

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

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

1. Uvod

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

Sastavni dio ovih Opštih uslova su Terminski plan i Pregled tarifa Banke, važećih na dan primjene, posebni uslovi za pojedinu dodatnu uslugu, bilo da su sastavni dio pojedinog ugovora ili su dostupni korisnicima na internet stranici www.nlb.me ili u filijalama Banke.

Opšti uslovi sastavni su dio pojedinačnog ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa te zajedno s dokumentima iz prethodnog stava ovih Opštih uslova čine **okvirni ugovor**.

2. Definicije

Pojedini pojmovi korišćeni u ovim Opštim uslovima imaju sljedeće značenje:

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

Tel: **19888**

Filijale Banke (Popis filijala Banke, nalazi se na Internet stranici Banke www.nlb.me).

Banka je upisana u registar CRPS-a u pod brojem: 4-0006161 i posluje kao licencirana banka sa dozvolom za rad broj 0101-76/1-2002 od 18.12.2002. godine izdatom od strane Centralne banke Crne Gore, Podgorica, koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

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

uređajem, a plaćanje se obavlja telekomunikacijskom ili mrežnom operatoru ili operatoru informatičko-tehnološkog sistema, koji djeluje isključivo kao posrednik između korisnika platnih usluga i dobavljača robe i usluga.

- **Nalog za plaćanje** – instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi Banci, odnosno svom pružaocu platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.
- **Platna transakcija** – polaganje, podizanje ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između platilaca i primalaca plaćanja; platne transakcije mogu biti nacionalne, međunarodne i prekogranične.
- **Nacionalna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju platiocev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ili samo jedan pružalac platnih usluga koji posluje u Crnoj Gori.
- **Prekogranična platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju dva pružaoca platnih usluga od kojih jedan pružalac platnih usluga (primalaca plaćanja ili platilaca) posluje u Crnoj Gori, a drugi pružalac platnih usluga (platioca ili primaoca plaćanja) posluje prema propisima druge države članice.
- **Međunarodna platna transakcija** - je platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Crne Gore, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji treće države, kao i platna transakcija kod koje isti pružalac platnih usluga platnu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države.
- **Treća država** – do pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji (EU) svaka strana država, a nakon pristupanja, država koja nije država članica.
- **Država članica** - država članica Evropske unije ili država potpisnica Ugovora o Evropskom ekonomskom prostoru.
- **Interna platna transakcija** – platna transakcija koju izvršava Banka kao pružalac usluga platnog prometa i platioca i primaoca plaćanja.
- **Okvirni ugovor** – ugovor o platnim uslugama koji Banka sklapa s korisnikom platnih usluga, zajedno sa ovim Opštim uslovima i posebnim uslovima za pojedinu vrstu transakcionog računa i / ili pojedinu posebno ugovorenu uslugu koju Banka pruža vezano za transakcioni račun, a kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija i koji sadrži i obaveze i uslove otvaranja i vođenja transakcionog računa; ako korisnik sklopi s Bankom više ugovora o otvaranju i vođenju različitih vrsta transakcionih računa, Banka će usluge platnog prometa po svim računima pružati prema ovim Opštim uslovima, uvažavajući specifičnosti pojedine vrste računa i posebne ugovore.
- **Transakcioni račun** – račun koji Banka otvara i vodi korisniku na osnovu okvirnog ugovora i ovih Opštih uslova, a koji se koristi za izvršavanje svih platnih transakcija.
- **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**.
- **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.
- **BBAN (Basic Bank Account Number)** – transakcioni račun otvoren prema konstrukciji koja sadrži ukupno 18 numeričkih znakova, a koji se sastoji od tri dijela s tim da se prvi dio odnosi na vodeći broj Banke - pružaoca usluga (tri numerička znaka), drugi dio označava (broj) individualnu partiju transakcionog računa korisnika koji se vodi kod Banke (13 numeričkih znakova), a treći dio je kontrolni broj (2 numerička znaka).
- **Jedinstvena identifikacijska oznaka (JIO)** – kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružalac platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i / ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji; u smislu ovih Opštih uslova JIO može biti broj transakcionog računa i / ili broj platne kartice, broj depozitnog računa i / ili broj kreditne partije.
- **Autentifikacija** – postupak koji uključuje identifikaciju i verifikaciju identiteta korisnika te davanja autorizacije / saglasnosti za izvršenje platne transakcije, a Banci omogućava provjeru korišćenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personalizovanih sigurnosnih obilježja.

