

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

I. UVODNE ODREDBE

Ovim Opštim uslovima poslovanja za transakcione račune fizičkih lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi), ZIRAAT BANK MONTENEGRO (u daljem tekstu: Banka) pruža korisnicima platnih usluga informacije o korišćenju platnih usluga, naknadama, kamatnim stopama i kursu, komunikaciji s Bankom, zaštitnim i korektivnim mjerama, izmjenama i raskidu okvirnog ugovora i pravnoj zaštiti.

Banka ovim Opštim uslovima takođe utvrđuje uslove otvaranja, vođenja i ukidanja transakcionih računa fizičkih lica.

Informacije prije izvršenja Platne transakcije sadržane su u ovim Opštim uslovima, posebnim opštim uslovima za uslugu/proizvod koju su ugovorili Banka i korisnik platnih usluga, Terminskom planu izvršenja platnih transakcija (u daljem tekstu: Terminski Plan), Tarifama naknada platnih transakcija za fizička lica (u daljem tekstu: „Tarife naknada”) i Kursnoj listi Banke.

Pružao platnih usluga

Ziraat Bank Montenegro je u smislu Zakona o platnom prometu ("Sl. list Crne Gore", br. 62/13 od 31.12.2013. i "Sl. list Crne Gore", br. 6/14 od 04.02.2014.) pružao usluga platnog prometa za što ima odobrenje za obavljanje djelatnosti izdato od strane Centralne banke Crne Gore prema Rješenju CBCG od 06.04.2015. godine broj 0101-4014/71-2

Adresa Banke: Ul. Slobode 84, Podgorica
Registarski broj : 4-0009452
Matični broj: 03048136
Broj poslovnog racuna: 575-1-22
SWIFT: TCZBMEPG
Telefonski broj: +382 20 442 200
Fax: 382 20 442 200
E- mail adresa: office@ziraatbank.me
Web stranica: <http://www.ziraatbank.me>
Kontrolni organ: Centralna banka Crne Gore

Područje primjene

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

Opšti uslovi odnose se na nacionalne i međunarodne platne transakcije.

Opštim uslovima uređuju se uslovi zaključenja i prestanka Ugovora o otvaranju, vođenju i ukidanju transakcionog računa za fizička lica.

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

Opšti uslovi, Terminski plan, Tarife naknada i Kursna lista dostupni su u štampanom obliku u svim ekspoziturama Banke kao i na internet stranici Banke: <http://www.ziraatbank.me>

Značenje izraza

Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovim Opštim uslovima imaju sljedeća značenja:

- 1) **Akti Banke** su svi dokumenti i odluke što ih u propisanoj proceduri donose nadležni organi Banke i koji su korisniku platnih usluga dostupni putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlaštenja i obaveze korisnika platnih usluga i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same (npr: Opšti uslovi poslovanja, Posebni opšti uslovi za pojedine proizvode, Tarife naknada i sl.);
- 2) **Distributivni kanali** predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje Bančinih proizvoda i usluga. U samom tekstu Opštih uslova pojam Distributivni kanali može značiti: ekspozitura Banke, internet stranica Banke i sl.;
- 3) **Korisnik platnih usluga** je fizičko lice koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja (u daljem tekstu: "**Korisnik platnih usluga**" ili "**Korisnik**");
- 4) **Platna transakcija** je uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja, bez obzira na obaveze između platioca i primaoca plaćanja;
- 5) **Platilac** korisnik platnih usluga Banke koji ima račun za plaćanje i daje nalog ili saglasnost za plaćanje sa tog računa ili fizičko lice koje nema račun za plaćanje i daje nalog za plaćanje;
- 6) **Primalac plaćanja** je korisnik platnih usluga Banke kome su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;
- 7) **Rezidenti** su lica navedena u čl. 3 stav 1 tačka 1 Zakona o tekućim i kapitalnim poslovima sa inostranstvom ("Službeni list Republike Crne Gore", br. 045/05 od 28.07.2005, "Službeni list Crne Gore", br. 062/08 od 15.10.2008, 040/11 od 08.08.2011, 062/13 od 31.12.2013, 070/17 od 27.10.2017);
- 8) **Nerezidenti** su lica koja nijesu obuhvaćena pojmom rezidenta;
- 9) **Novčana sredstva** su gotov novac (novčanice i kovani novac), sredstva na računu i elektronski novac;
- 10) **Nalog za plaćanje** je instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi Banci kojom se traži izvršavanje platne transakcije;
- 11) **Jedinstvena identifikaciona oznaka** je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju Banka odredi Korisniku, a koju Korisnik mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili njegov račun za plaćanje koji se upotrebljava u platnoj transakciji. Jedinstvena identifikaciona oznaka računa za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija je numerička oznaka računa sastavljena prema tzv. BBAN strukturi. Jedinstvena identifikaciona oznaka računa za izvršavanje međunarodne platne transakcije je alfanumerička oznaka računa sastavljena prema tzv. IBAN strukturi; Jedinstvena identifikaciona oznaka je broj koji korisnik platnih usluga treba da dostavi radi pravilnog izvršavanja naloga za plaćanje;
- 12) **Referenca plaćanja** – broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identifikuje platna transakcija.
- 13) **Nacionalna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju pružalac platnih usluga platioca i/ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji platne usluge pružaju na teritoriji Crne Gore;
- 14) **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.
- 15) **Datum prijema** je datum kada Banka primi nalog za plaćanje i otpočne sa postupkom izvršenja platne transakcije, shodno Terminskom planu;
- 16) **Datum izvršenja** je dan na koji Banka zaduži račun Platioca;
- 17) **Račun za plaćanje** je račun koji Banka vodi na ime jednog ili više korisnika platnih usluga, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija;

