

HIPOTEKARNA BANKA AD PODGORICA

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
PO TRANSAKCIONIM RAČUNIMA I OBAVLJANJU PLATNIH I OSTALIH
USLUGA
U HIPOTEKARNOJ BANCI AD PODGORICA**

SADRŽAJ

I UVOD.....	4
II BANKA – PRUŽALAC PLATNIH USLUGA	4
III POJMOVI I INTERPRETACIJA.....	4
III VRSTE PLATNIH USLUGA	8
III-1 OTVARANJE, VOĐENJE I UKIDANJE TRANSAKCIONOG RAČUNA	10
1. Uplata osnivačkog uloga	10
2. Uplata sredstava za povećanje osnivačkog uloga	10
3. Otvaranje transakcionog računa	10
3.1. Otvaranje transakcionog računa nepotrošača (pravno lice, preduzetnik i drugo lice koje obavlja djelatnost u skladu sa propisima) - rezident	10
3.2. Otvaranje transakcionog računa potrošača (fizičko lice) – rezident/nerezident sa HB SMS	11
3.3. Usluga prebacivanja na osnovu važećih propisa o računu za plaćanje potrošača	12
3.4. Otvaranje transakcionog računa-nepotrošača (pravno lice) - nerezident	12
4. Vođenje transakcionog računa.....	13
5. Raspoloživo stanje transakcionog računa i način raspolaganja novčanim sredstvima	13
6. Ovlašćenja Banke za raspolaganje sredstvima na transakcionom računu Korisnika platnih usluga	13
7. Blokada transakcionog računa.....	14
8. Ukidanje transakcionog računa.....	14
III-2 PLATNE USLUGE.....	15
1. Sadržaj naloga za plaćanje.....	15
2. Potpisivanje naloga za plaćanje/Ovjera	15
3. Prijem naloga za plaćanje	15
4. Ispravnost naloga za plaćanje	15
5. Odbijanje naloga za plaćanje	16
6. Neopozivost naloga za plaćanje.....	16
7. Autorizacija platnih transakcija/provjera autentičnosti	16
8. Dokaz o autentičnosti i izvršenju platnih transakcija	17
9. Izvršenje plaćanja između pružalaca platnih usluga.....	17
10. Prekogranična i međunarodna plaćanja	17
11. Naplate iz inostranstva.....	18
12. Usluge online bankarstva.....	18
13. Apple Pay	19
14. Google Pay	19
15. Izdavanje platnih instrumenata i prihvatanje platnih transakcija.....	19

16. Ograničenja/limiti za korišćenje platnih instrumenata	20
17. Rok važenja i zamjena platne kartice	20
18. Posebni uslovi i pogodnosti za izdavanje i korišćenje platne kartice	21
20. HB SMS.....	22
IV NAKNADE, KAMATNE STOPE I KURSEVI	22
V KOMUNIKACIJA - OBAVEZE INFORMISANJA KORISNIKA PLATNIH USLUGA.....	23
VI ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE	24
1. OBAVEZE KORISNIKA PLATNIH USLUGA I NJEGOVIH OPUNOMOĆENIKA KAO KORISNIKA PLATNIH INSTRUMENATA/PLATNIH KARTICA BANKE	24
1. OBAVEZA BANKE U VEZI SA PLATNIM INSTRUMENTIMA/PLATNIM KARTICAMA	25
2. PRAVO BANKE DA BLOKIRA PLATNI INSTRUMENT/PLATNU KARTICU	25
3. ODGOVORNOST KORISNIKA PLATNIH USLUGA ZA NEAUTORIZOVANE TRANSAKCIJE.....	26
4. PRAVA KORISNIKA PLATNIH USLUGA U SLUČAJU NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE.....	26
5. ODGOVORNOST BANKE ZA IZVRŠENJE NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE.....	26
6. ODGOVORNOST BANKE ZA IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA INICIRANIH OD STRANE PLATIOCA ILI PRIMAOCA PLAĆANJA	27
7. POVRAĆAJ NOVČANIH SREDSTAVA ZA AUTORIZOVANE PLATNE TRANSAKCIJE INICIRANE OD STRANE ILI PREKO PRIMAOCA PLAĆANJA	28
8. ZAHTJEV ZA POVRAĆAJ NOVČANIH SREDSTAVA ZA AUTORIZOVANE PLATNE TRANSAKCIJE INICIRANE OD STRANE ILI PREKO PRIMAOCA PLAĆANJA	28
VII IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA / OPŠTIH USLOVA I SASTAVNIH DJELOVA OPŠTIH USLOVA	28
VIII TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA	28
IX VANSUDSKI POSTUPCI.....	29
X ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI	29
XI POSTUPANJE SA PODACIMA.....	30
XII ZAVRŠNE ODREDBE	30

I UVOD

Ovim Opštim uslovima poslovanja po transakcionim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga – u daljem tekstu: Opšti uslovi, Hipotekarna banka AD Podgorica (u daljem tekstu: “Banka”) utvrđuje način poslovanja sa transakcionim računima u istoj, izvršenja platnih transakcija, kao i prava i obaveze Banke i Korisnika platne usluge. Opšti uslovi primjenjuju se na otvaranje i vođenje transakcionih računa, izvršenje i evidentiranje platnih transakcija, formiranje i raspolaganje sredstvima, izvještavanje Korisnika platne usluge o promjenama po računu, ukamačivanje sredstava, obračunavanje i naplatu naknada za usluge Banke, na zatvaranje računa, kao i na pružanje platnih usluga u skladu sa propisima.

Sastavni djelovi ovih Opštih uslova su:

- Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija,
- Izvod iz važeće Odluke o tarifi naknada Banke vezano za platne transakcije, vođenje računa,
- Izvod iz važeće Odluke o kamatnim stopama Banke;
- Kursna lista Banke važeća na dan primjene, bilo da su sastavni dio pojedinog ugovora ili su dostupni Korisnicima platnih usluga na Internet stranici www.hipotekarnabanka.com („internet stranica“) ili u organizacionim djelovima Banke-filijale/ekspoziture (“poslovnice”).

Svako pozivanje na Opšte uslove u daljem tekstu uključuje pozivanje i na dokumenta navedena u prethodnom stavu.

Opšti uslovi su sastavni dio pojedinačnog okvirnog ugovora o platnim uslugama („Okvirni ugovor“) kao i ugovora/naloga o jednokratnoj platnoj transakciji i zajedno sa dokumentima iz prethodnog stava ovih Opštih uslova čine Okvirni ugovor i/ili ugovor/nalog o jednokratnoj platnoj transakciji, kao jedinstvenu cjelinu.

Opšti uslovi, Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija, Izvod iz važeće Odluke o kamatnim stopama, Kursna lista Banke i Izvod iz važeće Odluke o tarifi naknada dostupni su u pisanom obliku prilikom otvaranja transakcionog računa ili izvršenja jednokratne platne transakcije u svim poslovnicama i na internet stranici Banke.

U slučaju kolizije Okvirnog ugovora sa Opštim uslovima i/ili drugim aktima Banke, primjenjuju se odredbe Okvirnog ugovora, zatim odredbe ovih Opštih uslova, a na kraju akti Banke. Korisnik platnih usluga zaključenjem Okvirnog ugovora potvrđuje da je prethodno upoznat sa ovim Opštim uslovima i da je sa njima u cjelosti saglasan i da ih prihvata. Ukoliko se odredbe ugovora kojima su Banka i Korisnik platnih usluga do uvođenja ovih Opštih uslova uređivali ugovorne odnose u vezi sa vođenjem računa i obavljanjem usluga plaćanja, u suprotnosti sa odredbama pozitivnih zakonskih propisa i/ili odredbama ovih Opštih uslova, tada te odredbe ranije zaključenih ugovora prestaju da važe, a umjesto njih se primjenjuju odredbe ovih Opštih uslova i pozitivnih zakonskih propisa.

