupovine bez fizičkog korištenja kartice** (npr. online ili telefonska kupovina) koje su verifikovane OTP kodom koji smo Vam poslali SMS-om ili emailom;
- **zloupotrebu kartice** na bankomatima i POS uređajima na kojima nije obavezan unos PIN-a. Vi morate podmiriti cijeli iznos gubitka koji nastane ako ne preduzmete mjere zaštite ili zbog krajnje nepažnje. Ovo uključuje davanje svoje kartice drugima na korištenje, nedovoljno čuvanje PIN-a i neobavješćivanje nas da je Vaša kartica izgubljena/ukradena/ zloupotrijebljena;
- **transakcije koje nismo odobrili**.

Ako je prigovor posljedica nepridržavanja ovih Opštih uslova i ugovora koje imamo, on ne može biti osnovan.

U slučaju da niste zadovoljni našim odgovorom, imate pravo na prigovor Centralnoj Banci Crne Gore i/ili Centru za alternativno rješavanje sporova. Više o tome možete vidjeti u Završnim odredbama ovih Opštih uslova.

7. Sve o otkazu kartice

Kako možete otkazati karticu?

Karticu nam **možete vratiti bilo kada**. Kad nam je vratite, smatraće se da tada otkazujete Ugovor o korišćenju kartice te će kartica prestati da važi.



Ako kao korisnik osnovne kartice otkazete ugovor, automatski se otkazuju i sve dodatne kartice te ih sve morate vratiti. Takođe morate podmiriti sve obaveze po karticama.

Dodatnu karticu **moгу otkazati i osnovni i dodatni korisnik**. Ako osnovni korisnik otkazuje karticu, dodatni ne mora biti obaviješten o tome. Takođe, dodatni korisnik može otkazati svoju karticu bez saglasnosti osnovnog korisnika i u obavezi je da nam istu vrati.

Kada mi možemo otkazati karticu?

Možemo otkazati korišćenje kartice **za određenu namjenu – pojedinačnu uslugu** (npr. možemo Vam otkazati korišćenje kartice na DNT aparatu) **ili trajno za sve usluge koje obavljate karticom**, na temelju naše procjene i bez najave. Takođe možemo odbiti obnavljanje/reizdavanje ili zamjenu kartice.

Karticu možemo otkazati ako ona nije korištena, te se nisu plaćale naknade za njeno održavanje **u periodu od prva 3 mjeseca nakon njenog izdavanja**. Ovo se odnosi i na osnovne i na dodatne kartice, a sve obaveze vezane uz njih nakon otkaza i dalje važe te ih morate platiti.

U slučaju smrti osobe koja koristi karticu, takođe ćemo je otkazati. Ako se radi o korisniku osnovne kartice, otkazaćemo i sve eventualne dodatne kartice.

Obaveze vezane uz otkaz kartice

U slučaju otkaza, **karticu nam morate vratiti** te će ona biti uništena. Prilikom vraćanja kartice, trebate **podmiriti sve troškove** nastale do tog dana. To uključuje:

- sve transakcije koje ste napravili karticom i provizije vezane uz njih,
- kamate,
- naknade,
- članarine,

U slučaju **da ne podmirite troškove** koje imate vezano za karticu, mi imamo pravo naplatiti te troškove s bilo kojeg računa koji imate kod nas, a da Vam to ne najavimo. Takođe, možemo blokirati karticu, zabraniti njeno korištenje, pokrenuti sredstva obezbjeđenja te pokrenuti postupak prinudne naplate.

8. Raskid ugovora



Imate pravo u bilo kojem trenutku raskinuti ugovor o korišćenju kartice bez navođenja razloga uz **otkazni rok od 8 dana**. To možete napraviti tako što ćete da nam podnesete pisani zahtjev.

U trenutku raskida Ugovora sve troškove (uključujući i kamate) vezane za karticu morate **odmah podmiriti**.

U slučaju da ugovor o korišćenju kreditne kartice **raskinete u roku od 14 dana od kada smo ga zaključili**, takođe morate podmiriti sve troškove vezane za karticu i to u roku od 30 dana od kada ste nam podnijeli pisani zahtjev za raskid. Tada ste nam dužni platiti glavniciu i pripadajuću kamatu koja je obračunata prema ugovorenoj kamatnoj stopi od dana povlačenja sredstava do dana otplate glavnice. U ovom slučaju nećete morati platiti nikakvu dodatnu naknadu.

Mi možemo raskinuti ugovor o korišćenju kartice u bilo kom trenutku, ali Vas o tome moramo obavijestiti najmanje dva mjeseca ranije. Otkazni rok počinje da teče danom kada Vam pošaljemo obavještenje o raskidu na način ugovoren ovim Opštim uslovima. Mi ne snosimo pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja Vam može nastati zbog toga što niste primili obavještenje o otkazu. Ovo vrijedi ako smo ga poslali na adrese koje ste nam dali kao svoje kontakte..

Mi možemo raskinuti ugovor o korišćenju kartice, bez otkaznog roka, u sljedećim slučajevima:

- **Vi ili mi odlučimo ugasiti transakcioni račun**, nakon što su na njemu podmirene sve obaveze.
- **kasnite sa podmirivanjem dospjelih obaveza** vezanih uz karticu.
- **dostavite nam netačne ili neistinite podatke o sebi** i svojim poslovnim aktivnostima. Za to možete i krivično i materijalno odgovarati.
- **ukoliko na naš zahtjev, u roku od 3 dana od dana od dana slanja zahtjeva, ne dostavite podatke i dokumentaciju** koji su nam potrebni kako bismo mogli provjeriti Vaš identitet, pratiti naš poslovni odnos i kontrolisati transakcije prema Zakonu o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno u skladu sa našom poslovnom politikom i standardima NLB Grupe iz ove oblasti.
- **ako ne dostavite podatke o Vašim važećim ličnim dokumentima**
- **prestanete ostvarivati prihode** koje ste prijavili i više niste u mogućnosti podmirivati svoje obaveze u roku.
- **dođe do promjene u finansijskom položaju Vas ili povezanih lica** koja može uticati na Vašu sposobnost da izvršavate svoje obaveze.
- **ne javite nam se sa zahtjevom za deblokiranje ili izdavanje nove kartice** u roku od 3 mjeseca od kad ste zatražili blokadu kartice zbog njenog gubitka
- **niste poštovali odredbe** ovih Opštih uslova i Ugovora o korišćenju kartice.
- ako svojim ponašanjem ili poslovanjem **narušavate naš ugled kao Banke.**
- ako svojim postupanjem u našim poslovnim prostorijama **ometate zaposlene u radu i remetite naše poslovne procese.**

Takođe, ako se ugovor raskida s Korisnikom osnovne kartice, gase se i sve dodatne kartice, bez obzira na razlog raskidanja ugovora.

U svim gore navedenim slučajevima, ugovor o korišćenju kartice prestaje da važi danom **kada Vam pošaljemo obavještenje** o otkazu na način ugovoren ovim Opštim uslovima. Mi ne snosimo pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja Vam može nastati zbog toga što niste primili obavještenje o otkazu. Ovo vrijedi ako smo ga poslali na adrese koje ste nam dali kao svoje kontakte.



Šta ako Vam bankomat zadrži karticu? Bankomat može zadržati karticu iz različitih razloga:

- kartica je povučena ili je istekla,
- kartica je oštećena.