- **Čitač kartice** - nepersonalizovan uređaj, a koristi se za postupak autentifikacije putem kartica Banke opremljenih čip-tehnologijom.
- **Depozitni račun** - ulog na štednju po viđenju u eurima ili stranoj valuti, oročeni depozit u eurima ili stranoj valuti.
- **Direktno zaduženje** – platna usluga za zaduženje računa za plaćanje platioca, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primaoca plaćanja na osnovu saglasnosti platioca date primaocu plaćanja, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja ili pružaocu platnih usluga platioca.
- **Trajni nalog** - ugovorni odnos između platioca i Banke o platnim uslugama kojim platilac daje nalog Banci za zaduženje računa platioca u korist određenog primaoca plaćanja, za tačno određeni iznos, uz određenu dinamiku plaćanja, do opoziva ili na određeno vrijeme.
- **Platni instrument** – svako personalizovano sredstvo i / ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i njegovog pružaoca platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje, koji ima određena personalizovana sigurnosna obilježja.
- **Platna kartica/kartica** – platni instrument koji Banka izdaje i koji njenom korisniku omogućava plaćanja robe i / ili usluga bilo preko prodajnog mjesta i / ili na daljinu i / ili za podizanje i / ili polaganje gotovog novca i / ili korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju. Kartica je vlasništvo Banke i nije prenosiva.
- **Broj platne kartice** - broj kartice koji jednoznačno određuje izdavaoca kartice i korisnika platne usluge, a sadrži 16 bročanih znakova koji se personaliziraju na prednjoj strani platne kartice.
- **PIN (Personal Identification Number)** – označava personalizovano sigurnosno obilježje koje čini ličnu identifikacioni broj korisnika platne usluge kojeg mu dodjeljuje Banka, poznat isključivo korisniku kartice i strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju korisnika kartice i autorizaciju kod platnih transakcija koje zahtijevaju identifikaciju i autorizaciju PIN-om.
- **Personalizovano sigurnosno obilježje** – podaci na kartici i podaci pridruženi kartici, koji njenom izdavaocu omogućavaju identifikaciju osobe koju je izdavalac ovlastio za korišćenje te kartice, a naročito ime i prezime korisnika kartice, broj kartice, kontrolni broj ispisan na poledini ili prednjem dijelu kartice, datum važenja kartice, PIN, jednokratna lozinka i potpis korisnika kartice na kartici.
- **Potpis** – saglasnost korisnika platne usluge pomoću pisanih riječi bez obzira na materijal na kojem je pisano, sredstvo kojim se pisalo i / ili skup podataka u elektronskom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani s drugim podacima u elektronskom obliku i koji služe za identifikaciju korisnika platne usluge i potvrdu vjerodostojnosti potpisanog dokumenta te autorizaciju kod platnih transakcija koje zahtijevaju identifikaciju i autorizaciju potpisom.
- **Trajni nosač podataka** - 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.
- **Sredstvo za komuniciranje na daljinu** - sredstvo koje se može upotrijebiti za zaključenje ugovora o platnim uslugama bez istovremene fizičke prisutnosti pružaoca platnih usluga i korisnika platnih usluga.
- **Saldo** – iznos sredstava na transakcionom računu.
- **Raspoloživi iznos sredstava na transakcionom računu** - saldo uvećan za iznos eventualno odobrenog dozvoljenog prekoračenja i umanjen za aktivne rezervacije.
- **Datum valute** - referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva knjižena na teret računa za plaćanje (datum valute zaduženja) ili u korist računa za plaćanje (datum valute odobrenja).
- **Referentni kurs** - kurs koji se koristi kao osnovica pri preračunavanju valute, a koji pružalac platnih usluga učini dostupnim ili koji potiče iz javno dostupnog izvora.
- **Referentna kamatna stopa** - kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za obračun kamate koja će se primjenjivati i koja potiče iz javno dostupnog izvora.
- **Radni dan** – dan na koji posluje Banka kako bi se platna transakcija mogla izvršiti, a definisan je u skladu sa Terminskim planom Banke.
- **Terminski plan / Vrijeme autorizovanja i izvršenja naloga za plaćanje** - dokument kojim je određeno vrijeme primanja i vrijeme izvršenja naloga platnog prometa.
- **Prodajno mjesto** - poslovni subjekt ovlašćen za prihvatanje kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i / ili usluga.