- 18) **Personalizovani sigurnosni element** su podaci na debitnoj kartici i podaci pridruženi kartici, koji njenom izdavaocu omogućavaju identifikaciju fizičkog lica koju je izdavaoc ovlastio za korištenje te kartice, a posebno ime i prezime korisnika kartice, broj kartice, kontrolni broj ispisan na kartici, datum važenja kartice, PIN i potpis korisnika kartice na kartici;
- 19) **Transakcioni račun** je vrsta računa za plaćanje koji Banka otvara i vodi na ime jednog ili više Korisnika za izvršavanje platne transakcije i za druge namjene;
- 20) **Referentni kurs** je kurs koji se koristi kao osnovica pri preračunavanju valute, a koji Banka učini dostupnim ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
- 21) **Referentna kamatna stopa** je kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za obračun kamate koja će se primjenjivati i koja potiče iz javno dostupnog izvora;
- 22) **Platni instrument** je personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke koje Korisnik primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje;
- 23) **Prihvatanje platnih instrumenata** je platna usluga kojom Banka Korisniku omogućava izvršavanje platne transakcije koju inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
- 24) **Debitna kartica** je platni instrument koji omogućava njenom imaocu plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućava isplatu gotovog novca, odnosno korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju;
- 25) **Sredstvo za komunikaciju na daljinu** je sredstvo koje se može upotrijebiti za zaključenje ugovora o platnim uslugama bez istovremene fizičke prisutnosti pružaoca platnih usluga i korisnika platnih usluga;
- 26) **Trajni medij** je sredstvo koje Korisniku omogućava čuvanje podataka upućenih lično njemu na način da mu ti podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom perioda primjerenom svrsi podataka i koji omogućava reprodukovanje sačuvanih podataka u nepromijenjenom obliku;
- 27) **Radni dan** je dan na koji posluje Banka tokom kojeg se platna transakcija može izvršiti;
- 28) **Terminski plan** je akt Banke kojim se definišu rokovi, način i uslovi izvršavanja platnih transakcija;
- 29) **Posebni opšti uslovi** su uslovi propisani od strane Banke za određeni proizvod ili uslugu (npr. debitne kartice, internet plaćanje i sl.);
- 30) **Naknade** su naknade i troškovi koje Korisnik plaća pružaocu platnih usluga za usluge povezane sa računom za plaćanje ili u vezi sa tim uslugama, ako postoje;
- 31) **Pasivna kamatna stopa** je kamatna stopa po kojoj pružalac platnih usluga plaća kamate Korisniku na novčana sredstva na računu za plaćanje;
- 32) **Trajni nalog** je instrukcija koju platilac daje pružaocu platnih usluga koji mu vodi račun za plaćanje, za izvršavanje kreditnih transfera u redovnim vremenskim razmacima ili na unaprijed utvrđene datume;
- 33) **Ugovor o prekoračenju** je poseban ugovor kojim pružalac platnih usluga Korisniku stavlja na raspolaganje novčana sredstva koja prelaze raspoloživi iznos novčanih sredstava na računu za plaćanje Korisnika;
- 34) **Prećutno prekoračenje** je iznos novčanih sredstava koji pružalac platnih usluga prećutno stavlja na raspolaganje Korisniku, a koji prelazi raspoloživo stanje novčanih sredstava na računu za plaćanje Korisnika ili iznos ugovorenog prekoračenja;
- 35) **Usluge povezane sa računom za plaćanje** su usluge u vezi sa otvaranjem, vođenjem i ukidanjem računa za plaćanje, uključujući platne usluge i platne transakcije na osnovu čekova i mjenica u skladu sa Ženevskom konvencijom o jedinstvenom zakonu o čekovima od 19. marta 1931. godine i Ženevskom konvencijom o jedinstvenom zakonu o trasiranim i sopstvenim mjenicama od 7. juna 1930. godine i sličnim čekovima i mjenicama uređenim pravom država koje nijesu učesnice tih konvencija, papirnih potvrda, putničkih čekova i poštanskih novčanih uputnica prema definiciji Svjetske poštanske unije, kao i ugovoreno i prećutno prekoračenje;