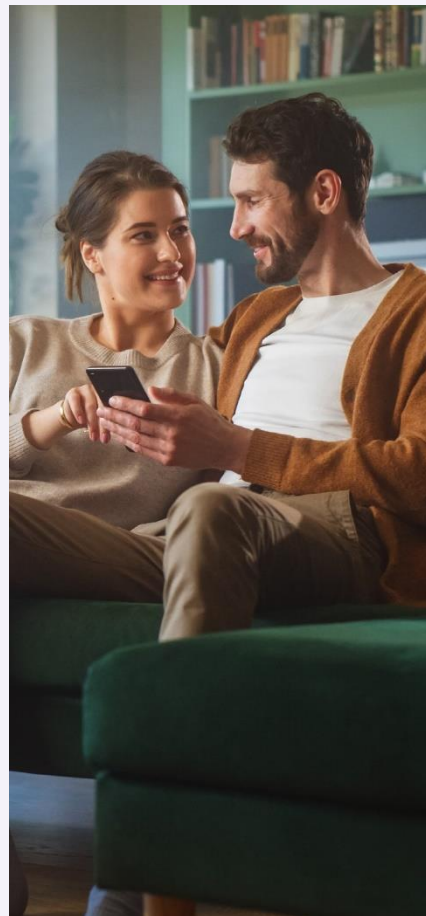
Ako Vam se desi da Vam bankomat zadrži karticu, pozovite nas na +382 19888.

Takođe možete doći u najbližu filijalu, gdje će se obaviti proces vraćanja kartice.

Jednokratne platne transakcije

5 najbitnijih informacija o jednokratnim platnim transakcijama

- **Transakcije koje nisu pokrivene ugovorom zovu se jednokratne platne transakcije.** To su plaćanja inicirana Nalogom za plaćanje u filijali naše Banke, a koja nisu pokrivena Okvirnim ugovorom o platnim uslugama između osobe koja je platilac i nas kao Banke. Na primjer, ako uopšte niste naš klijent ili kod nas imate ugovorene usluge koje nisu povezane s transakcijom koju izvršavate.
- **Smatra se da ste saglasni da se transakcija izvrši** čim predate ispravno popunjen Nalog za plaćanje u bilo kojoj našoj filijali.
- **Transakcije možemo izvršiti nakon što su ispunjeni svi uslovi.** Naknade i troškovi za izvršenje transakcije se obračunavaju prema Pregledu naknada za usluge fizičkih i pravnih lica i korespondentskog bankarstva (u daljem tekstu: Pregled naknada).
- **Ako transakcija nije uredno izvršena zbog naše odgovornosti,** vratićemo Vam iznos transakcije i zaračunate naknade.
- **Sve naknade i stvarne troškove** za jednokratne platne transakcije možete vidjeti u važećem Pregledu naknada.



5 ključnih termina za jednokratne platne transakcije

- **Platilac** Fizička ili pravna osoba koja daje Nalog za plaćanje.
- **Primalac plaćanja** Fizička ili pravna osoba kojoj je namijenjen novac koji je predmet platne transakcije
- **Jedinstvena identifikaciona oznaka (JIO)** Kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružalac platnih usluga (npr. Banka) dodjeljuje korisniku platnih usluga. U ovom dokumentu JIO može biti broj transakcionog računa, broj platne kartice, broj depozitnog računa te broj kreditne partije.
- **Nalog za plaćanje** Instrukcija koju osoba koja plaća ili prima novac daje nama ili drugom pružaoču platnih usluga (npr. drugoj banci). Ovim nalogom se traži plaćanje (izvršenje platne transakcije).
- **Terminski plan** Dokument kojim je određeno vrijeme primanja i izvršenja naloga za plaćanje.

Jednokratne platne transakcije

Sve bankarske termine koje smo morali koristiti objasnili smo u pojmovniku.

1. Nalog za plaćanje

Šta treba da znate prije predavanja Naloga?

Sve informacije bitne za izvršenje jednokratnih platnih transakcija se nalaze u ovim **Opštim uslovima, Terminskom planu i u Pregledu naknada**. Sve ove dokumente možete naći na našim internet stranicama.

Kada predate Nalog za plaćanje u našoj filijali:

- potvrđujete da ste prije toga bili upoznati te da se u cjelosti slažete s ovim Opštim uslovima, Terminskim planom i Pregledom naknada
- dajete svoju saglasnost (autorizaciju) za izvršenje Jednokratne platne transakcije.

Kako se popunjava Nalog?

Nalog popunjavate u skladu sa propisima koji regulišu način popunjavanja te on treba biti u papirnom obliku.

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

Uredno popunjenim nalogom za plaćanje smatra se Nalog na propisanom obrascu u koji su unijeti svi traženi podaci i koji je čitljiv.

Za potrebe izvršenja određenih platnih transakcija možemo da odredimo i dodatne elemente koje treba da sadrži nalog za plaćanje.

Gdje se predaje Nalog?

Nalog možete predati **na šalteru naše filijale** bilo koji radni dan u radno vrijeme filijale. Detalje o vremenu primanja i izvršenja naloga možete vidjeti u Terminskom planu.

Za **platne transakcije na bankomatu ili POS-u**, vrijeme prijema naloga, se smatra trenutkom kada ste dali saglasnost za izvršenje, te kada je sprovedena autentifikacija

Zašto je bitno paziti na tačnost podataka u Nalogu?

Vi kao Platilac ste uvijek **odgovorni za tačnost i potpunost podataka koje upisujete**, zato je bitno da sadržaj naloga tačno i čitko popunite i potpišete.

Mi ćemo izvršiti nalog u skladu sa instrukcijama koje ste nam dali.

Ako od Vas moramo **dodatno tražiti dopunu** i / ili ispravke naloga za plaćanje, ne odgovaramo za štetu koja može nastati kao posljedica kašnjenja u obradi naloga.

Mi smo odgovorni za izvršenje Jednokratne platne transakcije isključivo prema **Jedinstvenoj identifikacionoj oznaci (JIO)** koju je ste nam dostavili, bez obzira na druge podatke za plaćanje.

Ako nam date **neispravan JIO Primaoca na Nalogu**, mi nismo odgovorni za nepravilno izvršenje transakcije ni prema Vama niti prema Primaocu.



Prije autorizacije (davanja saglasnosti za izvršenje) naloga, potrebno je da proverite sve elemente i sadržaj naloga za plaćanje kojim inicirate platnu transakciju.

Mi ne snosimo odgovornost za to je li nalog izvršen pravilno i u predviđeno vrijeme, ukoliko:

- ste u nalogu napisali pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku (JIO)
- je bilo koji drugi bitan element naloga za plaćanje neispravan/netačan
- ste propustili da izvršite obaveznu provjeru naloga prije njegove autorizacije.

Kako možete opozvati nalog?

Nalog **možete opozvati ako nije izvršen**, a sam Opoziv je definisan Terminskim planom.

Nalog za plaćanje možete opozvati **u pisanoj formi** lično u filijali. Prilikom opoziva naloga, od Vas možemo tražiti originalni nalog, original potvrde o transakciji i identifikacioni dokument.

Ako budete **tražili opoziv naloga nakon što istekne definisani rok**, poduzećemo mjere kako bismo spriječili izvršenje naloga, uz poštovanje pozitivnih propisa i pravila struke, **ali nismo odgovorni ukoliko se nalog ipak izvrši**.

Nalog koji ste predali na bankomatu ili POS-u ne možete opozvati nakon što ste ga autorizovali.

2. Izvršenje transakcije

Prije izvršenja platne transakcije od nas ćete dobiti ove informacije:

- **specifikaciju podataka ili JIO** koje nam trebate dati kako bismo mogli pravilno inicirati ili izvršiti nalog,
- **maksimalan rok** u kojem ćemo izvršiti transakciju,
- **sve naknade** koje nam trebate platiti i specifikaciju iznosa eventualnih troškova,
- **stvarni ili referetni kurs** u slučaju da transakcija uključuje preračunavanje valute,
- druge informacije koje su propisane zakonom.

Kada izvršavamo Jednokratne platne transakcije?