- **Internet prodajno mjesto** – prodajno mjesto na Internet koje prihvata karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem Interneta.
- **Isplatno prodajno mjesto** - poslovni subjekt ovlašten za prihvatanje kartice za uslugu isplate gotovog novca na POS uređaju.
- **Bankomat** – elektronski uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija podizanja i uplate gotovog novca, provjeri stanja na transakcionom računu korisnika i druge usluge koje Banka pruža ili bi u budućnosti pružala putem navedenog uređaja.
- **POS uređaj** – elektronski uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i / ili usluga ili isplate gotovog novca; u zavisnosti od sistema, može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava.
- **Samouslužni uređaj** – elektronski uređaj namijenjen izvršavanju platnih transakcija plaćanja robe i / ili usluga na kojem se transakcije sprovode uz prisutnost kartice i identifikaciju korisnika na način predviđen od strane samog samouslužnog uređaja.
- **Beskontaktno plaćanje** – platna transakcija s načinom autorizacije koji se obavlja prinošenjem kartice / drugog platnog instrumenta POS uređaju. Zavisno od iznosa platne transakcije, kao i o funkcionalnostima POS uređaja, autorizacija se vrši prinošenjem kartice / drugog platnog instrumenta uređaju ili prinošenjem kartice / drugog platnog instrumenta uređaju uz dodatni postupak unosa PIN - a.
- **Kartična platna šema** – skup funkcija, procedura, postupaka, pravila i uređaja koji korisniku kartice omogućavaju izvršenje platne transakcije i / ili podizanje gotovog novca kod pružalaca platnih usluga.
- **Platni sistem** – sistem za prenos novčanih sredstava s formalnim i standardizovanim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu, obračun i / ili naplatu platnih transakcija.
- **Opšti uslovi** - Opšti uslovi poslovanja NLB Banke AD za platni promet s fizičkim licima – korisnicima, kojima se uređuje platni promet s korisnicima i to platne usluge, obaveze informisanja korisnika platnih usluga o uslovima za pružanje usluga i pruženim platnim uslugama, te druga prava i obaveze u vezi s pružanjem i korišćenjem platnih usluga, način otvaranja i vođenja transakcionih računa i izvršenje platnih transakcija.
- **Pregled tarifa Banke** – pregled naknada za usluge prema fizičkim licima.

3. Otvaranje i vođenje transakcionog računa

Banka korisniku otvara određeni transakcioni račun na osnovu ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste transakcionog računa, u skladu sa odredbama tog ugovora i ovih Opštih uslova. Banka će korisniku platnih usluga, prije nego što se korisnik platnih usluga obaveže ponudom ili okvirnim ugovorom, prethodno dati informacije koje su mu potrebne da bi uporedio različite ponude radi donošenja odluke o sklapanju ugovora, a naročito informacije o Banci kao pružaocu platnih usluga, uslovima korišćenja platnih usluga, svim naknadama, kamatnim stopama i kursu, o načinu međusobne komunikacije, zaštitnim i korektivnim mjerama, načinu izmjena i otkaza okvirnog ugovora, te o pravnoj zaštiti, na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka, dovoljno unaprijed kako bi korisnik platnih usluga imao vremena za donošenje odluke o sklapanju ugovora. Smatra se da je Banka ispunila svoju obvezu informisanja i uručenjem primjerka nacrta okvirnog ugovora koji sadrži informacije iz ove tačke.