Obavljanje svih ili pojedinih platnih usluga, Banka može, na osnovu posebnog ugovora, povjeriti trećem licu tj. agentu. U tom slučaju, agent u ime i za račun Banke, će pružati platne usluge i Banka je odgovorna za sve postupke i propuste svog agenta u obavljanju povjerenih mu poslova.

Banka se obavezuje da će Korisnik platnih usluga pružiti podatke o sebi kao pružaocu usluge plaćanja, o korišćenju usluge plaćanja, o glavnim karakteristikama platne usluge koja će se pružiti i o podacima koji su nužni u svrhu pravilnog davanja naloga za plaćanje, o naknadama, kursu i kamatnim stopama, o kanalima komunikacije između Banke i Korisnika platnih usluga, zaštitnim i korektivnim mjerama, o promjeni i prestanku ugovora, o pravnoj zaštiti, kao i o drugim pitanjima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima.

Izrazi upotrijebljeni za lica u muškom rodu, odnose se i na izraze u ženskom rodu.

II BANKA – PRUŽALAC PLATNIH USLUGA

Naziv:	HIPOTEKARNA BANKA AD PODGORICA
Adresa:	Ulica Josipa Broza Tita 67, 81 000 Podgorica, Crna Gora
Registarski broj kod CRPS-a:	40004632
Matični broj:	02085020
Poreski identifikacioni broj:	02085020
BIC/SWIFT:	HBBAMEPG
Transakcioni račun kod Centralne banke Crne Gore	907-52001-93
E-mail:	hipotekarna@hb.co.me
Internet stranica:	www.hipotekarnabanka.com
Telefon:	+382 77 700 001
Faks:	+382 77 700 071
Call centar:	19905/ za pozive iz inostranstva +382 20 219 905
Nadzorni organ:	Centralna banka Crne Gore
Dozvola za rad izdata od strane Centralne banke Crne Gore	0101-75/1-2002 od 17.12.2002. godine

III POJMOVI I INTERPRETACIJA

U ovim Opštim uslovima sledeće riječi imaju sledeća značenja:

Akti Banke	sva dokumenta i odluke koje donose organi Banke, njena tijela i ovlašćena lica, a koja su Korisniku platnih usluga dostupna pojedinim kanalima distribucije, a uređuju prava i obaveze Korisnika platnih usluga i svih ostalih lica koje preuzimaju prava i obaveze prema Banci, kao i Banke same.
Apple Pay	Usluga koja omogućava beskontaktni način plaćanja upotrebom odgovarajućih Apple uređaja (iPhone, Apple Watch, iPad). Podaci o kartici sigurni su jer se ne pohranjuju na uređaju i ne dijele prilikom plaćanja.

	Apple Pay s karticama Hipotekarne banke može se koristiti na prodajnim/naplatnim mjestima koja podržavaju beskontaktno plaćanje, na bankomatima koji podržavaju beskontaktno podizanje sredstava kao i na internetu i u okviru aplikacija koje podržavaju Apple Pay uslugu.
CVV/CVC kod	CVV(card verification value) ili CVC kod (card verification code)-trocifrena šifra na poledini platne kartice koja se koristi kod obavljanja transakcija na internetu ili MOTO/CNP transakcija.
Globalni platni sistemi	obuhvataju skup funkcija, procedura, postupaka, pravila i uređaja koji korisniku kartice omogućava izvršenje platne transakcije i/ili podizanje gotovog novca kod pružalaca platnih usluga, u smislu ovih Opštih uslova odnose se na Mastercard i VISA International
Datum valute odobrenja/zaduženja	dan na koji Banka odobrava račun Pružaoća platnih usluga primaoca plaćanja ili transakcioni račun Korisnika platnih usluga.
Dinamička konverzija valuta-Dynamic Currency Conversion (DCC)	Usluga Banke koja korisniku kartice, izdate od banaka van Crne Gore, omogućava da prilikom obavljanja transakcija na EFT POS terminalu ili na bankomatu za valutu terećenja izabere valutu svoje kartice (izuzimajući valutu EUR), a uz obavezu plaćanja naknade za ovu uslugu, saglasno Odluci o tarifama naknada Hipotekarne banke.
Distributivni kanali	svi načini i sredstva komunikacije na daljinu preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje Bančinih proizvoda i usluga, obavljanje pojedinih transakcija, kao i razmjena informacija putem elektronskih sredstava komunikacije bez istovremene fizičke prisutnosti Korisnika platne usluge i zaposlenih Banke a obuhvata naročito online bankarstvo, samouslužne uređaje, poput bankomata i uređaja koji omogućavaju uplatu i/ili prenos sa transakcionog računa koji Banka vodi na ime Vlasnika tog računa, i sl.
Direktno zaduženje	platna usluga za zaduženje računa za plaćanje Platioca, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane Primaoca plaćanja na osnovu saglasnosti Platioca date Primaocu plaćanja, Pružaoću platnih usluga primaoca plaćanja ili Pružaoću platnih usluga platioca.
Država članica	država članica Evropske unije ili država potpisnica Ugovora o Evropskom ekonomskom prostoru.
EFT POS Terminal	Uređaj namijenjen za prihvatanje platnih kartica i autorizaciju transakcije.
E-commerce	Usluga Banke, sistem za prihvatanje i autorizaciju transakcija na internetu.
Elektronska platna transakcija	platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korišćenje elektronske platforme ili uređaja, a ne obuhvata platne transakcije inicirane nalogom za plaćanje u papirnoj formi, putem pošte ili telefona.
FATCA	Zakon o potvrđivanju Sporazuma između Vlade Crne Gore i Vlade Sjedinjenih američkih država na unapređenju ispunjavanja međunarodnih poreskih obaveza i sprovođenju FATCA. U skladu sa FATCA regulativom, finansijske institucije (banke, kastodi, investiciona društva, određena osiguravajuća društva), sa sjedištem u Crnoj Gori, obavezane su da identifikuju SAD poreske obveznike, kao i da izvještavaju o određenim računima i podacima.
Google Pay	Usluga koja omogućava beskontaktnan način plaćanja upotrebom telefona koji imaju Android operativni sistem. Podaci o kartici sigurni su jer se ne pohranjuju na uređaju i ne dijele prilikom plaćanja. Google Pay usluga omogućava upotrebu kartica Hipotekarne banke prethodno dodatim u Google Wallet, i to na prodajnim/naplatnim mjestima koja podržavaju beskontaktno plaćanje, bankomatima koji podržavaju beskontaktno podizanje sredstava, kao i na internetu i u okviru aplikacija koje podržavaju Google Pay uslugu.
Online bankarstvo	Distributivni kanali putem kojih Banka omogućava Korisniku platnih usluga korišćenje putem interneta uslugama povezanim s transakcionim računima (internet-elektronsko bankarstvo) - dalje: HBklik ili putem mobilne aplikacije koju je prethodno instalirao na svom mobilnom uređaju – dalje mHBklik. Online bankarstvo putem interneta (HB klik) Korisniku platnih usluga omogućava da putem interneta i uz pomoć tokena ili m-tokena obavlja elektronske platne transakcije i/ili druge usluge koje mu u tom trenutku omogući Banka; primjera radi - podnosi zahtjeve, prima od Banke obavještenja i dokumentaciju i sl. Online bankarstvo putem mobilne aplikacije (mHB klik) omogućava Korisniku platnih usluga koji ga je aktivirao da putem mobilne aplikacije i uz pomoć m-tokena obavlja elektronske platne transakcije i/ili druge usluge koje mu u tom trenutku omogući Banka; primjera radi - podnosi zahtjeve, prima od Banke obavještenja i dokumentaciju i sl.
HB SMS	usluga koja omogućava Korisniku platnih usluga primanje obavještenja putem mobilnog telefona na broj koji je prijavljen Banci, tj. slanjem SMS poruke o stanju, prilivu, odlivu na transakcionom računu, o određenim uslugama/proizvodima Banke, informacije o platnim karticama Banke i njihovom korišćenju, uključujući i o povoljnostima posebnih programa Banke.
Identifikaciona isprava	dokument koji se Banci od strane Korisnika platnih usluga podnosi na uvid, a kojim se utvrđuje identitet istoga, njegovo državljanstvo i mogućnost utvrđivanja mjesta