Nakon što primimo Vaš Nalog za plaćanje, Jednokratnu platnu transakciju izvršavamo prema Terminskom planu, ako su zadovoljeni slijedeći uslovi:

- ispunjeni su svi uslovi navedeni u ovim Opštim uslovima
- nalog za plaćanje ispunjen je čitljivo i potpuno (bez ispravki)
- ne postoje zakonske prepreke za izvršenje
- Vi imate novčana sredstva za pokriće iznosa koji ste naveli u nalogu za plaćanje, uvećanog za iznos naknade koja se zaračunava u skladu s Pregledom naknada

Naknade, troškovi i kursevi

Naknadu za izvršenje jednokratne platne transakcije Vam naplaćujemo odmah kada je izvršimo. Sve naknade i stvarne troškove za obavljanje usluga možete vidjeti u važećem **Pregledu naknada**. Taj dokument je sastavni dio ovih Opštih uslova i prema njemu zaračunavamo naknade i stvarne troškove za obavljanje usluga.

U slučaju da pri izvršenju transakcije dođe do **dodatnih troškova obrade** zbog nedovoljno tačnih ili preciznih podataka iz Naloga, saglasni ste da ćete podmiriti takve troškove kada Vam za njih javimo.

Zbog toga je bitno da nam date svoje lične podatke kako bismo Vas mogli kontaktirati. U suprotnom ne možemo izvršiti Nalog za plaćanje.

Kada izvršenje Naloga za plaćanje može biti odbijeno?

Izvršenje Naloga za plaćanje može biti odbijeno ako **nisu ispunjeni svi navedeni uslovi** za njegovo izvršenje, a koje smo propisali ovim Opštini uslovima.

Nalog takođe imamo pravo odbiti **ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno propisima** koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili našim internim aktima donesenim na osnovu tih propisa i/ili standardima NLB Grupe, čak i ako su svi drugi uslovi za njegovo izvršenje ispunjeni.

Ako Nalog bude odbijen zbog grešaka, **to ćemo Vam javiti odmah kad ga primimo**. Takođe ćemo Vam navesti kako greške možete ispraviti.

Nećemo Vam javiti razloge za odbijanje samo u slučajevima kad je to zabranjeno na osnovu drugih propisa. Ako je izvršenje Naloga odbijeno, smatra se da on nije niti primljen

Zaštita Vaših ličnih podataka

5 najbitnijih informacija o zaštiti podataka

- **Da bismo Vam mogli pružati i poboljšavati određene usluge**, potrebno nam je da prikupljamo i obrađujemo neke Vaše lične podatke.
- **Za to dajete svoju saglasnost** na početku našeg poslovnog odnosa — ugovaranja neke usluge kod nas.
- **Bez brige, svjesni smo koliko su lični podaci osjetljivi** te sve Vaše podatke brižno čuvamo i štitimo u skladu sa zakonom.
- **Obavezujemo se da Vaše podatke nećemo dijeliti** sa trećim licima bez Vašeg dodatnog pristanka.
- **Vi imate niz prava vezano uz svoje podatke**: pravo na pristup, izmjene, brisanje, prenos, prigovor te opoziv/ograničenje pristanka.



5 ključnih termina za zaštitu podataka

- **Lični podaci** Podaci koji služe za identifikaciju nekog pojedinca, na primjer ime i prezime, matični broj, pol, starost, adresa, broj telefona.
- **Saglasnost** Dobrovoljno davanje pristanka za prikupljanje i obradu ličnih podataka.
- **Obrada podataka** Obrada može biti ručna ili automatizovana, a odnosi se na širok raspon radnji koje se obavljaju s podacima — na primjer prikupljanje, organizacija, analiza, čuvanje.
- **Rukovalac podacima** Odgovorna strana za prikupljanje i obradu ličnih podataka. U ovom slučaju, to smo mi — NLB Banka AD Podgorica.
- **Profilisanje** Svaki oblik automatizovane obrade ličnih podataka, gdje se oni upotrebljavaju za procjenjivanje nekih ličnih aspekata pojedinca ili grupe pojedinaca.

Zaštita Vaših ličnih podataka

Prikupljanje i obrada podataka

Sve bankarske termine koje smo morali koristiti objasnili smo u pojmovniku.

1. Ko je odgovoran za Vaše lične podatke i kako možete dobiti informacije o obradi?

Mi smo odgovorni za upravljanje Vašim ličnim podacima, odnosno mi smo rukovalac podacima.



Ako imate bilo kakvo pitanje u vezi sa obradom podataka možete nam se javiti:

- e-mailom na: dpo@nlb.me ili
- poštom na: NLB Banka AD Podgorica, Sektor za praćenje usklađenosti poslovanja, Bul. Stanka Dragojevića 46, 81000 Podgorica.

2. U kojim situacijama obrađujemo Vaše lične podatke?

Vaše podatke obrađujemo (a) kako bismo Vam **mogli pružiti usluge**, (b) kada to od nas **zahtijeva zakonodavstvo** te (c) kako bismo **poboljšali ponudu naših usluga** i marketinških aktivnosti.

Niže je pobrojeno koje su to sve situacije.

(a) Pružanje usluga

- otvaranje i vođenje računa, depozita, direktnih zaduženja i trajnih naloga;
- realizacija plaćanja, različitih tipova štednje, kredita, garancija, akreditiva;
- kupovina hartija od vrijednosti;
- osiguranja;
- tržišno posredovanje;
- slanje sms poruka o stanju na računu i o transakcijama koje ste obavili platnim karticama;
- obrađivanje prigovora (reklamacija);
- komunikacija s Vama putem različitih kanala

(b) Ispunjavanje zakonskih propisa i interesa

Lične podatke moramo obrađivati prema zakonskim i drugim propisima, koji regulišu bankarsko poslovanje, te koji su u skladu sa evropskim direktivama o zaštiti podataka o ličnosti.

Takođe ih obrađujemo na temelju naših zakonskih interesa, odnosno kako bismo mogli održavati ponudu na tržištu, izraziti odgovornost prema Vama, te ispuniti Vaša očekivanja.

Kod obrade, uvijek pazimo na Vaše pravo na privatnost.

Situacije u kojima obrađujemo podatke za ove svrhe:

- upravljanje rizicima te mjere za sprječavanje, otkrivanje i istraživanje prevara i drugih štetnih postupaka (na primjer pranje novca);
- sprovođenje video nadzora (npr. filijala, bankomata) i drugih sličnih mjera, kako bismo imali dokaze o transakcijama i mogli zaštititi naše klijente i zaposlene;
- snimanje telefonskih i video razgovora (npr. u slučaju zaključivanja poslova, reklamacija itd.);
- mjere za razvoj i upravljanje ponudom;
- komunikacija sa pravnim licima;
- istraživanje tržišta i izrada poslovnih analiza.

(c) Poboljšanje ponude i marketinške svrhe

Možete dobiti dodatne **informacije o ponudama i pogodnostima naše banke**, društava u okviru NLB Grupe i naših ugovornih partnera.

Ako to želite, trebaće nam **Vaš pristanak** da Vam se ponekad javimo vezano uz te teme, pri čemu Vaše podatke nećemo prosljeđivati drugima.

Možete dati potpuni ili djelimični pristanak. Ovo znači da možete odabrati teme i kanale preko kojih želite da Vam se javljamo. **Ovo se odnosi na:**

- **Marketinške aktivnosti:** slanje aktualnih novosti, opšte obavještanje o ponudi, pogodnosti, događanja, nagradne igre;
- **Obavještanje o ponudi i pogodnostima koje su prilagođene Vama.** Ovo se radi na osnovu profilisanja, odnosno automatizovane obrade ličnih podataka preko koje se analiziraju nekih aspekti potreba i navika osoba. Na temelju tih analiza rade se prilagođavanja usluga kako bi Vam one bile što korisnije;
- **Ankete vezane uz Vaše zadovoljstvo** našim uslugama, kako bismo mogli poboljšati ponudu.