U svrhu otvaranja transakcionog računa, Korisnik je dužan da Banci dostavi Zahtjev za otvaranje računa sa podacima definisanim pozitivnim zakonskim propisima i drugim podacima koje Banka može zahtijevati u skladu sa svojom poslovnom politikom.

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

Fizičko lice može ovlastiti drugo lice da, u njegovo ime i za njegov račun, zaključi okvirni ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa, i u tom slučaju Banka utvrđuje identitet ovlašćenog lica i transakcioni račun otvara na osnovu ovlašćenja koje je ovjerio nadležni organ.

Banka korisniku otvara i vodi ove transakcijske račune:

- tekući račun (u eurima);
- devizni račun (u eurima i / ili u stranoj valuti);

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

Sredstva na transakcionim računima vode se kao sredstva po viđenju, a Banka ih osigurava kod institucije za osiguranje štednih depozita.

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

Korisnik može, u pisanoj formi, opunomoćiti jednu ili više osoba za izvršavanje platnih transakcija po okvirnom ugovoru i / ili ugovoru o otvaranju i vođenju određene vrste transakcionog računa.

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

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

4. Dodatne usluge vezane uz transakcioni račun

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

- NLB Klik usluga internet / mobilnog bankarstva;
- direktno zaduženje;
- trajni nalog;
- kreditna revolving kartica - MasterCard i Visa Classic;
- kreditna charge kartica – MasterCard i Visa Classic;
- prekoračenje po transakcionom računu;
- i druge dodatne usluge koje će Banka naknadno uvesti.

Korisnik može ugovoriti izvršavanje niza platnih transakcija:

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

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

5. Pružanje platnih usluga

5.1. Platne transakcije

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

Elementi naloga za plaćanje određeni su pozitivnim propisima i kanalom primanja naloga, u skladu sa posebnim ugovorom i uslovima za pojedinu vrstu platnog instrumenta, te platnim sistemom i ovim Opštim uslovima.

Banka će izvršiti platnu transakciju kada primi nalog za plaćanje, osim ako postoje uslovi za odbijanje naloga za plaćanje iz tačke IV.7. ovih Opštih uslova i propisa kojima se reguliše platni promet.

5.2. Prijem naloga za plaćanje

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

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

Opšti uslovi vođenja transakcionog računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica NLB Banke AD Podgorica
važe od 09.01.2015.

dostave podataka. Odgovornost za siguran, pravilan i pravovremen prenos podataka je na strani pošiljaoca podataka.

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

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

Ako je korisnik posebno ugovorio s Bankom dan početka izvršenja naloga, vremenom prijema naloga smatraće se dan ugovoren za početak izvršenja naloga, a ako je taj dan neradni dan, prvi sljedeći radni dan.

Za platne transakcije inicirane karticom vrijeme prijema naloga za plaćanje jeste trenutak u kojem je korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka s provela postupak autentifikacije. Po primljenom nalogu Banka će izvršiti prenos sredstava kad od pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja primi nalog za zaduženje, u skladu sa ugovorenom kartičnom platnom šemom, a najkasnije u roku od 30 dana od primanja naloga.

5.3. Izvršenje naloga za plaćanje

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

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

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

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

Banka će korisniku platne usluge dati na ugovoreni način informacije prije izvršenja pojedine platne transakcije, kao i informacije o pojedinoj platnoj transakciji nakon zaduženja računa za plaćanje, odnosno nakon izvršenja pojedine platne transakcije.

Pod ugovorenim načinom dostave izvoda i drugih obavještenja u skladu sa ovim Opštim uslovima podrazumijeva se način dostave izvoda u skladu sa okvirnim ugovorom i/ili pojedinačnim ugovorom o transakcionom računu zaključenim sa korisnikom.