36) Prebacivanja računa za plaćanje je:

a) prenos informacija sa jednog pružaoca platnih usluga na drugog o svim ili pojedinim trajnim nalogima za kreditne transfere, ponavljajućim direktnim zaduženjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje,

b) prenos raspoloživih novčanih sredstava sa računa za plaćanje kod jednog pružaoca platnih usluga na račun za plaćanje kod drugog pružaoca platnih usluga, ili

c) prenos informacija i prenos raspoloživih novčanih sredstava u skladu sa podtač. a) i b) ove tačke, uz ukidanje ili bez ukidanja prethodnog računa za plaćanje;

37) Zakonit boravak u Crnoj Gori je boravak fizičkog lica u Crnoj Gori u skladu sa propisima kojima se uređuje prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom kojim se uređuju prava stranaca, uključujući i stranca koji boravi u Crnoj Gori u skladu sa zakonima kojima se uređuje međunarodna i privremena zaštita stranca ili na osnovu međunarodnog ugovora;

38) Nadležni organ je organ koji je imenovala država članica kao nadležni.

II. PLATNE USLUGE KOJE PRUŽA BANKA

Otvaranje računa

Pravni odnos između Banke i Korisnika nastaje danom potpisivanja Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa (u daljem tekstu: Ugovor).

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a potpisuju ga ovlašćena lica Banke i Korisnik ili lica ovlašćena za zastupanje Korisnika odnosno punomoćnici Korisnika (u daljem tekstu: Ovlašćeno lice) na osnovu punomoćja koje je ovjerio notar ili nadležni organ odnosno drugog pravno valjanog dokumenta u zavisnosti od vrste zastupanja. Korisnik može ovlastiti drugo lice da, u njegovo ime i za njegov račun, zaključi Ugovor o otvaranju, vođenju i ukidanju transakcionog računa za fizička lica, u kom slučaju Banka utvrđuje identitet ovlašćenog lica i Račun otvara na osnovu ovlašćenja koje je ovjerio nadležni organ i koje ne može biti starije od tri mjeseca ali samo pod uslovom da je prethodno izvršena identifikacija Korisnika u skladu sa relevantnim propisima.

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

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

Korisnik je u obavezi da bez odlaganja obavijesti Banku o svim promjenama koje su nastale u dokumentaciji koja je priložena uz Zahtjev za otvaranje računa u Banci, po nastanku promjene, i da o tome priloži odgovarajuću dokumentaciju.

Korisnik snosi svu odgovornost za eventualne greške ili štete nastale zbog neispravnih podataka u bančnim evidencijama nastalim zbog neblagovremenog obavještanja Banke o promjenama nastalima u dokumentaciji.

Smatraće se da su podaci promijenjeni tek onda kada Banka za njih sazna i kada ih službeno evidentira. Banka otvara Račun Korisniku na osnovu Zahtjeva za otvaranje transakcionog računa uz priloženu pripadajuću dokumentaciju u skladu s važećim propisima.

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

Račun se otvara u valuti za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija kao i valutama koje su navedene u Kursnoj Listi Banke.

U proceduri otvaranja računa Banka Korisniku izdaje identifikacionu karticu.

Banka će u najkraćem mogućem roku od dana prijema Zahtjeva i kompletne potrebne dokumentacije odobriti ili odbiti Zahtjev, osim u slučaju zahtjeva za dodatnom dokumentacijom, u kom slučaju ovaj rok može biti produžen.

Banka nije u obavezi da objasni razloge odbijanja Zahtjeva za otvaranje računa.