3. Kako prikupljamo i obrađujemo Vaše podatke?



Vaše podatke prikupljamo:

- neposredno (direktno) od Vas kada se odlučite za određenu uslugu,
- posredno tokom korištenja određenih usluga (npr. podaci o transakcijama na Vašem računu),
- iz javnih izvora, poput javnih registara, baza podataka, internet aplikacija, društvenih mreža.

Neke podatke kreiramo sami na temelju obrade podataka, na primjer za potrebe izvještaja i analiza.

Sve podatke koje prikupimo, zaposleni u našoj banci obrađuju samo za potrebe obavljanja svog posla.

Vaše podatke obrađujemo na dva načina:

- ručno i automatski (automatizovano).



Na temelju automatizovane obrade može se raditi i automatizovano odlučivanje, što može imati uticaj na Vas.

Na primjer, sistemi na temelju podataka formiraju profile klijenata te procjenjuju njihovu kreditnu sposobnost što utiče na to hoće li kredit biti odobren.

4. Koje vrste podataka obrađujemo?

Ispod su navedene vrste ličnih podataka koje obrađujemo.

Identifikacioni i kontakt podaci

Ovi podaci su **bitni za realizaciju usluga** (da biste mogli imati uslugu) i slanje obavještenja:

- ime i prezime, matični broj, datum rođenja, mjesto prebivališta, poreski broj, telefonski broj, e-mail adresa.

Sociodemografski podaci

Ovo su **standardni statistički podaci** koje dobijamo kada počnete koristiti naše usluge ili o njima možemo zaključiti na temelju drugih podataka:

- starost, pol, nivo obrazovanja, adresa prebivališta, prihodi.

Podaci potrebni za odlučivanje o odobrenju kreditaOve podatke prikupljamo kada predajete zahtjev za kredit, a mogu se odnositi na:

- izvore prihoda, naziv poslodavca ili ime Vašeg preduzeća ako ste samozaposleni.

Takođe, ako znamo da članovi Vaše porodice imaju račune kod nas, možemo Vam ponuditi usluge koje su primjerene za cijelu porodicu.

Podaci o transakcijama

Naši sistemi bilježe podatke o transakcijama s Vaših računa i kartica, što nam pomaže da **Vam ponudimo najkorisnije usluge**. Ovi podaci uključuju informacije o:

- plaćanjima s Vašeg računa ili karticama,
- plaćanjima putem interneta ili mobilnog bankarstva,
- podizanjima gotovine na bankomatu,
- transakcijama koje mi realizujemo u Vaše ime na Vaš zahtjev,
- i uplatama na Vaš račun.

Svaka **transakcija sadrži i dodatne informacije**, kao npr. iznos transakcije, broj računa uplate, ime i broj POS terminala trgovca, adresa trgovca, datum i vrijeme plaćanja.

Podaci o kanalima i aplikacijama koje koristite

Kada koristite aplikacije internet i mobilnog bankarstva (NLB Klik) Vaš računar na naš server šalje:

- **podatke o Vašoj IP adresi** preko koje dobijamo podatke o mreži i podmreži.

Ako omogućite internet “kolačiće” (eng. cookies) u svom pretraživaču, oni će Vam omogućiti bolji rad internet stranice sa svim funkcionalnostima.

Podaci o korišćenju usluga naše banke i drugih članica NLB Grupe

Kako bismo mogli **prilagoditi usluge i aktivnosti Vama**, koristimo sljedeće podatke o:

- **samim uslugama:** koje usluge već koristite ili ste ih otkazali, koliko dugo ih koristite, pod kakvim uslovima,
- **platnim karticama:** koliko često i gdje koristite naše platne kartice, u kojim iznosima i za koje namjene,
- **kreditu:** ako kod nas imate kredit, možemo koristiti podatke o iznosima i datumima plaćanja rata.

Podaci o našoj komunikaciji

Čuvamo podatke o našoj komunikaciji kako Vam se **ne bismo više puta javljali s istim** informacijama i ponudama.

To uključuje podatke sa svih kanala: telefon, SMS, pošta, e-mail, filijala i drugi.

Podatke koje bilježimo vezano uz našu komunikaciju su:

- svrha kontakta, datum i vrijeme, jeste li, na primjer, prihvatili ponudu ili ne.



Naši telefonski pozivi se mogu snimati, a o tome ćemo Vas uvijek obavijestiti prije početka razgovora te tražiti Vaše dopuštenje.

U nekim slučajevima moramo snimati pozive kako bismo mogli dokazati da prema Vama postupamo prema zakonu i svojim obavezama.

Društvene mreže

Na društvenim mrežama komuniciramo s našim klijentima te im javljamo informacije o marketinškim akcijama. Kako bismo **prilagodili komunikaciju** (ciljno je usmjerili) možemo koristiti:

- podatke koji su objavljeni na Vašem profilu i to samo ako ste Vi dozvolili tu opciju;
- podatke ćemo koristiti samo kako biste mogli vidjeti oglase koji Vam mogu biti korisni te ih nećemo čuvati.

Geolokacijski podaci

Geolokacijski podaci određuju lokaciju s koje koristite naše usluge, a prikupljamo ih kako bismo Vam, na primjer, pomogli **da nađete našeg najbližeg savjetnika ili filijalu**.

Ovi podaci se prikupljaju sa internet stranica, aplikacija mobilnog i internet bankarstva te sa POS uređaja trgovaca kada koristite naše kartice. Ti podaci su:

- adresa ili GPS koordinate POS uređaja trgovca, Vašeg telefona ili računara s kojeg koristite naše usluge.

Podaci o kreditnoj sposobnosti

Kada zatražite kredit, mi prema zakonu moramo provjeriti Vašu kreditnu sposobnost i mogućnost otplate dugovanja. Za ove svrhe koristimo:

- podatke iz sistema regulatornog kreditnog registra i one sačuvane u našim sistemima.

Podaci iz spoljašnjih izvora

Kod marketinških aktivnosti ponekad koristimo podatke iz spošljajšnjih izvora kako bismo **bili sigurni da će Vam naša ponuda biti korisna**. Ovo se primarno odnosi na:

- podatke iz javnih registara i evidencija, poput registra poslovnih subjekata, kreditnog registra itd.

Podaci iz anketa i istraživanja

Ankete i istraživanja sprovodimo kako bismo **saznali kakve usluge želite i kakvo je Vaše iskustvo s nama**.

Na taj način najčešće dobijamo prosječne rezultate za grupu klijenata koji su učestvovali u anketi ili istraživanju.

Podaci koji su bitni za pravne obaveze i interese



Naše pravne obaveze uključuju prikupljanje, procjenu i arhiviranje podataka na određeni period.

To nam propisuju različiti zakoni u različite svrhe (na primjer sa ciljem sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma).

Neki od podataka koji se obrađuju za ove svrhe su:

- izvor Vašeg prihoda, državljanstvo, adresa prebivališta ili boravišta, područje djelatnosti, politička izloženost.

Ove podatke možemo koristiti **za druge namjene ako Vi date pristanak** za to ili ako to moramo prema zakonu.

5. Ko može obrađivati Vaše podatke?

Vaše podatke obrađuju sistemi u našoj banci, naši zaposleni, partneri s kojima imamo sklopljene ugovore te nadležni državni organi.

Naši zaposleni

Vaše podatke obrađuju zaposleni kojima su **ti podaci potrebni za rad** te ih zbog tog mogu međusobno proslijeđivati.