5.4. Ispravnost naloga za plaćanje

Ispravnim nalogom za plaćanje smatra se nalog koji sadrži minimalno sljedeće elemente:

- **Nalog za uplatu** - naziv (ime i prezime) platioca, broj računa primaoca, naziv (ime i prezime) primaoca, iznos, oznaku valute i datum podnošenja.
- **Nalog za isplatu** - naziv (ime i prezime) platioca, broj računa platioca, naziv (ime i prezime) primaoca, oznaka valute, iznos, datum podnošenja.
- **Nalog za prenos** - naziv (ime i prezime) platioca, broj računa platioca, JIO primaoca, naziv (ime i prezime) primaoca, adresa primaoca, iznos, oznaku valute i datum izvršenja.

Uz elemente iz prethodnog stava, nalog mora sadržati i saglasnost za izvršenje naloga definisanu ovim Opštim uslovima.

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

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

Banka utvrđuje ispunjenje uslova za izvršenje naloga u trenutku primanja naloga. Ako je na nalogu određen datum izvršenja unaprijed, Banka, uslove za izvršenje naloga za plaćanje, provjerava na naznačeni datum izvršenja.

Banka zadržava pravo od korisnika da zatraži dodatne informacije vezano za platnu transakciju, ako bi takva obaveza proizilazila iz propisa koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranje

terorizma ili internih akata donesenih na osnovu tih propisa.

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

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

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

Korisnik je dužan prije davanja saglasnosti (autorizacije) naloga iz tačke IV.6. ovih Opštih uslova, obavezno provjeriti elemente i sadržaj naloga za plaćanje kojim inicira određenu platnu transakciju i / ili niz platnih transakcija, bez obzira na distributivni kanal primanja naloga za plaćanje.

Ako korisnik Banci pruži pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku ili bilo koji drugi neispravan ili netačan bitan element naloga za plaćanje, ili propusti izvršiti obvezu iz prethodnog stava, Banka nije odgovorna korisniku za pravilnost i pravovremenost izvršenja naloga.

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

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

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

5.5. Pokriće na transakcionom računu

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

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

Korisnik i Banka mogu ugovoriti da se nalozi za plaćanje izvršavaju prema redoslijedu koji odredi korisnik. U protivnom, Banka ih izvršava prema vremenu prijema, poštujući rokove izvršenja i prioritet određen zakonom.

5.6. Saglasnost (Autorizacija)

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

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

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

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

5.7. Odbijanje naloga za plaćanje

Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uslovi za izvršenje naloga za plaćanje propisani tačkom IV.4. o odbijanju i, ako je moguće, o razlozima odbijanja te o postupcima za ispravljanje grešaka koje su bile uzrok odbijanja, Banka obavještava korisnika.

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

Banka ima pravo odbiti nalog za plaćanje koji ispunjava sve uslove navedene u tački IV.4. ako bi njegovo

sprovedenje bilo protivno propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma ili internim aktima Banke donesenim na osnovu tih propisa.

5.8. Opoziv naloga za plaćanje

Platilac može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do trenutka prijema naloga od strane Banke, odnosno, kad je platilac s Bankom posebno ugovorio početak izvršavanja naloga prema tački IV.2. ovih Opštih uslova najkasnije do krajnjeg vremena primanja naloga u radnom danu koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga.

Ako je transakcija inicirana od strane primaoca plaćanja ili preko primaoca plaćanja, platilac ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prenosa naloga za plaćanje ili nakon što je primaocu plaćanja dao svoju saglasnost za izvršenje platne transakcije. Izuzetno u slučaju direktnog zaduženja, platilac može opozvati nalog za plaćanje nakon prenosa naloga za plaćanje ili nakon što je primaocu plaćanja dao svoju saglasnost za izvršenje platne transakcije najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu zaduženja. Opoziv naloga za plaćanje korisnik može učiniti u pisanoj formi ili na način koji je ugovorom za pojedinu posebnu uslugu određen za autorizaciju naloga.