	prebivališta (lična karta za rezidente; pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava sa fotografijom za rezidente i nerezidente).
Izdavanje platnih instrumenata	platna usluga kojom se Banka, na osnovu ugovora sa Korisnikom platnih usluga - platiocem, obavezuje da Korisniku platnih usluga - platiocu izda platni instrument za iniciranje i obradu njegovih platnih transakcija.
Jedinstvena identifikaciona oznaka	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 transakcioni račun drugog Korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji (jedinstvena identifikaciona oznaka može biti IBAN/BBAN/broj transakcionog računa; BBAN se koristi u platnom prometu u zemlji, a IBAN u međunarodnom i prekograničnom platnom prometu).
Jednokratna platna transakcija	nalog za plaćanje koji sadrži informacije u skladu sa Zakonom.
Karton deponovanih potpisa	lista potpisa ovlašćenih lica za raspolaganje sredstvima po transakcionom računu Korisnika platnih usluga, deponovanih na Bančinom predviđenom obrascu.
Korisnik platne usluge	pravno lice, organ državne uprave i dio stranog društva (u daljem tekstu: pravno lice), preduzetnik i drugo lice koja obavlja djelatnost u skladu sa propisima (u daljem tekstu: preduzetnik) i fizičko lice koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja.
Korisnik platne kartice	Korisnik platnih usluga ili lice posebno ovlašćeno od strane Korisnika platnih usluga da koristi platnu karticu.
Korisničko uputstvo	pisani dokument koji opisuje način korišćenja online bankarstva i koji je dostupan na internet stranici Banke www.hipotekarnabanka.com
Kontakt adresa Korisnika platnih usluga	adresa koju je Korisnik platnih usluga dao Banci prilikom ugovaranja bilo kog proizvoda ili usluge, ili o kojoj je naknadno pisanim putem obavijestio Banku kao adresu na koju želi primati pisana obavještenja od Banke, ukoliko je ta adresa različita od sjedišta/prebivališta/boravišta Korisnika platnih usluga.
Kreditni transfer	platna usluga kojom se račun za plaćanje primaoca plaćanja odobrava za platnu transakciju ili niz platnih transakcija na teret računa za plaćanje platioca, od strane pružaoca platnih usluga kod kojeg se vodi račun za plaćanje platioca, na osnovu naloga za plaćanje koji daje platilac.
Međunarodna platna transakcija	platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Crne Gore, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji treće države, kao i platna transakcija kod koje isti pružalac platnih usluga platnu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države.
MOTO/CNP transakcija	Mail order and telephone order - poštanske i telefonske narudžbe i Card nonpresent transakcija – su transakcije čije obavljanje na prodajnom mjestu ne zahtijeva upotrebu platne kartice Korisnika platnih usluga.
Nalog za plaćanje	instrukcija koju Korisnik platnih usluga podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije i koja sadrži sve zakonom propisane elemente, a prema obliku plaćanja može biti: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos.
Nacionalna platna transakcija	platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju pružalac platnih usluga platioca i/ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji platne usluge pružaju na teritoriji Crne Gore.
Nepotrošač	fizičko lice koje u ugovorima o platnim uslugama obuhvaćenim ovim Opštim uslovima djeluje u okviru svoje registrovane privredne djelatnosti, kao i pravno lice.
Nerezident	lice definisano u skladu sa zakonom kojim se uređuju tekući i kapitalni poslovi sa inostranstvom.
Novčana doznaka	platna usluga pri kojoj se primaju novčana sredstva od platioca, bez otvaranja računa za plaćanje na ime platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi prenosa odgovarajućeg iznosa sredstava primaocu plaćanja ili drugom pružaocu platnih usluga koji djeluje za primaoca plaćanja i/ili se ta sredstva primaju za primaoca plaćanja i stavljaju na raspolaganje tom primaocu plaćanja.
Novčana sredstva	gotov novac (novčanice i kovani novac), sredstva na računu i elektronski novac.
Okvirni ugovor	ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija, uslovi otvaranja i vođenja transakcionog računa, kao i usluge/servisi vezani za transakcioni račun.
Opunomoćeno lice	fizičko lice koje Korisnik platne usluge - Vlasnik transakcionog računa ovlasti da raspoláže sredstvima na tom računu, u skladu sa internim aktima Banke i dobijenom punomoćju.
OTP	One time password-jednokratna šifra, koju Korisnik platne usluge koristi u svrhu pouzdane provjere autentičnosti i autorizacije elektronskih platnih transakcija na daljinu

Osjetljivi podaci o plaćanju	podaci koji se mogu koristiti za izvršenje prevare, uključujući personalizovane sigurnosne podatke, s tim da, za aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osjetljive podatke o plaćanju.
PIN (Personal Identification Number)	personalizovani sigurnosni podatak/element – lična tajna lozinka koja služi za identifikaciju korisnika kartice i/ili autorizaciju platnih transakcija, kao i ugovaranje ostalih proizvoda i usluga.
mToken	sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koje Korisnik platnih usluga instalira na mobilnom uređaju u sklopu mHBklik aplikacije, koje generiše jednokratne lozinke ograničenog trajanja kojima se to lice identifikuje i autorizuje platne transakcije.
Token	sredstvo za identifikaciju Korisnika platnih usluga i autorizaciju njegovih platnih transakcija, koje generiše jednokratne lozinke kojima se to lice identifikuje, odnosno kojima autorizuje platne transakcije.
Poslovnice Banke	organizacione jedinice Banke (filijale i ekspoziture).
Potrošač	fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama obuhvaćenim ovim Opštim uslovima u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju.
Platilac	fizičko ili pravno lice koje ima transakcioni račun i daje nalog ili saglasnost za plaćanje sa tog računa ili, fizičko ili pravno lice koje nema transakcioni račun i daje nalog za plaćanje.
Platni brend	materijalni ili digitalni naziv, termin, znak, simbol ili njihova kombinacija, kojima se označava kartična platna šema u okviru koje se izvršavaju platne transakcije na osnovu platne kartice.
Primalac plaćanja	fizičko ili pravno lice kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.
Pružalac platnih usluga	lice koje shodno Zakonu može pružati platne usluge u Crnoj Gori.
Platna transakcija	uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava inicirana od platioca, u njegovo ime ili od primaoca plaćanja koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja, bez obzira na obaveze između platioca i primaoca plaćanja.
Platna transakcija na daljinu	platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu.
Prihvatanje platnih transakcija	platna usluga kojom pružalac platnih usluga, na osnovu ugovora sa primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija, vrši prenos novčanih sredstava primaocu plaćanja.
Personalizovani sigurnosni podaci	personalizovane karakteristike koje Banka daje korisniku platnih usluga radi provjere autentičnosti.
Platni instrument	personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje.
Platna kartica	platni instrument Banke koji omogućava njenom imaoocu plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućava uplatu/isplatu/prenos novčanih sredstava, odnosno korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samslužnom uređaju.
Prekogranična platna transakcija	platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Crne Gore, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji druge države članice, kao i platna transakcija kod koje isti pružalac platnih usluga platnu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji druge države članice Evropske unije.
Provjera autentičnosti	postupak koji Banci omogućava provjeru identiteta Korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih podataka Korisnika platnih usluga.
Pouzdana provjera autentičnosti Korisnika platnih usluga	provjera autentičnosti na osnovu upotrebe dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja, posjedovanja i svojstvenosti koji su međusobno nezavisni, a koje samo Korisnik platnih usluga zna i posjeduje, što znači da kršenje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost podataka čija se autentičnost provjerava.
Radni dan	dio dana u kome Banka ili drugi pružalac platnih usluga primaoca plaćanja/platioca, koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije, posluje i omogućava izvršavanje platne transakcije Korisniku platnih usluga.
Račun za plaćanje	račun koji pružalac platnih usluga vodi na ime jednog korisnika platnih usluga, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija.
Račun za plaćanje sa osnovnim uslugama – Osnovni račun	Vrsta transakcionog računa namijenjena fizičkim licima – potrošačima, koji Banka otvara i vodi u valuti koja je sredstvo plaćanja u Crnoj Gori u skladu sa Zakonom o uporedivosti naknada povezanih sa računom za plaćanje potrošača, prebacivanju računa za plaćanje potrošača i računu za plaćanje sa osnovnim uslugama.