To znači da će podatak koji ste dali bankarskom savjetniku, biti dostupan i drugim zaposlenima kojima je potreban za njihov posao.

Naši partneri s kojima imamo sklopljene ugovore

Vaše podatke obrađuju i zaposleni kod naših partnera s kojima imamo **sklopljene ugovore o obrađivanju podataka**. Oni takođe mogu obrađivati Vaše podatke samo prema zakonu ili Vašem pristanku.

Nadležni državni organi

U slučajevima **kada zakon to nalaže**, moramo Vaše podatke proslijediti nadležnim državnim organima i onima koji su nadležni za finansijski, poreski ili bankarski nadzor (na primjer, CBCG, Uprava za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma, itd.).

6. Koja su Vaša prava vezano uz Vaše podatke?



Vaši lični podaci su upravo to što ime govori — Vaši.

Zato imate niz prava vezano uz njih: pravo na pristup, izmjene, brisanje, prenos, prigovor te opoziv/ograničenje pristanka.

- **pravo na pristup:** uvijek nam možete tražiti informacije o načinu obrade podataka,
- **pravo na izmjene:** ako primjetite da Vaši podaci nisu tačni možete od nas tražiti da ih izmijenimo,
- **pravo na brisanje:** možete od nas tražiti da iz naše baze obrišemo Vaše podatke, ako ne postoji pravna osnova po kojoj ih moramo obrađivati.
- **pravo na prenos:** možete nam tražiti da prenesemo Vaše podatke drugom rukovaocu, npr. drugoj banci.
- **pravo na prigovor:** ako se ne slažete s obradom ličnih podataka ili želite da prestanemo upotrebljavati Vaše podatke za određene svrhe, možete nam podnijeti prigovor. Također imate pravo podnijeti prigovor kod Agencije za zaštitu ličnih podataka.
- **pravo na opoziv/ograničenje pristanka:** Vaš pristanak za obradu ličnih podataka je dobrovoljan, te ga u bilo kojem trenutku možete opozvati, odnosno ograničiti. U tom slučaju ćemo obrađivati samo one podatke koje moramo zbog zakona, naših ugovornih obaveza prema Vama, te zbog praćenja svojih zakonskih interesa. Ovo neće **imati nikakvog uticaja na naš ugovorni odnos** te ćete i dalje moći jednako koristiti naše usluge za koje taj pristanak nije nužan.

Kako biste ostvarili bilo koje od ovih prava trebate **ispuniti obrazac** vezan uz pojedinačno pravo. Ovi obrasci se nalaze na našem sajtu <https://api.nlb.me/files/1532093359-zahhtev-za-ostvarivanje-pra-va-na-podrucju-obrade-licnih-podataka.pdf> i u svim filijalama.

Na zahtjev ćemo Vam odgovoriti čim prije, a **najkasnije u roku od 15 dana**.

Završne odredbe

Sve bankarske termine koje smo morali koristiti objasnili smo u pojmovniku.

1. Uopšteno

Ovi Opšti uslovi su sastavljeni u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore, koji se primjenjuju i za njihovo tumačenje.



Stupaju na snagu i primjenjuju se počev od 8. aprila 2024. godine.

Ovi Opšti uslovi će se primjenjivati se na sve Okvirne ugovore zaključene do dana početka njihove primjene.

Stupanjem na snagu ovih Opštih pravila, prestaju da važe Opšti uslovi koji su bili u primjeni od 19. jula 2023. godine.

Opšte uslove uvijek možete naći na našoj internet stranici www.nlb.me i u svim našim filijalama.

2. Vaši ugovori i Opšti uslovi

Potpisivanjem pojedinačnih Ugovora o proizvodima i uslugama banke (npr. Ugovora o vođenju i otvaranju računa, Ugovora o korišćenju platnih kartica itd.) **potvrđujete da ste** (1) upoznati s ovim Opštim uslovima, (2) imali dovoljno vremena da pročitate sadržaj i (3) u cjelosti ste saglasni sa njima.

Tokom trajanja svog Okvirnog ugovora imate pravo od nas **tražiti kopiju svog ugovora** u papirnoj formi ili drugom trajnom mediju.

Za ugovorom određene odnose i našu međusobnu komunikaciju koristi se crnogorski jezik, osim ako ne ugovorimo drugačije.

3. Izmjene Opštih uslova

Mi kao Banka zadržavamo pravo na **promjenu ili dopunu ovih Opštih uslova**. U slučaju izmjena sadržaja kartičnih usluga Vi kao korisnik nemate pravo nadoknade štete.

Ako ste **naš postojeći korisnik**, izmjenom ovih Opštih uslovi mijenja se i Vaš Okvirni ugovor, prema Pravilima izmjene Okvirnog ugovora. O ovome **ćemo Vas obavijestiti** slanjem prijedloga izmjena na način predviđen ovim Opštim uslovima, u papirnom obliku ili na nekom drugom trajnom mediju, 2 mjeseca prije primjene izmjena.

Ako nam u tom roku od dva mjeseca prije predloženog datuma primjene novih Opštih uslova, na našu adresu, ne pošaljete izjavu da niste saglasni sa predloženim izmjenama, smatra se da ste ih prihvatili

U slučaju da nas u roku od dva mjeseca obavijestite da sa predloženim izmjenama Opštih uslova niste saglasni, Okvirni ugovor će se smatrati raskinutim.

4. Pravila u vezi sa Vašim ličnim podacima

Ako dođe do **promjene Vaših ličnih podataka**, podataka o punomoćnicima ili drugih podataka koji se odnose na usluge koje pokrivaju ovi Opšti uslovi, dužni ste nam to **javiti odmah, pisanim putem**. Ovo važi ako ugovorom nismo ugovorili drugačiji rok. Ako prekršite ovu obavezu, mi ne odgovaramo za štetu koja bi Vama ili nekom trećem mogla nastati zbog toga.

Mi kao Banka možemo **obrađivati Vaše lične podatke** kojima raspolažemo u svrhu sprječavanja 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.

Kao korisnik, saglasni ste da Vam možemo slati poruke u kojima ćemo Vas **informisati o ponudama koje Vam mogu biti korisne**. Te poruke možemo slati preko različitih kanala (na primjer Viber-a, SMS-a, e-maila...).

5. Ako niste zadovoljni, možete nam podnijeti prigovor

Ako smatrate da se ne pridržavamo zakonskih propisa iz oblasti platnog prometa, odredbi Okvirnog ugovora, ugovora o pojedinom transakcionom računu, odredbama ugovora o proizvodima i uslugama (npr. Ugovora o korišćenju platnih kartica itd.) ili ovih Opštih uslova, možete nam podnijeti prigovor.

Na Vaš prigovor ćemo odgovoriti:

- u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, na jedan od načina slanja obavještenja iz tačke 8, ovih Opštih uslova. U slučaju da Vam na Vaš uredno podnijet prigovor **ne možemo dostaviti odgovor iz razloga na koje ne možemo uticati**, poslaćemo Vam obavještenje s obrazloženjem tog razloga. U obavještenju ćemo navesti i rok kada ćemo Vam dostaviti odgovor, koji ne smije biti duži od 30 dana od dana kada smo primili Vaš prigovor.

U slučaju da niste zadovoljni našim odgovorom ili nepostupanjem u odnosu na Vaš prigovor, **možete podnijeti prigovor Centralnoj banci**, čije je sjedište u Podgorici, Bulevar sv. Petra Cetinskog, br. 6.

Prigovor Centralnoj banci možete uputiti:

- u pisanoj formi na naprijed navedenu adresu sjedišta;
- putem maila: zastita.potrosaca@cbcg.me;
- preko aplikacije: Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača (na sajtu: www.potrosaci.me).



Prigovor možete podnijeti pisanim ili elektronskim putem na adresu naše filijale / centrale ili na naš e-mail: info@nlb.me.