III. DOKUMENTACIJA POTREBNA ZA OTVARANJE RAČUNA

Rezidenti

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

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

Uz zahtjev iz stava 1 ovog člana podnosilac zahtjeva podnosi na uvid dokumentaciju kojom se utvrđuje identitet tog lica i njegovo državljanstvo (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava sa fotografijom), pri čemu strani državljanin i lice bez državljanstva dostavlja i ovjerenu kopiju dozvole za stalni ili privremeni boravak u Crnoj Gori, odnosno dozvole za privremeni boravak i rad u Crnoj Gori ili drugi odgovarajući dokument, kojima dokazuje da u Crnoj Gori boravi neprekidno godinu dana ili duže.

Uz zahtjev iz stava 1 podnosilac zahtjeva deponuje svoj potpis, a u slučaju da ovlasti i drugo lice za potpisivanje naloga za plaćanje, deponuje se i potpis tog lica.

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

Izuzetno, Banka može otvoriti transakcioni račun i na zahtjev maloljetnog fizičkog lica - rezidenta u slučajevima kada ova lica ostvare prava kao da su punoljetna, u skladu sa posebnim zakonima (sklapanje braka, zaključenje ugovora o radu i dr.).

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

Nerezidenti

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

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

Uz zahtjev iz stava 1 ovog člana podnosilac zahtjeva podnosi na uvid dokumentaciju kojom se utvrđuje identitet tog lica i njegovo državljanstvo (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava sa fotografijom), odnosno odgovarajući dokument kojim dokazuje da je lice bez državljanstva, pri čemu crnogorski državljanin prilaže i dokaz da u Crnoj Gori boravi neprekidno kraće od godinu dana, a strani državljanin i lice bez državljanstva dostavlja i ovjerenu kopiju dozvole za privremeni boravak u Crnoj Gori, odnosno dozvole za privremeni boravak i rad u Crnoj

Gori ili drugi odgovarajući dokument, kojima dokazuje da u Crnoj Gori boravi neprekidno kraće od godinu dana.

Uz zahtjev iz stava 1, podnosilac zahtjeva deponuje svoj potpis, a u slučaju da ovlasti i drugo lice za potpisivanje naloga za plaćanje, deponuje se i potpis tog lica.

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

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

Vođenje računa

Banka izvršava platne transakcije u vezi sa računom Korisnika u vidu uplate, isplate ili prenosa novčanih sredstava do nivoa raspoloživog stanja sredstava na Računu.

Raspoloživim stanjem na Računu mogu raspolagati samo ovlašćena lica Korisnika.

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

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

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

Promjena Ovlašćenog lica Korisnika ne znači i promjenu ovlašćenja vezanih za dodatne platne usluge koje je Korisnik ugovorio s Bankom, pa je Korisnik u obavezi da vodi računa o promjeni ovlašćenja vezanih za dodatne ugovorene platne usluge.

Punomoćje, odnosno opoziv punomoćja, sačinjeno izvan Banke mora biti ovjereno od domaćeg ili stranog nadležnog organa, shodno pozitivnim propisima.

Banka zadržava pravo da ne postupi po jednokratnom punomoćju starijem od tri mjeseca.

Banka neće snositi posljedice do kojih može doći ako punomoćnik ne postupi shodno odredbama ovog poglavlja. Banka nije u obavezi obavještavati Korisnika o radnjama i propustima punomoćnika.

IV. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

Prijem naloga za plaćanje i provjera autentičnosti platne transakcije

Banka prima i obrađuje ispravno popunjene naloge za plaćanje Korisnika u skladu sa ovim Opštim uslovima.

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

Nalozi se mogu inicirati i elektronski kao i putem debitnih kartica.

Banka prima naloge za plaćanje u rokovima određenim Terminskim planom koji je dostupan Korisniku u ekspoziturama i na internet stranici Banke <http://www.ziraatbank.me>.

Ako Banka primi Nalog u roku određenom Terminskim planom smatra se da je Nalog primljen tog radnog dana.

Ako je Nalog primljen nakon isteka roka određenog Terminskim planom smatra se da je Nalog primljen slijedećeg radnog dana, osim za platne instrumente na bankomatima i POS terminalima kada radni dan traje 24 časa.

Kod prijema naloga sa datumom izvršenja na unaprijed određeni radni dan, momentom prijema smatra se naznačeni datum izvršenja na Nalogu pa se platna transakcija na taj dan ujedno smatra i autorizovanom.

Nakon prijema Naloga Banka sprovodi proces provjere autentičnosti platne transakcije.