Referenca	numerička oznaka koja se generiše kod obrade naloga za plaćanje u Banci i koja platiocu/primaocu plaćanja omogućava identifikaciju platne transakcije.
Rezident	lice definisano u skladu sa zakonom kojim se uređuju tekući i kapitalni poslovi sa inostranstvom.
Samouslužni uređaj za uplatu novčanih sredstava	Elektronski uređaj namijenjen uplati novčanica i/ili kovanog novca na transakcione račune pravnih lica, preduzetnika i drugih lica koji obavljaju registrovanu djelatnost, na kojem se transakcije sprovode uz korišćenje kartice i identifikaciju njenog korisnika na način koji je predviđen od samog uređaja.
Transakcioni račun	vrsta računa za plaćanje koji otvaraju i vode banke i druge kreditne institucije koje pružaju platne usluge, ogranak kreditne institucije iz treće zemlje sa sjedištem u Crnoj Gori i Centralna banka na ime jednog korisnika platnih usluga za izvršavanje platne transakcije i za druge namjene. Isti služi za izvršenje platnih transakcija kao i u druge svrhe u vezi platno-prometnih usluga, a koji se otvara potrošačima i nepotrošačima/fizičkim i pravnim licima/rezidentima i nerezidentima.
Trajni nalog	platna usluga za izvršenje kreditnog transfera na osnovu ugovornog odnosa između platioca i njegovog pružaoca platnih usluga, a kojom platilac odobrava pružaocu platnih usluga da ispostavi nalog za plaćanje na teret njegovog transakcionog računa i izvrši plaćanje u korist određenog primaoca.
Treća država	do pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji, svaka strana država, a nakon pristupanja, država koja nije država članica.
Trajni medij	sredstvo koje Korisniku platnih usluga 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.
Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija	akt Banke kojim se definiše rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija.
Ugovor o platnim uslugama	ugovor kojim se Banka obavezuje da će Korisniku platnih usluga pružati određene platne usluge, odnosno platnu uslugu, a Korisnik platnih usluga se obavezuje da za to Banci platiti određenu naknadu.
Usluga iniciranja plaćanja	platna usluga iniciranja naloga za plaćanje na zahtjev Korisnika platnih usluga koji se odnosi na račun za plaćanje koji vodi drugi pružalac platnih usluga.
Usluga pružanja informacija o računu	platna usluga koja se pruža uz online povezivanje, kojom se pružaju konsolidovane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje Korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga.
Potvrđivanje raspoloživosti sredstava	odgovor Banke sa "da" ili "ne" na zahtjev pružaoca platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice o raspoloživosti sredstava na računu i ne smije sadržati podatak o stanju sredstava na računu.
Vlasnik računa	korisnik platne usluge koji je potpisao Okvirni ugovor sa Bankom i ima otvoren transakcioni račun u Banci.
Zastupnik	lice koje je zakonski zastupnik Korisnika platnih usluga na osnovu statuta, osnivačkog ili drugog akta.
Zakon	važeći Zakon o platnom prometu u Crnoj Gori, uključujući i izmjene i dopune istog, kao i podzakonska akta.
3-D Secure Standard	Standard za provjeru identiteta korisnika kartice prilikom kupovine na internetu, koji su razvili Mastercard Worldwide (Mastercard SecureCode) i Visa International (Verified by Visa) i koji omogućava najviši nivo sigurnosti plaćanje roba i usluga platnim karticama na internet-prodajnim mjestima, a prihvaćen je od strane Banke.
U vezi sa tumačenjem značenja pojedinih riječi iz ovog dijela Opštih uslova, bez značaja je da li je upotrijebljena jednina ili množina, odnosno upotrijebljeni rod imenice, kao i veliko ili malo slovo. Naslovi pojedinih djelova su dati orijentacije radi i ne mogu predstavljati osnovu za tumačenje Opštih uslova.	

III VRSTE PLATNIH USLUGA

<p>Ovim Opštim uslovima definiše se obavljanje usluga platnog prometa, i to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na transakcioni račun, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje transakcionog računa; <input type="checkbox"/> usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa transakcionog računa, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje transakcionog računa; <input type="checkbox"/> izvršavanje platnih transakcija, uključujući prenos novčanih sredstava na transakcioni račun korisnika platnih usluga kod njegovog pružaoca platnih usluga ili kod drugog pružaoca platnih usluga, i to: <ul style="list-style-type: none"> – izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja, – izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta, – izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge; <input type="checkbox"/> izvršavanje platnih transakcija u kojima su novčana sredstva obezbijedjena kreditom odobrenim Korisniku platnih usluga: <ul style="list-style-type: none"> – izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja,
--

- izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta,
- izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;
- izdavanje i/ili prihvatanje platnih transakcija;
- izvršavanje novčanih doznaka;
- usluge iniciranja plaćanja;
- usluge pružanja informacija o računu.

Platne transakcije koje Banka izvršava se dijele na: 1. nacionalne; 2. međunarodne i 3. prekogranične platne transakcije.¹

Ugovor o platnim uslugama Banka može zaključiti sa Korisnikom platnih usluga, kao: 1. Jednokratnu platnu transakciju i/ili 2. Okvirni ugovor. Ugovorom (nalogom) o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne platne transakcije koja nije obuhvaćena Okvirnim ugovorom. Okvirnim ugovorom se uređuje izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija kao i uslovi otvaranja, vođenja i ukidanja transakcionog računa. Okvirnim ugovorom, Korisniku platnih usluga pored prethodno navedenih usluga se mogu omogućiti i usluge elektronskog bankarstva, SMS servis, trajni nalog/direktno zaduženje, platne kartice i druge platne usluge Banke.

Na osnovu predate dokumentacije za otvaranje transakcionog računa i potpisanog Okvirnog ugovora, Banka otvara transakcioni(e) račun(e) i izdaje platne instrumente Korisniku platnih usluga.

Ugovorene platne usluge Banka izvršava u skladu sa važećim propisima CBCG o rokovima izvršavanja i Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija Banke, koji je sastavni dio ovih Opštih uslova.