Ako niste zadovoljni kako smo postupili u odnosu na Vaš **prigovor** možete se (1) obratiti Centralnoj banci Crne Gore te (2) dati prijedlog za pokretanje postupka medijacije Centru za alternativno rješavanje sporova, <https://centarzaars.me>. Ovaj prijedlog možete podnijeti poštom na adresu Ulica Serdara Jola Piletića bb Podgorica, ili e-mailom na centarzaars@centarzaars.me.

Mi smo dužni da učestvujemo u postupku alternativnog rješavanja spora koji Vi pokrenete.

6. Primjena prava

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima primjenjuju se **važeći zakonski propisi u Crnoj Gori.**

Svi eventualni sporni odnosi između nas, Banke i Vas, Korisnika koji bi mogli proizaći iz međusobnih ugovora i ovih Opštih uslova rješavaju se primjenom prava Crne Gore. U slučaju da dođe do spora, nastojaćemo da ga riješimo sporazumno. Ako to ne uspijemo, nadležan će biti sud prema sjedištu Banke, osim ako nije drugačije ugovoreno, tj. ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

Pojmovnik

A	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.
	Autorizacija	Saglasnost Korisnika za izvršavanje platne transakcije.
B	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
	Bankomat	Elektronski uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija: podizanju i/ili uplati gotovog novca, provjeri stanja na transakcionom računu korisnika, plaćanju računa i drugim uslugama koje Banka pruža ili bi u budućnosti pružala putem navedenog uređaja.
	BBAN (Basic Bank Account Number)	Račun za plaćanje koji sadrži ukupno 18 numeričkih znakova, a koji se sastoji od tri dijela: 1. dio je vodeći broj Banke - pružaoca usluga (tri numerička znaka), 2. dio je individualna partija transakcionog računa korisnika koji se vodi kod Banke (13 numeričkih znakova), 3. dio je kontrolni broj (2 numerička znaka).
	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.
	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.
	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.
C	Cash advance	Podizanje gotovine na šalterskim POS terminalima.
	Charge kartica	Kartica za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita kredita, uz obavezu uz korisnika da najkasnije do Ugovorom definisanog roka, uplati iznos dospjelih obaveza. Procenat vraćanja duga za ovaj tip kartice je definisan na 100% i u slučaju redovne otplate Korisnik je oslobođen plaćanja redovne kamate. Procenat vraćanja duga se ne odnosi na plaćanje na rate. U slučaju neplaćanja obaveza na dan dospelja, koji je definisan Ugovorom o korišćenju kartice, Korisniku se naplaćuje zatezna kamata u skladu sa Ugovorom. Charge kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu, kao i za plaćenje preko interneta.
Č	Čitač kartice	Uređaj koji se koristi za postupak autentifikacije putem kartica Banke opremljenih čip-tehnologijom, magnetnom trakom i slično.
D	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).
	Debitna kartica	Kartica za plaćanje roba i usluga te podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na računu za plaćanje za koji je vezana. Namijenjena je za korišćenje u zemlji i inostranstvu kao i za internet plaćanje.
	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.

Direktno zaduženje	Platna usluga za zaduženje računa za plaćanje platioca kada platnu transakciju inicira primalac plaćanja. Sprovodi se na osnovu saglasnosti platioca date (1) primaocu plaćanja, (2) pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja ili (3) pružaocu platnih usluga platioca.
Distributivni kanali	U smislu ovih Opštih uslova oni predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje proizvoda i usluga Banke. Distributivni kanal 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.
Dnevni broj transakcija	Maksimalan broj transakcija koje klijent može napraviti tokom dana. Maksimalan broj transakcija obuhvata ukupan broj transakcija učinjen kupovinom, podizanjem gotovine i internet transakcijama. Dnevni broj transakcija je moguće promijeniti na zahtjev Korisnika. Preporuka Banke je da se Korisnik raspita o postavljenim broju transakcija zbog mogućnosti odbijanja istih usljed prekoračenja.
Dnevni limit	Maksimalan iznos dnevne potrošnje. Banka iz bezbjednosnih razloga postavlja maksimalan iznos dnevnih transakcija na POS terminalima za kupovinu, podizanje gotovine, kao i poseban limit za internet plaćanja. Dnevni limit je moguće promijeniti na zahtjev Korisnika. Preporuka Banke je da se Korisnik raspita o postavljenim limita zbog mogućnosti odbijanja transakcija usljed prekoračenja istog.
Dodatni korisnik	Fizičko lice kome je kartica izdata na zahtjev osnovnog Korisnika, čije je ime ispisano na kartici i vezana je za račun osnovnog Korisnika. Svi troškovi naknada, kamata, transakcija i pripadajućih provizija nastali putem korišćenja dodatne Kartice, idu na teret osnovnog Korisnika. Kartica izdata dodatnom korisniku je dodatna kartica. Broj dodatnih kartica nije ograničen.
Država članica	Država članica Evropske unije ili država potpisnica Ugovora o Evropskom ekonomskom prostoru.
E	
Elektronski potpis	Skup podataka u elektronskom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani sa elektronskim dokumentom i koji služe za identifikaciju potpisnika.
F	
Filijala Banke	Organizaciona jedinica Banke u Sektoru poslovanja sa građanima.
I	
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.
Informativni dokument o naknadama	Informativni dokument o naknadama za najreprezentativnije usluge povezane sa računom za plaćanje.
Installment kartica	Kartica za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita kredita, uz obavezivanje Korisnika da najkasnije do Ugovorom definisanog roka izvrši uplatu dospjelih obaveza. Kartica služi za trgovinu na rate, uz određenu naknadu definisanu po važećem tarifniku Banke. Uplata dospjelih obaveza se može vršiti putem trajnog naloga ili direktnom uplatom na kartični račun. U slučaju neplaćanja obaveza do dana dospelja definisanog Ugovorom, klijentu se naplaćuje zatezna kamata u skladu sa važećim Ugovorom. Installment kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu.
Interna platna transakcija	Platna transakcija koju izvršava Banka kao pružalac usluga platnog prometa i platioca i primaoca plaćanja.
Internet prodajno mjesto	Prodajno mjesto na Internet stranici koje prihvata platnu karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.
Iskorišćeni kreditni limit	Iznos kredita iskorišćen od strane Korisnika kartice na dan pokretanja mjesečnog obračuna koji uključuje glavnice (dospjelu i nedospjelu), provizije i kamate obračunate u skladu sa tarifnikom Banke.
Isplatno prodajno mjesto	Poslovni subjekt ovlašten za prihvatanje kartice za uslugu isplate gotovog novca na POS uređaju.
J	
Jedinstvena identifikacijska oznaka (JIO)	Kombinacija slova, brojeva ili simbola koju Banka dodjeljuje korisniku platnih usluga i koji se mora navesti prilikom davanja naloga za plaćanje kako bi se jasno odredio korisnik plaćanja odnosno njegov račun. U smislu ovih Opštih uslova JIO može biti broj računa za plaćanje, broj platne kartice, broj depozitnog računa ili broj kreditne partije.