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

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

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

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

5.9. Raspolaganje novčanim sredstvima primaoca plaćanja

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

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

6. Odgovornost za izvršenje platnih transakcija

Ako korisnik platne usluge osporava da je autorizovao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije uredno ili na vrijeme izvršena, a Banka ne dokaže da je autorizacija platne transakcije bila sprovedena i da je platna transakcija bila pravilno zabilježena i proknjižena ili da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu s nalogom za plaćanje vratiće odmah terećeni transakcioni račun korisnika u stanje koje bi odgovaralo stanju toga računa da neautorizovana platna transakcija nije bila izvršena, uračunavajući u povrat i sve naknade koje je u vezi s izvršenom neautorizovanom platnom transakcijom naplatila, uvećano za pripadajuće kamate, a ako za plaćanje nije korišćen transakcioni račun, Banka će platilacu odmah izvršiti povrat sredstava.

Korisnik je dužan obavijestiti Banku o neautorizovanoj platnoj transakciji ili o neurednom ili nepravovremenom izvršenju platne transakcije odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana zaduženja, pod prijetnjom gubitka prava na povrat i drugih prava propisanih zakonom. Na zahtjev platioca i nezavisno o svojoj odgovornosti Banka je dužna preduzeti razumne mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti platioca.

Nezavisno od prethodnih tačaka, korisnik odgovara za izvršene neautorizovane platne transakcije do ukupnog iznosa od 150,00 eura ako je izvršenje posljedica korišćenja izgubljene ili ukradene kartice ili posljedica druge zloupotrebe kartice ili drugog platnog instrumenta, ukoliko korisnik nije čuvao personalizovana sigurnosna obilježja, a u punom iznosu ako je korisnik postupao prevarno ili ako je namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obaveza iz tačke VI. ovih Opštih uslova

Ako je izvršenje platne transakcije posljedica korišćenja izgubljene ili ukradene kartice ili posljedica druge zloupotrebe platnog instrumenta, korisnik ne odgovara za neautorizovane platne transakcije koje su izvršene nakon što je izvršio prijavu u skladu tačkom VI. ovih Opštih uslova, osim ako je postupao prevarno.

Banka ne odgovara korisniku za povraćaj niti za neizvršenje platne transakcije:

- ako je neizvršenje autorizovane platne transakcije ili izvršenje neautorizovane platne transakcije posljedica izvanrednih i nepredvidljivih okolnosti na koje Banka ne može ili uprkos svim naporima ne uspijeva uticati;
- ako obaveza izvršenja platne transakcije proizlazi iz zakona ili drugog propisa koji obavezuju Banku;
- ako je korisnik dostavio Banci na izvršenje krivotvoren nalog za plaćanje;
- ako korisnik nije obavijestio Banku o neautorizovanoj i/ili neizvršenoj platnoj transakciji, odmah nakon što je ustanovio da je došlo do takvih platnih transakcija, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana zaduženja ili odobrenja.

Ako je izvršena autorizovana platna transakcija inicirana od strane primaoca plaćanja, platilac ima pravo na povrat novčanih sredstava ako saglasnost za izvršenje nije data za tačan iznos platne transakcije, a iznos platne transakcije znatno premašuje iznos koji bi platilac uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje navike ranije potrošnje, odredbe okvirnog ugovora i relevantne okolnosti slučaja. Banka je ovlaštena od platioca tražiti podatke radi utvrđivanja navedenih pretpostavki.

U roku od deset radnih dana od dana prijema zahtjeva za povraćaj Banka je dužna platiocu vratiti puni iznos platne transakcije ili dati obrazloženje za odbijanje povraćaja i navesti tijela nadležna za vansudske tužbene postupke i postupak mirenja.

Platilac nema pravo na povraćaj novčanih sredstava ako Banci ne podnese zahtjev za povraćaj u roku od osam nedjelja od datuma zaduženja računa.

Platilac nema pravo na povraćaj ako je saglasnost za izvršenje platne transakcije dao direktno Banci i ako mu je primalac plaćanja dostavio ili učinio raspoloživim informacije o budućoj platnoj transakciji najmanje četiri nedjelje prije datuma dospijeca.