¹ primjena pojma “prekogranična platna transakcija” će se vršiti od dana pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji. (Čl.193 Zakon), i do tog dana pojam prekogranične ili međunarodne platne transakcije će se tretirati kao međunarodna platna transakcija.

III-1 OTVARANJE, VOĐENJE I UKIDANJE TRANSAKCIONOG RAČUNA

1. Uplata osnivačkog uloga

Prije otvaranja transakcionog računa, osnivači pravnog lica uplaćuju novčana sredstva za osnivački ulog. Uplata se može obaviti u bilo kojoj poslovnici Banke na račun otvoren za tu namjenu i na osnovu kojeg Banka izdaje potvrdu osnivačima pravnog lica o uplati osnivačkog uloga za potrebe registracije pravnog lica kod nadležnog organa. Za izdavanje navedenih potvrda, Banka obračunava propisanu naknadu. Nakon izvršene registracije kod nadležnih organa Crne Gore, sredstva osnivačkog uloga prenose se na novootvoreni transakcioni račun tog pravnog lica. Ukoliko je postupak registracije obustavljen, osnivački ulog se vraća uplatiocu na njegov zahtjev, uz obavezu uplatioca da vrati Banci originalne potvrde o uplati osnivačkog uloga.

2. Uplata sredstava za povećanje osnivačkog uloga

Uplate se izvršavaju u korist transakcionog računa Korisnika platnih usluga sa pozivom na broj, navedenim opisom plaćanja i uz podatak o broju računa i naziva pravnog lica za koji se vrši povećanje osnivačkog uloga. Po izvršenoj uplati, Banka izdaje potvrdu Korisniku platnih usluga o visini izvršene uplate za povećanje osnivačkog uloga, odnosno izvršene dokapitalizacije, a na osnovu pisanog zahtjeva Korisnika platnih usluga za istom. Za izdavanje navedenih potvrda, Korisnik platnih usluga je obavezan da dostavi Banci važeću odluku o povećanju osnivačkog uloga /dokapitalizaciji, a Banka da obračuna propisanu naknadu.

3. Otvaranje transakcionog računa

Banka otvara transakcioni račun Korisniku platnih usluga na osnovu zaključenog Okvirnog ugovora. Okvirni ugovor se zaključuje na osnovu pisanog zahtjeva Korisnika platnih usluga za otvaranjem transakcionog računa uz koji se podnosi dokumentacija propisana ovim Opštim uslovima. Zahtjev za otvaranje transakcionog računa je dat na propisanom obrascu Banke ili u formi pisanog zahtjeva koji sadrže sve elemente propisane pozitivnim zakonskim propisima.

Za istinitost i potpunost svih podataka navedenih u Zahtjevu za otvaranje transakcionog računa odgovornost snosi Korisnik platnih usluga.

Na osnovu Zahtjeva za otvaranje transakcionog računa i priložene dokumentacije Banka može da zaključi Okvirni ugovor i otvori transakcioni račun za platni promet u zemlji i sa inostranstvom, tj. za obavljanje nacionalnih i/ili međunarodnih/prekograničnih platnih transakcija, kao i račun posebne namjene. Banka može da otvori navedene vrste računa rezidentima i nerezidentima, potrošačima i nepotrošačima. Transkacioni računi koji se otvaraju za obavljanje nacionalnih transakcija se otvaraju u BBAN formatu – Basic Bank Account Number, koji se sastoji od 18 numeričkih znakova, dok se transakcioni računi koji se otvaraju za obavljanje međunarodnih/prekograničnih transakcija otvaraju u IBAN formatu (International Bank Account Number), koji se sastoji od 2 alfabetska znaka i 20 numeričkih znakova

Pri postupku otvaranja transakcionog računa, Banka je dužna da utvrdi identitet Korisnika platnih usluga i sprovede ostale postupke koji su u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i sprovođenje FATCA u Crnoj Gori.

Banka može zahtijevati od Korisnika platnih usluga prezentovanje i drugih podataka, odnosno dokumentacije, ako je isto propisano zakonom ili drugim propisom, kao i u slučaju da smatra da je neophodno dostavljanje dodatne dokumentacije za odlučivanje o zahtjevu.

Banka zadržava pravo da, po svojoj diskrecionoj volji i bez davanja posebnog obrazloženja, odbije zahtjev za otvaranje transakcionog računa, iako Korisnik platnih usluga ispunjava uslove navedene u ovoj tački. Banka će na zahtjev Korisnika platnih usluga vratiti izvornu dokumentaciju dostavljenju u svrhu otvaranja računa i kopije istih zadržati.

Korisnik platnih usluga je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na osnovu kojih je Banka otvorila i vodi transakcioni račun. Korisnik platnih usluga je dužan da nadoknadi Banci svaki gubitak ili trošak koji je proizašao iz neistinitih i/ili nepotpunih podataka, dostavljenih od strane Korisnika platnih usluga. Korisnik platnih usluga je dužan o svakoj promjeni podataka koji se upisuju u registar računa u Banci, pisanim putem obavijestiti Banku odmah, a najkasnije u roku od 3 dana od dana nastanka promjene i dostaviti Banci dokumentaciju. U slučaju da Korisnik platnih usluga propusti/zakasni da obavijesti Banku o izvršenim promjenama, odgovornost za eventualnu štetu vezano za vođenje njegovog transakcionog računa snosi sam Korisnik platnih usluga. Korisnik platnih usluga je dužan na zahtjev Banke dostaviti potrebne dodatne podatke za lica ovlaštena za zastupanje i raspolaganje sredstvima.

Transkacioni računi Klijenata podliježu kontroli nadležnih organa u skladu sa važećom zakonskom regulativom.

3.1. Otvaranje transakcionog računa nepotrošača (pravno lice, preduzetnik i drugo lice koje obavlja djelatnost u skladu sa propisima) - rezident

Dokumentacija koju Korisnik platnih usluga treba da priloži uz uredno popunjen Zahtjev za otvaranje transakcionog računa je:

- 1) rješenje o registraciji - upisu u Centralni registar privrednih subjekata (CRPS), odnosno akt o registraciji kod drugog nadležnog organa, ako je za njega registrovanje propisano;
- 2) akt nadležnog organa o osnivanju, ako za njega registrovanje nije propisano;
- 3) izvod iz zakona, ako se osniva neposredno na osnovu zakona;
- 4) obavještenje nadležnog organa o razvrstavanju po djelatnostima, koje se dostavlja u slučaju da podatak o razvrstavanju po djelatnostima nije sastavni dio rješenja, akta ili izvoda iz tač. 1, 2 i 3 ovog stava;
- 5) akt o izvršenoj registraciji kod nadležnog poreskog organa koji sadrži poreski broj podnosioca zahtjeva, ako je takva registracija propisana, koji se dostavlja u slučaju da taj podatak nije sastavni dio rješenja, akta ili izvoda iz tač. 1, 2 i 3 ovog stava;
- 6) popunjen karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za potpisivanje naloga za plaćanje;
- 7) akt o imenovanju lica ovlašćenog za zastupanje podnosioca zahtjeva, ako to lice nije određeno u aktu o registraciji, odnosno u zakonu ili drugom propisu na osnovu kojeg se vrši osnivanje tog lica;

8) ovjeru potpisa ovlaštenog lica podnosioca zahtjeva, koja nije obavezna u slučaju kada je ovo lice prisutno i zahtjev potpiše prilikom njegove predaje;

9) drugu dokumentaciju koju zahtijeva Banka u skladu sa svojom poslovnom politikom i drugim internim aktima Banke.