Jednokratna platna transakcija	Svako plaćanje inicirano Nalogom za plaćanje u filijali Banke koje nije pokriveno okvirnim ugovorom o platnim uslugama između Platioca i Banke.
K	
Kartica prometa	Pregled koji sadrži sve promjene po Kartičnom računu. MasterCard, Visa
Kartična organizacija	International.
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.
Kartični račun	Račun na kojem se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu korišćenjem osnovne ili dodatnih kartica. Po kartičnom računu su evidentirane sve transakcije sa pripadajućim provizijama, naknadama i kamatama obračunatim u skladu sa važećim tarifnikom banke.
Korisnik kartice	Fizičko ili pravno lice kome Banka izdaje karticu i koje je prihvatilo ove Opšte uslove.
Korisnik platnih usluga	Fizičko lice koje 1) 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 i/ili 2) koje se koristi platnom uslugom u svojstvu platilaca i/ili primaoca plaćanja u skladu s odredbama navedenog ugovora i ovih Opštih uslova.
Kreditni limit	Maksimalni dozvoljeni iznos kredita koji Banka odobrava po kartičnom računu tj. kartici (kreditnoj/debitnoj).
Kupovina na rate	Servis koji korisnicima kreditnih i debitnih kartica omogućava kupovinu roba i usluga na rate. Plaćanjem roba i usluga i podizanjem gotovine platnim karticama u regionima u kojima osnovna valuta nije euro, Banka će teretiti ili odobriti transakcioni račun po MasterCard odnosno Visa kursu na dan obrade transakcije u Visa i MasterCard platnom sistemu, uvećan za proviziju Banke za konverziju po tom poslu koja je utvrđena Pregledom naknada.
Kursna lista u Visa i MasterCard sistemu	
M	
Međunarodna platna transakcija	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
Minimalni iznos za uplatu	Mjesečni iznos svih dospjelih obaveza po računu vezanom za karticu. Obračun mjesečnog minimalnog iznosa zavisi od (1) ugovorenog minimalnog procenta za vraćanje potrošenih sredstava, (2) dospjelih obaveza po transakcijama na rate, (3) naknada i kamate za korištenje sredstava za odobreni kreditni limit, po pojedinačnim karticama.
Mjesečni broj transakcija	Maksimalan broj transakcija koje klijent može napraviti tokom mjeseca. Maksimalan broj transakcija obuhvata ukupan broj transakcija učinjen kupovinom, podizanjem gotovine i internet transakcije. Mjesečni broj transakcija je moguće promijeniti na zahtjev Korisnika. Preporuka Banke je da se Korisnik raspita o postavljenim broju transakcija zbog mogućnosti odbijanja istih usljed prekoračenja.
Mjesečni izvod	Pregled mjesečnih transakcija sa pripadajućim naknadama, provizijama i jasno naznačenom kamatom za obračunski period, kao i stanjem prenešenog duga iz predhodnog perioda, po svakom pojedinačnom kartičnom računu. U mjesečnom izvodu je i formula po kojoj je izvršen obračun. Mjesečni izvod se može dostaviti klijentu na uvid slanjem putem e-maila, na kućnu adresu ili preuzimanjem direktno na šalteru. U slučaju slanja izvoda putem pošte, klijentu se naplaćuje naknada za ovu uslugu, u skladu sa Pregledom naknada banke. Banka ne snosi odgovornost za posljedice nastale kašnjenjem u dostavi izvoda.
Mjesečni limit	Maksimalan iznos mjesečne potrošnje. Banka iz bezbjednosnih razloga postavlja maksimalan iznos mjesečnih transakcija na POS terminalima za kupovinu, podizanje gotovine, kao i poseban limit za internet plaćanja. Mjesečni limit je moguće promijeniti na zahtjev Korisnika. Preporuka Banke je da se Korisnik raspita o postavljenim limitu zbog mogućnosti odbijanja transakcija usljed prekoračenja istog.
MO/TO transakcije	Mail Order/Telephone Order, transakcija plaćanja roba i usluga za čije obavljanje je potrebno prodajnom mjestu dostaviti kartične podatke putem mail-a ili telefona (Mail Order, Telephone Order) putem popunjene autorizacione forme od strane korisnika kartice.
N	
Nacionalna platna transakcija	Transakcija u čijem izvršavanju učestvuju jedan ili više pružalaca platnih usluga koji usluge pružaju na teritoriji Crne Gore.
Nalog za plaćanje	Instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi Banci, odnosno svom pružaocu platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

Napredni elektronski potpis	Elektronski potpis kojim se pouzdano garantuje identitet potpisnika i integritet elektronskih dokumenata i koji ispunjava uslove utvrđene zakonom.
NLB pay Crna Gora	Aplikacija koja omogućava plaćanje putem mobilnog telefona. U okviru aplikacije su digitalizovane platne kartice koje korisnik ima. Za transakcije obavljene putem ove aplikacije, ne važe pravila za kupovinu na rate zlatnim karticama Banke, kao ni pravila o cash backu za trgovinu zlatnim karticama Banke na Bančnim terminalima.
O	
Obnavljanje (reizdavanje)	Izdavanje nove kartične plastike po isteku roka važenja prethodno izdate kartične plastike. Za redovno reizdate ili nove kartice, Banka može vršiti slanje plastike na kućnu adresu korisnika
Obračunski period	Period za koji Banka pravi presjek po kartičnom računu i obračunava dospjele obaveze, naknade i kamatu. Mjesečni izvod uključuje ove stavke te se kreira prvog radnog dana za prethodni mjesec.
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: 1) pojedinačnih ugovora o proizvodima i uslugama Banke (npr. ugovora o otvaranju transakcionog računa i/ili ugovora o otvaranju računa za plaćanje sa osnovnim uslugama i/ili ugovora o korišćenju platne kartice), 2) ovih Opštih uslova, 3) Terminskog plana izvršenja platnih transakcija fizičkih lica (u daljem tekstu Terminski plan) i Pregleda naknada za usluge fizičkih i pravnih lica i korespondentskog bankarstva (u daljem tekstu: Pregled naknada), važećih na dan primjene, kao i 4) posebnih uslova tokom akcijskih ponuda za neku dodatnu uslugu (bilo da su sastavni dio pojedinačnog ugovora ili su dostupni na internet stranici www.nlb.me i/ili u filijalama Banke)
Opšti uslovi poslovanja NLB Banke sa fizičkim licima	Opšti uslovi poslovanja NLB Banke sa fizičkim licima je dokument koji čine: Opšti uslovi vođenja računa za plaćanje i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica, kojima se uređuju se uslovi pod kojima Banka pruža platne usluge fizičkim licima, način pružanja tih usluga, kao i uslovi otvaranja i vođenja računa za plaćanje, te s njima povezana međusobna prava i obaveze. Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje platnih kartica, kojima se uređuju uslovi pod kojima Banka izdaje platne kartice fizičkim licima i načini korišćenja platnih kartica, te s njima povezana međusobna prava i obaveze. Opšti uslovi za izvršenje jednokratnih platnih transakcija, kojima se uređuju uslovi pod kojima Banka izvršava jednokratne platne transakcije, te sa njima povezana međusobna prava i obaveze. Opšte informacije o zaštiti ličnih podataka, kojima Banka informiše klijente koje lične podatke prikupljamo, zbog čega ih prikupljamo, kako ih upotrebljavamo, na koji način ih obrađujemo; te s njima povezana međusobna prava i obaveze. - Pojmovnik sa najbitnijim terminima. Sastavni dio Opštih uslova čine i: - Terminski plan izvršenja platnih transakcija (u daljem tekstu: Terminski plan) - Pregled naknada za usluge za fizička lica, važećih na dan primjene (u daljem tekstu: Pregled naknada) - Posebni uslovi tokom akcijskih ponuda za neku dodatnu uslugu (bilo da su sastavni dio pojedinačnog ugovora ili su dostupni na internet stranici www.nlb.me i/ili u filijalama Banke). Opšti uslovi sastavni su dio pojedinačnog ugovora o otvaranju transakcionog računa i/ili ugovora o otvaranju računa za plaćanje sa osnovnim uslugama i/ili ugovora o korišćenju platne kartice, te zajedno s prethodno navedenim dokumentima čine Okvirni Ugovor.
Osnovni korisnik	Fizičko lice kome je odobren Zahtjev za izdavanje kartice. To lice je vlasnik računa, svih sredstava na njemu i osnovne kartice. Osnovna kartica je naziv za karticu koja je izdata osnovnom korisniku.
OTP (one time password)	Jednokratna tajna lozinka koju Korisnik kartice dobija putem SMS poruke ili elektronske pošte kako bi se dodatno identifikovao prilikom internet plaćanja, i validna je samo za transakciju za koju je generisana.
P	
Personalizovana sigurnosna obilježja kartice	Elementi kartice potrebni za realizaciju transakcije sa ili bez fizičkog prisustva Korisnika. Osnovni elementi su broj kartice od 16 cifara, datum validnosti kartice, CVV/CVC broj od 3 cifre odštampan na poledini kartice.
PIN (Personal Identification Number)	Personalizovano sigurnosno obilježje koje čini lični identifikacioni broj korisnika platne usluge koji mu dodjeljuje Banka. To je strogo poverljivi broj poznat isključivo korisniku, a služi za njegovu identifikaciju i autorizaciju transakcija. Korisnik može svoj kartični PIN da promjeni na bankomatu uz plaćanje predviđene naknade za ovu uslugu. Preporuka je da se, u slučaju da Korisnik ima više Kartica, isti PIN ne bira za sve.