Provjera autentičnosti platne transakcije sprovodi se:

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

Momentat prijema Naloga za plaćanje

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

- kod Naloga primljenih u papirnoj formi - to je momentat prijema Naloga neposredno od Korisnika;
- Kod Naloga iniciranih putem platne kartice je momentat kada Korisnik platne kartice autorizuje nalog za plaćanje PIN-om na bankomatu ili potpisom/PIN-om na POS terminalu ili, u slučaju kupovine putem Interneta, momentat kada Korisnik unese Personalizovane sigurnosne elemente koje zahtjeva Internet prodajno mjesto.

Saglasnost za izvršenje platne transakcije

Ako je provjera autentičnosti izvršena uspješno platna transakcija se smatra autorizovanom, odnosno da je Korisnik dao saglasnost za izvršavanje platne transakcije.

U slučaju neautorizovane platne transakcije smatra se da ista nije ni primljena.

Obavezni elementi i izvršenje Naloga za plaćanje

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

Banka će izvršiti Nalog ako su ispunjeni sljedeći uslovi:

- Nalog podnijet na propisanom obrascu, u papirnoj formi, da je čitljiv i bez ispravki;
- Nalog sadrži sve osnovne elemente, definisane i zahtijevane propisima, a koji su neophodni za tačno izvršenje platne transakcije;
- Korisnik je obezbijedio pokriće za izvršenje cjelokupnog iznosa na Nalogu u traženoj valuti;
- Korisnik je obezbijedio pokriće za naknade Banke kod izvršavanja Međunarodne platne transakcije;
- Saglasnost za izvršenje data je na ugovoreni način;
- Za izvršenje Naloga ne postoje zakonska ograničenja.

Zavisno od obligacionog odnosa između platioca i primaoca plaćanja Banka može tražiti od Korisnika i druge dopunske podatke (poziv na broj zaduženja i/ili odobrenja, broj ugovora i dr.) kao i dokumenta u skladu sa propisima i internim aktima Banke.

U slučaju da izvršenje naloga za plaćanje uključuje i kupoprodaju deviza, nezavisno od toga je li Nalog iniciran od strane Korisnika, Banke ili trećeg lica, Banka će pri konverziji valuta primjenjivati kurs objavljen u kursnoj listi Banke, ako s Korisnikom nije drugačije ugovoreno.

Za potrebe isplate gotovine, Korisnik je u obavezi da Poslovnici Banke, u kojoj ima namjeru da izvrši gotovinsku isplatu, 1 (jedan) dan ranije najavi isplatu gotovine koja prelazi iznos od 5.000,00€ po jednoj transakciji, a za ostale strane valute bez obzira na iznos.

Ostali osnovi zaduženja računa Korisnika

Banka sprovodi Naloga na teret novčanih sredstava Korisnika, u svim valutama, po osnovu prinudne naplate, u skladu sa Zakonom o izvršenju i obezbjeđenju ("Službeni list Crne Gore", br. 036/11 od 27.07.2011, 028/14 od 04.07.2014, 020/15 od 24.04.2015, 022/17 od 03.04.2017, 076/17 od 17.11.2017, 025/19 od 30.04.2019).

Banka sprovodi Nalog primaoca plaćanja na teret novčanih sredstava Korisnika, mjeničnog dužnika po osnovu mjenice koja sadrži sve zakonom propisane elemente ako donosioc mjenice preda Banci i mjenično ovlaštenje sa Nalogom primaoca plaćanja.

Za usluge izvršavanja nacionalnih i međunarodnih platnih transakcija Banka ima pravo da izvrši Nalog primaoca plaćanja na teret novčanih sredstava Korisnika, a u korist Banke.

Korisnik je saglasan da Banka bez posebnog ovlašćenja Korisnika može izvršiti ispravku greške nastale u pružanju usluga platnog prometa kao i da izvrši ispravku pogrešnih knjiženja, zaduženja ili odobrenja računa Korisnika.

O izvršenim ispravkama greške Banka će obavijestiti Korisnika putem izvoda o stanju i promjenama sredstava, a eventualne dodatne informacije u vezi sa izvršenom ispravkom Banka će Korisniku dostaviti na njegov pisani zahtjev.

Opoziv Naloga za plaćanje

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

Nalog je neopoziv od trenutka kada je izvršen odnosno kada je izvršeno zaduženje računa Korisnika.

Banka nije dužna da posebno izvještava Korisnika o opozvanim Nalozima.