Korisnik platnih usluga je dužan predočiti Banci dokumentaciju u originalu na uvid ili ovjerenu kopiju, ne stariju od 3 (tri) mjeseca od dana izdavanja.

U skladu sa važećom zakonskim propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, kao i sprovođenje FATCA, pored prethodno navedene dokumentacije, Korisnik platnih usluga, pri otvaranju transakcionog računa u Banci popunjava i sljedeće obrasce:

- Upitnik za politički eksponirana lica i
- podaci o stvarnim vlasnicima,
- dokumentaciju za utvrđivanje SAD subjekata, ukoliko je primjenljivo.

U slučaju da se otvara transakcioni račun koji se izuzima od prinudne naplate, shodno pozitivnim zakonskim propisima, Korisnik platnih usluga je dužan, pored prethodno navedene dokumentacije u stavu 1 i 3 ove tačke Opštih uslova, da dostavi i dokumentaciju na osnovu koje se dokazuje da se navedeni transakcioni račun ima izuzeti od prinudne naplate.

Zahtjev za otvaranje transakcionog računa i dokumentacija koja se prilaže uz Zahtjev ne mora biti ovjerena pečatom, osim u slučaju kada je to obavezno u skladu sa zakonom, drugim propisom ili opštim aktom.

Kada Banka na osnovu dostavljene dokumentacije navedene u prethodnim stavovima ove tačke Opštih uslova utvrdi da je ista kompletirana te da su ispunjeni predviđeni uslovi za otvaranje transakcionog računa, zaključuje okvirni ugovor sa Korisnikom platnih usluga.

3.2. Otvaranje transakcionog računa potrošača (fizičko lice) – rezident/nerezident sa HB SMS

Transakcioni račun može otvoriti poslovno sposobno fizičko lice koje ostvaruje priliv sredstava na svoj račun po osnovu redovnih primanja/doprinosa, autorskih honorara, dopunskog rada ili na osnovu drugih prihoda u skladu sa zakonskim propisima i koje prihvata Opšte uslove.

Osnovni račun se može otvoriti i koristiti samo ako su ispunjene zakonske pretpostavke za ugovaranje Osnovnog računa i pod uslovima iz ovih Opštih uslova.

Otvaranje transakcionog računa potrošača nije moguće bez aktiviranja HB SMS, i to na broj mobilnog telefona koji je prijavljen Banci.

Za HB SMS, Banka ne naplaćuje naknadu, ali se račun za mobilnu telefoniju Korisnika tereti za trošak slanja poruke na broj 14575, po tarifi mobilnih operatora čijoj mreži pripada telefonski broj.

Transakcioni račun potrošaču, Banka otvara na osnovu važeće identifikacione isprave i popunjenog zahtjeva za otvaranje transakcionog računa, ali i druge dokumentacije koju zahtijeva Banka u skladu sa važećim propisom za sprovođenje FATCA, svojom poslovnom politikom i drugim internim aktima Banke. Korisnik platnih usluga, može, prilikom otvaranja transakcionog računa ili kasnije, ovlastiti drugo lice za raspolaganje sredstvima na tom računu. To opunomoćeno lice raspolaze sredstvima na transakcionom računu u skladu sa uputstvima Banke i dobijenim punomoćjem od strane Korisnika platnih usluga. Korisnik platnih usluga, u cjelosti, odgovara za omogućeno raspolaganje sredstvima na njegovom transakcionom računu od strane opunomoćenog lica. Punomoćje važi do pisanog opoziva Korisnika platnih usluga, zatvaranja transakcionog računa, smrti Korisnika platnih usluga ili smrti opunomoćenog lica.

Korisnik platnih usluga, može ovlastiti drugo lice da, u njegovo ime i račun, zaključi okvirni ugovor sa Bankom, i u tom slučaju Banka utvrđuje identitet ovlaštenog lica na osnovu važeće identifikacione isprave i originala ovlaštenja za zaključivanje okvirnog ugovora ovjerenog od notara ili nadležnog organa, a koje ne smije biti starije od 3 (tri) mjeseca.

Banka može otvoriti transakcioni račun i na zahtjev maloljetnog lica, u svrhu priliva po osnovu stipendije, nagrada učenika na takmičenjima, rada učenika u servisima/udruženjima i dr. Okvirni ugovor, u ovom slučaju, u ime i za račun maloljetnika potpisuje zakonski zastupnik. U ovom slučaju Banka utvrđuje identitet zakonskog zastupnika na osnovu važeće identifikacione isprave i uvidom u original izvoda iz matične knjige rođenih kojim se dokazuje roditeljstvo. U slučaju da maloljetno lice nema zakonskog zastupnika, transakcioni račun otvara staratelj koji je dužan Banci, pored važeće identifikacione isprave kojom dokazuje svoj identitet, dati na uvid i originalno pravosnažno rješenje nadležnog organa za socijalni rad o starateljstvu.

Izuzetno od stava 7 Tačke 3.2, Banka može otvoriti transakcioni račun, na zahtjev maloljetnog poslovno sposobnog lica, uz obaveznu identifikaciju i preuzimanjem isprava kojima se dokazuje status poslovne sposobnosti, dokaza o sklapanju braka, za starije od 16 godina, dokaza o roditeljstvu, za starije od 15 godina ugovor o radu ili druge isprave, u kojim slučajevima Okvirni ugovor može Banka da potpiše sa maloljetnim poslovno sposobnim licem.

Banka licu kojem odobri otvaranje transakcionog računa može izdati platnu karticu sa ili bez PIN-a. Platna kartica je dokument kojim Korisnik platnih usluga ili korisnik platne kartice uz ličnu ispravu dokazuje svoj identitet u poslovanju sa transakcionim računom. Ako je Banka odobrila izdavanje platne kartice sa PIN-om, korisnici kartice pored potpisa Okvirnog ugovora prihvataju i uslove vezane za poslovanje sa platnim karticama, ako je to primjenljivo.

Kada Banka na osnovu dostavljene dokumentacije navedene u prethodnim stavovima ove tačke Opštih uslova utvrdi da je ista kompletirana te da su ispunjeni predviđeni uslovi za otvaranje transakcionog računa, zaključuje okvirni ugovor sa Korisnikom platnih usluga i aktivira HB SMS uslugu.

Postojeći Korisnici platnih usluga koji nijesu podnijeli zahtjev za aktiviranje HB SMS usluge, mogu zatražiti aktiviranje HB SMS usluge.

Banka svakom Korisniku platnih usluga može, prema sopstvenoj procjeni, odbiti otvaranje računa, s tim što zahtjev za otvaranje Osnovnog računa mora biti odbijen, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 10 (deset) radnih dana od dana prijema urednog zahtjeva.

U slučaju odbijanja zahtjeva potrošača za otvaranje Osnovnog računa, potrošaču se mora u papirnoj formi, bez naknade, dostaviti obavještenje o odbijanju i razlozima odbijanja, osim ako bi otkrivanje razloga bilo u suprotnosti sa propisima (ciljevima nacionalne bezbjednosti, javnom interesu ili propisima o sprječavanju pranja novca).

3.3. Usluga prebacivanja na osnovu važećih propisa o računu za plaćanje potrošača

Saglasno Zakonu o uporedivosti naknada povezanih sa računom za plaćanje potrošača, prebacivanju računa za plaćanje potrošača i računu za plaćanje sa osnovnim uslugama, Banka pruža Korisniku platnih usluga – korisniku računa uslugu prebacivanja pojedinih usluga po računima za plaćanje (transakcionim računima) ugovorenih u drugoj banci – dalje: Usluga prebacivanja na osnovu podnijetog zahtjeva i pisanog ovlaštenja potrošača, čiji je sadržaj određen i na obrascu koji mu Banka uručuje.