Banka, pod naprijed navedenim uslovima, odgovara platiocu za izvršenje naloga iniciranog od strane primaoca plaćanja, ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dokaže da je Banci ispravno prenio nalog za plaćanje i primaocu plaćanja odobrio račun i stavio sredstva na raspolaganje u zakonom propisanim rokovima.

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije inicirane od strane ili preko primaoca plaćanja, Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji je korisnik, dužna je, nezavisno o svojoj odgovornosti, a na zahtjev primaoca plaćanja, odmah preduzeti mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti primaoca plaćanja.

Banka ne odgovara korisniku za kvalitet niti za kvantitet kupljene robe ili usluga, istinitost i potpunost informacija dobijenih od prodajnog mjesta ili za odbijanje prijema platnog instrumenta od strane prodajnog mjesta.

Korisnik može reklamaciju odnosno zahtjev za povraćaj dostaviti na adrese komunikacije iz tačke II. ovih Opštih uslova.

7. Blokada transakcionog računa i ograničenje korišćenja platnih instrumenata

Banka može blokirati transakcioni račun ili platni instrument zbog razloga:

- koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta;
- koji se odnose na sumnju na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje platnog instrumenta s namjerom prevare;
- u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platilac neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja;
- zbog neostvarivanja prava i neaktivnog poslovanja po ugovoru / ima od strane korisnika ako je razdoblje neostvarivanja prava duže od 24 mjeseca.

Banka može blokadom privremeno ili trajno ograničiti ili ukinuti korišćenje određenih ili svih funkcionalnosti transakcionog računa i pripadajućih platnih instrumenata ako se za to ispune navedeni subjektivni uslovi na strani korisnika ili objektivni uslovi čije ispunjenje ne zavisi od postupanju korisnika.

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

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

O namjeri i razlozima blokiranja platnog instrumenta Banka će obavijestiti korisnika pisanim putem na njegovu posljednju dostavljenu adresu Banci ili adresu elektronske pošte.

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

8.1. Sprovođenja izvršenja i obezbjeđenja

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

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

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

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

Banka naplaćuje naknade za izvršenje naloga nadležnog tijela u skladu s posebnim zakonom.

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

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

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

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

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

8.3. Dospjele neplaćene obaveze

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

9. Naknade, kamatne stope i kurs

9.1. Naknade

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

Banka obračunava i naplaćuje naknadu za sljedeće usluge platnog prometa:

- za izvršenje naloga za plaćanje – naplaćuju se istovremeno s izvršenjem naloga za plaćanje, zaduženjem transakcionog računa u slučaju bezgotovinskog plaćanja, odnosno u slučaju plaćanja gotovinom istovremeno s prijemom gotovine za izvršenje transakcije;
- za obavljanje platnih transakcija karticama u zemlji i inostranstvu – naknada se obračunava u trenutku autorizacije transakcije, a naplaćuje istovremeno s datumom knjiženja obavljene transakcije;
- naknade banke posrednika i banke primaoca prekograničnih i međunarodnih platnih transakcija.
- naknade za obradu priliva prekograničnih i međunarodnih platnih transakcija.

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

Banka naplaćuje naknade za izvršenje naloga nadležnog tijela u skladu s posebnim zakonom koji uređuje sprovođenje izvršenja na novčanim sredstvima.

9.2. Kurs

Kod mijenjanja domaće valute u stranu valutu, strane valute u domaću valutu i jedne strane valute u

drugu stranu valutu Banka primjenjuje kurs iz Kursne liste Banke, koja je važeća u trenutku mijenjanja, osim ako ugovorne strane za pojedini slučaj ne ugovore drugačije. Kod platnih transakcija učinjenih platnom karticom važe opšti uslovi za tu uslugu.

9.3. Kamatne stope

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

10. Izmjene okvirnog ugovora

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

Ukoliko se izmjene okvirnog ugovora odnose na izmjene kamatnih stopa ili kursa koji proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog kursa, korisnik platne usluge je saglasan da Banka može ove izmjene sprovesti odmah, bez prethodnog obavješćavanja iz prethodnog stava.