Odbijanje izvršenja Naloga za plaćanje

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

O odbijanju izvršenja Naloga, kao i o razlozima za odbijanje i postupku za otklanjanje grešaka koje su bile uzrok odbijanja Banka će neposredno obavijestiti Korisnika ili kroz jedan od kanala komunikacije kao što su telefon, telefaks ili e-mail, osim u slučajevima kada je to zabranjeno na osnovu drugih propisa.

Za nalog čije je izvršenje odbijeno smatra se da nije ni primljen.

Dodatne platne usluge

Korisnik sa Bankom može ugovoriti korištenje dodatnih platnih usluga u vezi sa računom kao što su:

- Usluge debitne kartice;
- Prekoračenje na računu i
- Ostale usluge propisane Aktima Banke.

Glavne karakteristike kao i uslovi korištenja dodatnih platnih usluga definišu se Posebnim opštim uslovima i/ili zaključivanjem pojedinačnih ugovora za te usluge.

Kamate, naknade i kursevi

Pozitivno stanje na Računu smatra se depozitom po viđenju kod Banke.

Kod obračuna kamate Banka primenjuje konformni metod.

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

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

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

Naknada za usluge izvršavanja nacionalnih platnih transakcija naplaćuje se prije njihovog izvršenja.

Izuzetno, fiksne naknade vezane za vođenje – održavanje računa naplaćuju se mjesečno za prethodni mjesec.

Troškovne opcije SHA, OUR ili BEN predstavljaju način obračuna i naplate naknade za obavljanje usluga platnog prometa koje Banka obračunava svom Korisniku, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja ili platioca.

a) SHA (share) – podijeljeni troškovi;

b) OUR – troškovi na teret nalagodavca – platioca;

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

Naknada za usluge izvršavanja međunarodnih platnih transakcija naplaćuje se prije njihovog izvršenja. Korisnik je obavezan da obezbijedi pokriće na računu za naplatu obračunate naknade.

Naknada za ove usluge može se naplatiti kako sa računa za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija tako i sa računa za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija.

V. UKIDANJE RAČUNA

Banka ukida transakcioni račun Korisnika na njegov pisani zahtjev za ukidanje tog Računa, a novčana sredstva sa ukinutog transakcionog računa prenosi na transakcioni račun naveden u tom zahtjevu ili isplaćuje u gotovom novcu.

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

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

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

Zaštita ličnih podataka i povjerljivih informacija – bankarska tajna

Sve informacije i podaci prikupljeni tokom zasnivanja i u toku trajanja poslovnog odnosa sa Korisnikom kao i podaci o stanju i prometu sredstava na računu smatraju se bankarskom tajnom. Banka smije podatke koji se smatraju bankarskom tajnom dostaviti samo Korisniku, nadležnim organima i drugim institucijama, na njihov pisani zahtjev, saglasno Zakonu o kreditnim institucijama ili uz izričitu pisanu saglasnost Korisnika.

Banka obezbjeđuje zaštitu ličnih podataka svakom licu bez obzira na državljanstvo, prebivalište, rasu, boju kože, pol, jezik, vjeru, političko i drugo uvjerenje, nacionalnost, socijalno porijeklo, imovno stanje, obrazovanje, društveni položaj ili drugo lično svojstvo.

Korisnik je saglasan da Banka može preduzimati radnje koje prethode zaključenju ugovora i radnje u postupku ispunjenja ugovornih obaveza, kao i da može pojedine poslove u vezi sa obradom ličnih podataka iz svog djelokruga, povjeriti obrađivaču ličnih podataka, u zemlji i inostranstvu, ugovorom u pisanoj formi saglasno zakonu.

Banka obezbjeđuje potrebne tehničke, kadrovske i organizacione mjere zaštite ličnih podataka, radi zaštite od gubitka, uništenja, nedopuštenog pristupa, promjene, objavljivanja, kao i od zloupotrebe.

VI. KOMUNIKACIJA SA BANKOM I IZVJEŠTAVANJE

Usmena i pisana komunikacija sa Korisnikom odvija se na crnogorskom jeziku.

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

Banka izvještava Korisnika o:

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

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

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

VII. ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE

Reklamacije i odgovornost Banke za neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije

Korisnik može Banci uputiti prigovor u vezi sa pružanjem određene platne usluge, odnosno izvršenja Naloga.

Korisnik platnih usluga prigovor podnosi odmah po saznanju, pisanim putem, lično ili putem pošte na adresu Ziraat Bank Montenegro, Ulica slobode br. 84, 81 000 Podgorica ili na elektronsku adresu banke a najkasnije u roku od 15 dana od dana davanja saglasnosti za izvršenje Naloga. Prigovor treba da sadrži podatke i detaljan opis događaja i uz isti treba priložiti dokumenta koja ukazuju na osnov prigovora.