Usluga prebacivanja je omogućena svakom potrošaču, ukoliko su računi za plaćanje u istoj valuti i otvoreni su i vode se kod banaka na teritoriji Crne Gore.

Usluga prebacivanja sastoji se od prenosa Banci:

- informacije o svim ili pojedinim trajnim nalozima za kreditne transfere, ponavljajućim direktnim zaduženjima ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje, i/ili
- raspoloživih novčanih sredstava (dijela ili cijelog pozitivnog stanja) transakcionog računa otvorenog u drugoj banci na transakcioni račun u Banci, uz zatvaranje ili bez zatvaranja transakcionog računa u drugoj banci;

Banka pruža i uslugu prebacivanja usluga po transakcionom računu ugovorenom u Banci u druge banke. Korisnik platnih usluga – potrošač, koji je korisnik transakcionog računa u Banci je dužan, bez odlaganja, podmiriti sve obaveze po računu, kao i troškove koji su nastali zbog upotrebe platne kartice tog računa, kao i drugih usluga ugovorenih uz navedeni račun, uključujući i nedospjele novčane obaveze.

Obaveze po transakcionom računu koji je predmet prebacivanja treba da budu podmirene najkasnije na dan koji je u pisanom ovlaštenju naveden kao datum zatvaranja tog računa. Ukoliko obaveze po transakcionom računu nijesu izmirene na dan koji je u pisanom ovlaštenju naveden kao datum zatvaranja računa koji je predmet prebacivanja, tada račun neće biti zatvoren na osnovu ovlaštenja.

Uz zatvaranje računa koji je bio predmet prebacivanja, prestaju se izvršavati usluge, odn. otkazuju se sve usluge i proizvodi Banke, koji su povezani za zatvorenim transakcionim računom.

Detaljne informacije o Usluzi prebacivanja, dostupne su u svim poslovnicama Banke i putem internet stranice Banke www.hipotekarna banka.com i sastavni dio su ovih Opštih uslova.

3.4. Otvaranje transakcionog računa-nepotrošača (pravno lice) - nerezident

Dokumentacija koju Korisnik platnih usluga treba da priloži uz uredno popunjen Zahtjev za otvaranje transakcionog računa je:

- 1) izvod iz registra u kome je nerezident (pravno lice) upisan u državi u kojoj ima registrovano sjedište ili, ako je osnovan u državi u kojoj se ne vrši upis u takav registar – drugi validni dokument o osnivanju u skladu sa propisima države sjedišta, na osnovu kojih se može utvrditi pravni oblik ovog nerezidenta i datum njegovog osnivanja;
- 2) ovjeru potpisa ovlaštenog lica podnosioca zahtjeva, koja nije obavezna u slučaju kada je ovo lice prisutno i zahtjev potpiše peilikom njegove predaje;
- 3) popunjeni karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za potpisivanje naloga za plaćanje, koji sadrži propisane podatke i koji je potpisalo ovlašćeno lice iz rješenja o registraciji pravnog lica – nerezidenta u državi sjedišta i lica na koje je ovlašćeno lice prenijelo pravo potpisivanja, odnosno iz drugog validnog dokumenta o osnivanju;
- 4) drugu dokumentaciju koju zahtijeva Banka u skladu sa važećim propisom za sprovođenje FATCA, svojom poslovnom politikom i drugim internim aktima Banke.

Dokumentacija iz prethodnog stava ove tačke Opštih uslova se dostavlja u kopiji koju je ovjerio nadležni organ i u ovjerenom prevodu na crnogorski jezik, koji ne može biti stariji od 3 (tri) mjeseca. Nakon zaključenja okvirnog ugovora, Korisnik platnih usluga je dužan da ovu dokumentaciju dostavlja Banci jednom godišnje, a ukoliko isto ne izvršava – Banka neće izvršavati platne transakcije Korisniku platnih usluga, dok se isto ne dostavi. U slučaju nedostavljanja potrebne dokumentacije, Banka će blokirati korišćenje sredstava na transakcionom računu do dostavljanja potrebne dokumentacije ili na pisani zahtjev Korisnika platnih usluga prenijeti sredstva na osnovu njegovog uputstva i zatvoriti transakcioni račun. Izuzetno, Banka može, u skladu sa važećim zakonskim propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, zahtijevati da Korisnik platnih usluga i češće dostavlja gore navedene podatke od Zakonom utvrđenog roka od 1 (jedne) godine, a Korisnik platnih usluga je dužan da isto izvrši u ostavljenom roku.

Strana diplomatska i konzularna predstavništva u Crnoj Gori, pri otvaranju transakcionog računa, pored uredno popunjenog zahtjeva za otvaranje transakcionog računa prilažu:

- 1) potvrdu o registraciji izdatu od organa državne uprave nadležnog za vanjske poslove;
- 2) obavještenje nadležnog organa u Crnoj Gori o razvrstavanju djelatnosti;
- 3) akt o izvršenoj registraciji kod nadležnog poreskog organa u Crnoj Gori koji sadrži poreski broj;
- 4) ovjeru potpisa ovlaštenog lica podnosioca zahtjeva, koja nije obavezna u slučaju kada je ovo lice prisutno i zahtjev potpiše prilikom njegove predaje;
- 5) karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za potpisivanje naloga za plaćanje sa tog računa, koji sadrži propisane podatke;
- 6) kao i drugu dokumentaciju koju može zahtijevati Banka u skladu sa internim procedurama i politikom Banke

U skladu sa važećim zakonskim propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, Korisnik platnih usluga pri otvaranju transakcionog računa u Banci popunjava i sljedeće obrasce:

- Upitnik za politički eksponirane osobe i
- podatke o stvarnim vlasnicima.

Kada Banka na osnovu dostavljene dokumentacije navedene u prethodnim stavovima ove tačke Opštih uslova utvrdi da je ista kompletirana te da su ispunjeni predviđeni uslovi za otvaranje transakcionog računa, zaključuje okvirni ugovor sa Korisnikom platnih usluga.

4. Vođenje transakcionog računa

Sredstva na transakcionim računima vode se kao sredstva po viđenju, a Banka učestvuje u sistemu zaštite depozita kod Fonda za zaštitu depozita na način utvrđen pozitivni zakonskim propisima.

Banka vodi transakcione račune u valuti u službenoj upotrebi u Crnoj Gori, kao i u valutama sa Kursne liste Banke, a zavisno od vrste transakcionog računa, i u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora koji zaključuje sa Korisnikom platnih usluga.

Izvršene platne transakcije Korisnika platnih usluga, Banka evidentira na nivou njegovog pojedinačnog transakcionog računa, i dužna je da svakodnevno ažurira i evidentira podatke te da obezbijedi tačnost istih po transakcionim računima.

Korisnik platnih usluga-fizičko lice može opunomoćiti, u pisanoj formi, jedno ili više lica a na način propisan od strane Banke, odnosno u skladu sa specijalnim punomoćjem ovjerenim kod notara, konzularnog predstavništva, odnosno drugog nadležnog tijela strane države, s tim da dokument bude propisno ovjeren za upotrebu u inostranstvu i praćen prevodom sudskog tumača na crnogorski jezik. Osim Korisnika platnih usluga i punomoćnika, platne transakcije mogu da iniciraju zakonski zastupnici ili staraoci Korisnika platnih usluga.

