

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

I UVODNE ODREDBE

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.) pružaoc usluga platnog prometa za šta ima odobrenje za obavljanje djelatnosti izdato od strane Centralne banke Crne Gore prema Rješenju Centralne Banke Crne Gore O.br.0101-4014/71-2 od 06.04.2015. godine.

Adresa: Ul. Slobode br.84, 81 000 Podgorica

Registarski broj: 4-0009452/2

Matični broj: 03048136

Broj poslovnog racuna: 575-1-22

SWIFT: TCZBMEPG

Broj telefona: +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

Opštim uslovima poslovanja ZIRAAT BANK MONTENEGRO (u daljem tekstu: Banka) za jednokratne platne transakcije (u daljnjem tekstu: Opšti uslovi), uređuju se uslovi pod kojima Banka, kao pružaoc platnih usluga, pruža navedene platne usluge potrošačima – fizičkim licima, način pružanja tih usluga i s njima povezana međusobna prava i obaveze.

Opšti uslovi takođe upućuju na primjenu i drugih akata Banke koji uređuju način i rokove izvršavanja Naloga za plaćanje kao i naknadama koje se primjenjuju za ove platne usluge.

Ovi Opšti uslovi dostupni su u štampanom obliku u organizacionim djelovima 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 koji su u propisanoj proceduri donoseni od strane nadležnih organa Banke i koji su platiocu dostupni putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze platioca i svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze prema Banci kao i Banke same (npr: Posebni opšti uslovi, Odluka o tarifama naknada i sl.);
- 2) **Potrošač** je fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama obuhvaćenim Zakonom o platnom prometu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju.
- 3) **Korisnik** u smislu ovih Opštih uslova je lice koje koristi uslugu jednokratne platne transakcije u svojstvu Platioca davanjem Nalog za plaćanje(u daljem tekstu: **Korisnik**);
- 4) **Primalac plaćanja** je fizičko ili pravno lice kom su namijenjena novčana sredstva koja su predmet jednokratne platne transakcije;
- 5) **Nalog za plaćanje** je instrukcija koju Korisnik podnosi pružaocu platnih usluga kojom se traži izvršavanje platne transakcije (u daljem tekstu: **Nalog**) ;
- 6) **Jednokratna platna transakcija** – je svaka platna transakcija inicirana nalogom u organizacionoj jedinici Banke koja nije obuhvaćena okvirnim ugovorom o platnim uslugama između Korisnika i Banke;
- 7) **Nacionalna platna transakcija** je jednokratna 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 u skladu sa Zakonom o platnom prometu;

- 8) **Referenca plaćanja** je broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identifikuje jednokratna platna transakcija;
- 10) **Datum prijema** je datum kada Banka primi Nalog i otpočne sa postupkom izvršenja platne transakcije, shodno Terminskom planu;
- 11) **Terminski plan** je akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija;
- 12) **Radni dan** je dan na koji posluje Banka tokom kojeg se platna transakcija može izvršiti;
- 13) **Jedinstvena identifikaciona oznaka** je 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 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.

II PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

Određenje i učesnici

Jednokratna platna transakcija može biti uplata gotovog novca od strane Korisnika koji nema račun za plaćanje u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi računom za plaćanje u Banci, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između Korisnika i Primaoca plaćanja.

Jednokratna platna transakcija može biti samo Nacionalna platna transakcija.

Prijem Naloga

Banka prima i obrađuje ispravno popunjene Naloge Korisnika u skladu sa ovim Opštim uslovima. Nalog se podnosi lično, u papirnoj formi, u filijalama i ekspoziturama Banke (u daljem tekstu: Poslovnice). Banka prima Naloge u rokovima određenim Terminskim planom dostupnom Korisniku u Poslovnicama 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 sljedećeg radnog dana.

Nakon prijema Naloga Banka sprovodi proces provjere autentičnosti platne transakcije.

Provjera autentičnosti platne transakcije sprovodi se uvidom u identifikacioni dokument Korisnika kao i provjerom potpisa Korisnika.

Moment prijema Naloga

Moment prijema Naloga je moment kada Banka primi Nalog neposredno od Korisnika.

Saglasnost za izvršenje platne transakcije

Korisnik daje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije:

- Uručivanjem obrasca Naloga ili
- Izdavanjem usmenog Naloga zaposlenom radniku Banke.

Davanjem Naloga koji sadrži sve obavezne elemente propisane ovim Opštim uslovima, Korisnik je dao saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije čime potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima, Terminskim planom i pripadajućim naknadama, čime je između Korisnika i Banke zaključen Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji (u daljem tekstu: Ugovor).

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

Obavezni elementi i izvršenje Naloga

Nalog mora sadržati najmanje sljedeće elemente:

- Ime, prezime i adresa prebivališta Korisnika;
- Broj računa primaoca plaćanja;
- Oznaka valute;
- Iznos;

- Datum izvršenja;
- Potpis.