Izmjene kamatne stope ili kursa koji su povoljniji za korisnika platnih usluga Banka može promijeniti bez obavješćavanja korisnika platnih usluga.

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

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

11. Trajanje i prestanak ugovora

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

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

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

Banka može otkazati ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, uz otkazni rok od 2 mjeseca. Obavješćenje o otkazu ugovora Banka je u obavezi dostaviti korisniku na jasan i razumljiv način, na papiru, na posljednju u Banci evidentiranu adresu korisnika. Otkazni rok počinje teći s datumom slanja obavješćenja.

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

- ako korisnik krši odredbe ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa, ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi ili ovih Opštih uslova
- ako je korisnik pri sklapanju ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi dostavio Banci pogrešne ili neistinite lične podatke ili druge podatke važne za pravilno i zakonito pružanje usluge
- ako korisnik u izvršavanju ugovora s Bankom postupi protivno propisima, uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili ako narušava ugled Banke
- u drugim slučajevima određenim ugovorom o otvaranju i vođenju transakcionog računa i ugovorom o pojedinoj dodatnoj usluzi

Ako korisnik ima s Bankom sklopljeno više ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa, prestanak jednog od ugovora o otvaranju i vođenju računa ne dovodi do prestanka ostalih ugovora.

Prestanak ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi nema za posljedicu prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa.

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

Korisnik je saglasan da Banka određuje postupak zatvaranja transakcionog računa nakon prestanka ugovora. U slučaju prestanka ugovora korisnik je dužan u cjelosti podmiriti Banci sve obaveze po transakcionom računu, kao i po ugovorima o dodatnim uslugama nastale do prestanka okvirnog ugovora odnosno pojedinog ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa, kao i vratiti platne instrumente. Zatečena sredstva na transakcionom računu kojima

korisnik nije raspolagao nakon prestanka ugovora, odnosno za vrijeme trajanja otkaznog roka dostupna su korisniku i nakon prestanka ugovora.

12. Vansudski i tužbeni postupci i postupci mirenja

Ako korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava odredaba okvirnog ugovora i / ili ugovora pojedinog transakcionog računa ili ovih Opštih uslova, može joj uputiti svoj prigovor. Prigovor se podnosi pisanim ili elektronskim putem na adresu filijale ili na adresu za komunikaciju iz tačke II ovih Opštih uslova.

Banka je dužna najkasnije u roku od sedam radnih dana od primanja prigovora korisniku dostaviti odgovor na prigovor.

Osim prigovora iz prethodne tačke, korisnik može uputiti pritužbu Centralnoj banci Crne Gore.

Centralna banka Crne Gore pozvaće Banku da u određenom roku dostavi svoj odgovor na navode pritužbe i dokaze na koje se u odgovoru poziva. Centralna banka Crne Gore obavijesti će korisnika-podnosioca pritužbe o svome nalazu, uz upućivanje na mogućnost sprovođenja mirenja pred Komisijom za vansudsko rešavanje sporova u platnom prometu.

13. Prelazne i završne odredbe

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

Banka može sprovoditi obradu ličnih podataka korisnika platnih usluga kojima raspolaže u svrhu sprečavanja i otkrivanja prevara u platnom prometu u skladu s propisima o zaštiti ličnih podataka.

Ovi Opšti uslovi dostupni su i na Internet stranici Banke www.nlb.me i u svim filijalama Banke, a sastavni su dio Opštih uslova poslovanja NLB Banke AD Podgorica.

Potpisivanjem ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Opštim uslovima, da mu je dato dovoljno vremena za upoznavanje sa sadržajem i da je sa njima u cjelosti saglasan.

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

Korisnik platnih usluga ima pravo tokom trajanja okvirnog ugovora, zahtijevati kopiju svog ugovora i Opštih uslova koji se odnose na konkretan ugovorni odnos, u papirnom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka.

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

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

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

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima primjenjuju se važeći zakonski propisi, odluke i nadležnih organa.

U Podgorici, 09.01.2015. godine.

NLB Banka AD Podgorica