Platilac	Fizičko ili pravno lice koje daje nalog za plaćanje ili saglasnost za plaćanje.
Platna kartica	Platni instrument koji izdaje Banka i koji njenom korisniku omogućava da raspolaže novčanim sredstvima koja se nalaze na kartičnom računu ili računu za plaćanje, odnosno da vrši bezgotovinska plaćanja, podiže i polaže gotovinu. Kartica je vlasništvo Banke i nije prenosiva.
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.
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 obezbijeđena 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.
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.
Platni sistem	Sistem za prenos novčanih sredstava s formalnim i standardizovanim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu, obračun i / ili naplatu platnih transakcija.
Ponovno izdavanje kartice	Izdavanje nove kartice umjesto izgubljene ili ukradene kartice, te u drugim opravdanim slučajevima. Zamjena Kartice se može vršiti u slučaju fizičkog oštećenja same plastike, promjene ime-na Korisnika, kao i sumnje u moguću zloupotrebu. Ponovno izdavanje kartice vrši se na pismeni zahtjev Korisnika kartice ili na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Kartica se izrađuje sa novim brojem podnošenjem zahtjeva za izradu nove, a prethodna kartica se stavlja van funkcije trajnim blokiranjem.
Ponovno izdavanje PIN-a	Ponovno štampanje PIN-a na pismeni zahtjev Korisnika kartice, podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva. Ponovna izrada PIN-a se naplaćuje u skladu sa važećim tarifnikom banke.
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.
Potpis	Potvrda vjerodostojnosti potpisanog dokumenta, svojeručnim ispisivanjem ličnog imena i prezimena.
Potrošač	Fizičko lice koje djeluje u svrhe koje nisu namijenjene njegovom zanimanju, odnosno poslovnoj djelatnosti.
Pregled naknada	Pregled svih naknada koje Banka naplaćuje za platne usluge pružene fizičkim i pravnim licima i za usluge korespondentskog bankarstva.
Prekogranična platna transakcija	Platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju dva pružaoca platnih usluga od kojih jedan pružalac platnih usluga (primalac plaćanja ili platilac) 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.
Primalac plaćanja	Fizičko ili pravno lice kome su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.
Prodaja na rate	Servis koji korisnicima platnih kartica omogućava trgovinu roba i usluga na rate.

Prodajno mjesto/ Trgovac	Poslovni subjekt ovlašten za prihvatanje kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja robe i / ili usluga.
R	
Račun za plaćanje	U smislu ovih Opštih uslova, zajednički termin za transakcioni račun i račun za plaćanje sa osnovnim uslugama.
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.
Radni dan	Dan u kojem Banka posluje i izvršava platne transakcije. Definisan je Terminskim planom Banke.
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.
Raspoloživi kreditni limit	Iznos odobrenog kreditnog limita koji je raspoloživ Korisniku kartice u datom periodu. Na kraju obračunskog perioda raspoloživi kreditni limit je naznačen na mjesečnom izvodu.
Referenca plaćanja	Broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identifikira Jednokratna platna transakcija.
Referentna kamatna stopa	Kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za obračun kamate koja će se primjenjivati i koja potiče iz javno dostupnog izvora.
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.
Revolving kartica	Kartica za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita revolving kredita. uz obavezu Korisnika da najkasnije do roka definisanog Ugovorom o korišćenju kartice, izvrši uplatu svih dospjelih obaveza. Procenat revolvinga bira klijent prilikom apliciranja za karticu. Procenat vraćanja duga se može kretati od 5% do 100% duga koji se vraća. Proces nat vraćanja duga se ne odnosi na plaćanje na rate. Uplata dospjelih obaveza se može vršiti putem trajnog naloga i direktnom uplatom na karticni račun. Redovna kamata se obračunava na prenešeni dug iz predhodnog perioda umanjen za iznos nedospjelih rata, dok se u slučaju neplaćanja mjesečnih obaveza do dana dospeljeća definisanog ugovorom, Korisniku kartice naplaćuje zatezna kamata, u skladu sa Ugovorom. Revolving kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu.
Rezervacija	Kartična transakcija za koju Banka još nije dobila finansijsku potvrdu. Rezervacija umanjuje iznos raspoloživog novca i ne registruje se na kartičnom računu Korisnika. Iznos rezervisanih sredstava se može razlikovati od iznosa konačnog zaduženja, tj. finansijske potvrde kartične transakcije što može zavisi od kursa ukoliko je transakcija nastala van euro zone, kao i prodavca koji vrši prodaja roba i usluga.
Rok važenja kartice	Rok naznačen na samoj kartici koji predstavlja vrijeme do kada kartica može da se koristi. Kartica se može koristiti zaključno sa posljednjim danom u mjesecu koji je naveden na kartici. Kartica čiji je rok istekao ne može biti korišćena.
Rok za plaćanje	Datum do kog Korisnik kreditne kartice mora da uplatiti minimalni mjesečni iznos za dati obračunski period. Rok za plaćanje dospjelih obaveza naznačen je u Ugovoru o kartici. U slučaju neplaćanja dospjelih obaveza u ugovoru predviđenom roku, Banka Korisniku obračunava zateznu kamatu na iznos dospjelih neplaćenih obaveza.
S	
Saldo	Iznos sredstava na računu za plaćanje.
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 samouslužnog uređaja.

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.
T	
Terminski plan/Vrijeme autorizovanja i izvršenja naloga za plaćanje	Dokument kojim je određeno vrijeme primanja i vrijeme izvršenja naloga platnog prometa.
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.).
Trajni nalog	Ugovorni odnos između platioca i Banke o platnim uslugama kojim platilac daje nalog Banci za zaduženje svog računa za plaćanje u korist određenog primaoca plaćanja. Ugovara se za tačno određeni iznos i dinamiku plaćanja, do opoziva ili na određeno vrijeme.
Transakcija	Bilo koje kartično plaćanje roba i usluga, podizanje gotovine, uplata na bankomatu, odnosno polog gotovine na račun kartice.
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
Treća država	Do pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji (EU) svaka strana država, a nakon pristupanja, država koja nije država članica.
V	
Verifikacioni broj kartice (CVV2 Visa Internacional, CVC2 MasterCard)	Sigurnosni kod od tri cifre koji se nalazi na poleđini kartice i koristi se prilikom internet plaćanja.
Z	
Zahtjev za izdavanje kartice	Obrazac za izdavanje kartice koji popunjava fizičko i/ili pravno lice (potencijalni Korisnik kartice).