U zavisnosti od obligacionog odnosa između Korisnika 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.

Banka će izvršiti jednokratnu platnu transakciju nakon prijema Naloga u skladu s objavljenim Terminskim planom, ako su ispunjeni sljedeći uslovi:

- Nalog je podnešen na propisanom obrascu, u papirnoj formi, čitljiv, bez ispravki;
- Nalog sadrži obavezne elemente,
- Korisnik je obezbijedio novčana sredstva za plaćanje cjelokupnog iznosa na Nalogu u domaćoj valuti kao i za naknadu Banke,
- Za izvršenje Naloga ne postoje zakonska ograničenja,
- Korisnik je dao saglasnost za izvršenje platne transakcije na ugovoreni način.

Korisnik je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na Nalogu.

Banka neće izvršiti Nalog koji je ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način mijenjan.

Korisnik je odgovoran za tačnost i potpunost podataka i kada zahtijeva od Banke popunjavanje Naloga prema njegovim instrukcijama.

Ukoliko je Nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom Banka će smatrati da je izvršen pravilno u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacionom oznakom.

Banka nije odgovorna za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju ako je Korisnik naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku primaoca plaćanja.

Opoziv Naloga

Korisnik može opozvati nalog do momenta kada je Banka primila potpisani Nalog i gotovinu potrebnu za njegovo izvršenje, a prije nego što je započela proces njegovog izvršenja.

Neopozivost nastupa momentom izvršenja Naloga u sistemu Banke.

Odbijanje izvršenja Naloga

Banka može odbiti izvršenje Naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi definisani u poglavlju "Obavezni elementi i izvršenje Naloga".

O odbijanju izvršenja Naloga, kao i o razlozima za odbijanje i postupku za otklanjanje grešaka koje su bile uzrok odbijanja Banka će obavijestiti Korisnika odmah po prijemu Naloga, osim u slučajevima kada je to zabranjeno na osnovu drugih propisa.

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

Naknade

Banka Korisniku naplaćuje naknadu za obavljanje jednokratne platne transakcije odmah po izvršenju pojedine platne transakcije.

Važeće naknade Banke dostupne su u Poslovnicama Banke kao i na Internet stranici Banke <http://www.ziraatbank.me>.

Zaštita ličnih podataka i povjerljivih informacija

Sve informacije i podaci prikupljeni pri pružanju usluga saglasno ovim Opštim uslovima smatraju se bankarskom tajnom. Banka smije podatke koji se smatraju bankarskom tajnom dostaviti samo Korisniku, nadležnim organima i drugim institucijama, na pisani zahtjev, saglasno Zakonu o kreditim institucijama.

III INFORMISANJE

Informacije koje je Banka dužna učiniti raspoloživim Korisniku prije sklapanja Ugovora i izvršenja jednokratne platne transakcije sadržane su u ovim Opštim uslovima, Terminskom planu i u Tarifama naknada za usluge platnog prometa.

Navedeni dokumenti dostupni su u Poslovnicama Banke kao i na Internet stranici Banke <http://www.ziraatbank.me>.

Nakon što je primila Nalog Banka će dati Korisniku sljedeće informacije o platnoj transakciji:

- Referencu plaćanja koja omogućava identifikaciju jednokratne platne transakcije;
- Iznos platne transakcije;
- Iznos naknade za svaku pojedinačnu transakciju;
- Datum prijema Naloga.

Nakon izvršenja platne transakcije, Banka će Korisniku predati dokument – kopiju Naloga sa prethodno nabrojanim informacijama.

Banka će Korisniku učiniti raspoloživim u Poslovnicama Banke u papirnom obliku i sve druge informacije koje je dužna dati shodno zakonskim propisima kojim se reguliše platni promet.

IV 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 prigovor podnosi odmah, bez odlaganja, pisanim putem, lično ili putem pošte na adresu ZIRAAT BANK MONTENEGRO, Podgorica 81000, Ulica Slobode 84 ili na elektronsku adresu reklamacije@ziraatbank.me.

Prigovor treba da sadrži podatke i uz isti, prema potrebi, treba priložiti dokumenta koji ukazuju na osnov 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 (osam) dana.

Istekom roka od 13 mjeseci od dana davanja saglasnosti za izvršenje Naloga Korisnik gubi pravo na prigovor. 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 - rat, nemiri, teroristički akati, štrajkovi, c) događaji koji onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa zbog prekida telekomunikacionih veza, prestanak funkcionisanja ili nepravilno funkcionisanje platnog 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 odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neizvršenju i/ili pogrešnom izvršenju Naloga, a najkasnije u roku od 30 dana od dana davanja saglasnosti za izvršenje Naloga.

V RJEŠAVANJE SPOROVA – 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 korištenjem 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 ovog 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 Poslovnikom 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 ovog 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.

VI. 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.