Ukoliko je dostavljeni opis događaja nepotpun, ili iz njega nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni, te ukoliko to ne učini u roku od 7 dana od poziva, Banka će smatrati da je odustao od prigovora.

Banka će u postupku reklamacije provjeriti da li je platna transakcija izvršena u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Banka će, koristeći način dostave prigovora Korisniku u pisanom obliku dostaviti odgovor na podneseni prigovor u roku od 8 dana od dana prijema prigovora.

U slučaju kada se radi o neizvršenoj ili pogrešno izvršenoj transakciji, Banka će postupiti saglasno zahtjevu Korisnika i zakonskim odredbama tj. bez odlaganja izvršiti transakciju ili vratiti iznos neizvršenog ili nepravilno izvršenog Naloga, uvećan za pripadajuću kamatu, i iznos plaćene naknade.

Banka neće biti odgovorna za neizvršenje ili pogrešno izvršenje Naloga u sljedećim slučajevima:

- Ako je neizvršenje i/ili pogrešno izvršenje Naloga posljedica vanrednih i nepredviđenih okolnosti na koje Banka nije mogla uticati i tako nastale posljedice nije mogla izbjeći uprkos postupanju s potrebnom pažnjom;



- Vanrednim i nepredviđenim okolnostima u obavljanju poslova platnog prometa smatraju se naročito, ali ne isključivo: a) prirodni događaji – potresi, poplave, oluje, požari i dr. b) politički događaji - rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, c) događaji koji onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa zbog prekida telekomunikacionih veza, prestanak funkcionisanja ili nepravilno funkcionisanje platnog sistema Centralne banke Crne Gore, SWIFT-a, kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci;
- Ako je izvršenje Naloga posljedica prevarnih radnji Korisnika;
- Ako je neizvršenje i/ili neblagovremeno izvršenje Naloga posljedica obveza Banke koje proizlaze iz drugih, za Banku obavezujućih propisa;
- Ako Korisnik nije Banci uputio prigovor u roku predviđenom ovim Opštim uslovima.

Prava i odgovornosti Banke u slučaju sumnje na zloupotrebu

Banka zadržava pravo da ne uspostavi ili jednostrano otkáže već uspostavljeni poslovni odnos i/ili odbije izvršenje transakcije i/ili privremeno onemogući raspolaganje sredstvima na transakcionom računu Korisnika u sljedećim slučajevima:

- Ukoliko postoji osnovana sumnja na zloupotrebu platnog instrumenta;
- Ukoliko je došlo je do neovlašćenog korišćenja platnog instrumenta ili korišćenja platnog instrumenta sa namjerom zloupotrebe;
- Kada se korisnik ili učesnik u transakciji nalazi na listi međunarodnih mjera ograničavanja i/ili međunarodnim listama sankcija OFAC, Evropskoj ili UN listi sankcija ili internoj listi sankcija same Banke;
- U drugim slučajevima propisanim zakonom, podzakonskim aktima i/ili internim aktima Banke.

VIII. IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA

Ugovorne strane sporazumno utvrđuju da Banka ima pravo predložiti izmjene svih dokumenata koji čine Okvirni ugovor na jedan od sljedećih načina:

- U papirnoj formi
- korišćenjem drugog trajnog medija (CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, elektronska pošta, on-line bankarstvo i internet stranica Banke <http://www.ziraat.me> kojoj se pristupa putem linka dostavljenog Korisniku platnih usluga SMS porukom na mobilni telefon. Pri dostavljanju linka internet stranice Banke putem SMS poruke Banka će jasno odrediti link internet stranice Banke na kojoj se može izvršiti uvid u predložene izmjene Okvirnog ugovora i informacije iz člana 19 Zakona o platnom prometu kao i obavještenje da ukoliko Korisnik nema tehničkih mogućnosti da izvrši uvid u određeni link, može da se javi Banci na određeni broj telefona ili e-mail radi dobijanja informacija na koji drugi način se mogu lično upoznati sa predloženim izmjenama Okvirnog ugovora i informacija iz člana 19 Zakona o platnom prometu, kao i da to mogu ostvariti dolaskom u bilo koju ekspozituru Banke u toku radnog vremena (08:00 – 15.30)

kao i da će buduće izmjene i dopune Okvirnog ugovora biti dostupne najmanje 2 (dva) mjeseca prije početka primjene.

Smatra se da je Korisnik saglasan s predloženim izmjenama Okvirnog ugovora te da na iste pristaje ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvata.

Ukoliko se izmjene odnose na izmjene kamatnih stopa ili kursa, Korisnik je saglasan da Banka može ove izmjene sprovesti odmah, bez prethodnog obavještanja iz prethodnog stavava. Izmjene kamatnih stopa ili kursa koje su povoljnije za korisnika platnih usluga Banka može promijeniti bez obavještanja korisnika platnih usluga.

Ako 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 Poslovnice Banke najkasnije dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene. Ako Korisnik u ostavljenom roku Banci ne dostavi izjavu da nije saglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene.

IX. TRAJANJE I RASKID UGOVORA

Okvirni ugovor zaključuje se na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom, raskidom i po zakonu. Korisnik platnih usluga može u svakom momentu da raskine okvirni ugovor, dostavljanjem pisanog zahtjeva Banci.

Banka nije u obavezi udovoljiti zahtjevu Korisnik platnih usluga za otkaz Okvirnog ugovora ako Korisnik platnih usluga ima dospjelih neizmirenih obaveza prema Banci, a isti nije pravno prestao da postoji.

Korisnik platnih usluga je saglasan da Banka može raskinuti ugovor, pisanim otkazom s trenutnim dejstvom koje nastaje danom predaje lično, u Poslovnicama Banke ili danom predaje otkaza Ugovora putem preporučene pošiljke pošti, u slijedećim slučajevima:

1. Ako Korisnik platnih usluga krši odredbe Ugovora, ugovora o pojedinačnoj dodatnoj usluzi ili ovih Opštih uslova;
2. Ako je Korisnik platnih usluga pri zaključivanju Ugovora ili ugovora o pojedinačnoj dodatnoj usluzi dostavio Banci pogrešne ili neistinite lične podatke ili druge podatke neophodne za pravilno i zakonito pružanje platne usluge;
3. Ako Korisnik platnih usluga u izvršavanju ugovora s Bankom postupa u suprotnosti sa propisima, Zakonu o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili ako svojim poslovanjem narušava ugled Banke;
4. U drugim slučajevima određenim Ugovorom i ugovorom o pojedinoj dodatnoj usluzi.

Ako Korisnik platnih usluga ima s Bankom sklopljenih više ugovora o otvaranju i vođenju računa prestanak jednog od ugovora o otvaranju i vođenju računa ne dovodi do prestanka ostalih ugovora, osim ako je do ukidanja tog računa došlo zbog slučajeva navedenih u tačkama 1, 2, 3 i 4 prethodnog stava.

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

Prestankom Okvirnog Ugovora smatraju se otkazanim svi ugovori o dodatnim uslugama koje su vezane za taj transakcioni račun.

Korisnik platnih usluga je saglasan da Banka određuje postupak ukidanja transakcionog računa nakon prestanka ugovora.

Banka naplaćuje naknadu za ukidanje računa shodno Tarifama naknada Banke.

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

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

X. RJEŠAVANJE SPOROVA I PRAVNA ZAŠTITA

Ako Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona kojim se reguliše platni promet, a koje se odnose na obaveze informisanja ili odredbe koje se odnose na prava i obveze u vezi sa pružanjem i korišćenjem platnih usluga, može uputiti prigovor Banci na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od 8 (osam) dana od dana prijema.

Radi rješavanja eventualnih sporova iz Ugovora koji nastanu u vezi sa primjenom važećeg zakona kojim se reguliše platni promet, može se podnijeti predlog za vansudsko poravnanje Komisiji za vansudsko poravnanje sporova u platnom prometu.

Vansudsko poravnanje se sprovodi saglasno Poslovniku o radu Komisije a nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo izvršne isprave.

Sudska nadležnost i mjerodavno pravo

Ukoliko se radi rješavanja eventualnih sporova koji mogu proizaći iz Ugovora, a koje ugovorne strane ne bi uspjele prethodno riješiti sporazumno, pokrene postupak pred sudom, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda prema sjedištu Banke.

U slučaju spora primjenjuje se crnogorsko pravo.

XI. ZAVRŠNE ODREDBE

O promjenama ovih uslova kao i o dostupnosti istih Banka obavještava Korisnike platnih usluga u filijalama kao i na internet stranici Banke: <http://www.ziraatbank.me>.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu od dana objavljivanja na zvaničnoj web stranici Banke a primjenjuju se počev od 23.02.2023. godine.