Korisnik platnih usluga-pravno lice određuje Opunomoćena lica za raspolaganje sredstvima na računu i pravovremeno izvještava Banku o svim izmjenama u vezi sa istim. Korisnik platnih usluga je dužan da upozna opunomoćena lica sa njihovim pravima i obavezama u izvršavanju datih ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na transakcionom računu. Korisnik platnih usluga je odgovoran Banci za eventualnu štetu nastalu kao posljedica prekoračenja ovlašćenja od strane njegovih opunomoćenih lica. Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na transakcionom računu, Korisnik platnih usluga daje, mijenja i opoziva isključivo u pisanom obliku, i to na Kartonu deponovanih potpisa Banke („KDP“).

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za eventualnu štetu nastalu kao posljedica propuštanja Korisnika platnih usluga da pravovremeno dostavi Banci obavještenje iz prethodnog stava.

5. Raspoloživo stanje transakcionog računa i način raspolaganja novčanim sredstvima

Raspoloživim sredstvima/stanjem, podrazumijeva se stanje sredstava na transakcionom računu od prethodnog dana uvećano za dnevni priliv i sredstva po odobrenom okvirnom kreditu, a umanjeno za dnevni odliv i za iznose rezervacije sredstava po kartičnom poslovanju, do momenta utvrđivanja salda.

Korisnik platnih usluga i Banka su saglasni da će Banka primati njegove uplate novčanih sredstava na transakcioni račun, te da će obavljati isplate i vršiti prenose novčanih sredstava po nalogu Korisnika platnih usluga u okviru raspoloživih sredstava na transakcionom računu, a sve u skladu sa Termiskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija.

Banka može Korisniku platnih usluga odobriti okvirni kredit – dozvoljeno prekoračenje po računu („minus po transakcionom računu“), u skladu sa važećim internim aktima Banke.

Korisnik platnih usluga je dužan da vodi vlastitu evidenciju poslovanja po transakcionom računu kod Banke, i brigu da na istom ima dovoljno novčanih sredstava za izvršenje datih naloga za plaćanje.

Nalozi za plaćanje od strane Korisnika platnih usluga predaju se Banci na obrascima platnog prometa Banke u papirnom obliku, putem Usluge elektronskog bankarstva, putem platne kartice, putem mobilnog telefona koji podržava upotrebu Apple Pay ili Google Pay i na osnovu ugovornog odnosa između Korisnika platnih usluga i Banke.

Svako negativno stanje transakcionog računa, koje nije pokriveno kreditom, smatra se nedozvoljenim prekoračenjem. Ukoliko na transakcionom računu dođe do nedozvoljenog prekoračenja, Banka protiv Korisnika platnih usluga preduzima mjere u skladu sa ugovornim odredbama i važećim internim aktima. Korisnik platnih usluga je dužan podmiriti dug najkasnije u roku od 8 (osam) dana, računajući od dana kada je Banka predala opomenu običnom pošiljkom ili otkaz preporučenom pošiljkom sa povratnicom pošti sa adresom Korisnika platnih usluga naznačenoj u ugovoru. Ukoliko Korisnik platnih usluga ne podmiri dugovanje u navedenom roku, Banka preduzima dalje mjere za naplatu potraživanja.

6. Ovlašćenja Banke za raspolaganje sredstvima na transakcionom računu Korisnika platnih usluga

Banka raspoložuje sredstvima na transakcionom računu Korisnika platnih usluga na osnovu njegovih ugovornih ovlašćenja datih Banci.

Banka u postupku prinudne naplate na novčanim sredstvima Korisnika platnih usluga kao izvršnog dužnika predstavlja izvršioca naloga nadležnog organa u skladu sa zakonom kojim se uređuje izvršenje i obezbjeđenje i pri tome niti utvrđuje ni provjerava odnose između Korisnika platnih usluga i lica koje je u nalogu naznačeno kao povjerilac. Banka ne odgovara Korisniku platnih usluga za štetu koja bi mogla da nastane zbog sprovođenja nezakonitog ili nepravilnog naloga nadležnog organa.

Banka u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima kojima se uređuje sprovođenje prinudne naplate nad novčanim sredstvima, izvršava naloge za plaćanje iz sredstava na transakcionim računima u okviru raspoloživog stanja na tim računima.

Potpisom Okvirnog ugovora, Korisnik platnih usluga je saglasan da Banka može naplatiti sve dospjele obaveze Korisnika platnih usluga prema Banci, po bilo kom pravnom poslu/osnovu, i bez podnošenja naloga za plaćanje, direktnim zaduženjem svih njegovih transakcionih računa. Ukoliko se potraživanja Banke naplaćuju u valuti EUR a na teret novčanih sredstava u

valuti koja nije EUR, Banka će izvršiti konverziju, prema kursnoj listi koju Banka objavljuje, na dan dospijeća obaveze, odn. na dan prenosa tih sredstava.

Ovakva platna transakcija ne smatra se neautorizovanom platnom transakcijom.

Prihvatanjem Opštih uslova, Korisnik platnih usluga ovlašćuje Banku da, bez prethodnog traženja posebne saglasnosti Korisnika platnih usluga, može otklanjati očigledne greške Banke nastale u poslovanju zbog kojih bi stanje na transakcionom računu odstupalo od stvarno izdatih naloga za plaćanje u korist i na teret tog računa. Banka će o učinjenoj grešci i o izvršenom terećenju ili odobrenju, obavijestiti Korisnika platnih usluga putem izvoda, a Korisnik platnih usluga može izvršiti naknadno provjeru u Poslovnici Banke.

Banka je ovlašćena da onemogućiti raspolaganje sredstvima na računu u slučaju procjene da postoji sumnja na mogućnost prevare, zloupotrebe Vlasnika računa, zastupnika, opunomoćenog ili trećeg lica.

7. Blokada transakcionog računa

Banka može blokirati transakcioni račun, odn. sprovesti zabranu raspolaganja novčanim sredstvima na transakcionom računu u slučajevima predviđenim zakonom (u vezi sa prinudnom naplatom, odluke nadležnih organa Crne Gore u skladu sa propisima o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, o uvođenju međunarodnih restriktivnih mjera i dr.)-

Banka može blokadom privremeno ili trajno ograničiti ili ukinuti korišćenje određenih ili svih funkcionalnosti transakcionog računa.

Banka vrši blokadu transakcionih računa i u slučaju saznanja o smrti Korisnika platnih usluga. Nakon smrti Korisnika platnih usluga, sredstva na transakcionom računu se raspoređuju na osnovu pravosnažnog sudskog rješenja o nasljeđivanju, odnosno drugih zakonski priznatih osnova za nasljeđivanje i transakcioni račun Korisnika platnih usluga se zatvara.

Banka će blokirati transakcioni račun po osnovu primljenog naloga od ovlašćene institucije i postupati dalje u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima. Za vrijeme trajanja blokade/zabrane raspolaganja, Korisnik platnih usluga i Opunomoćena lica ne mogu raspolagati sredstvima na transakcionom računu.

8. Ukidanje transakcionog računa

Banka ukida transakcione račune Korisnika platnih usluga, koji je prestao da postoji kao pravni subjekt, u skladu sa zakonom ili propisom, i to:

- kada se u CRPS ili drugom javnom registru ne vodi pod bilo kojom oznakom a postoji obaveza registracije, ili se vodi pod oznakom „obrisan“, „likvidiran“ ili pod kakvom drugom oznakom, koja upućuje da je prestao da postoji kao pravni subjekt u skladu sa propisom;

Ako propisom ili pravnim aktom za lica iz stava 1 ove tačke nije određen pravni sljedbenik ili drugo lice u korist čijeg računa se izvršava transakcija, Banka će novčana sredstva sa njihovih ukinutih transakcionih računa prenijeti na račun Banke, otvoren za novčana sredstva koja se ne koriste.

Banka ukida sve transakcione račune pravnog lica i preduzetnika – rezidenta nad kojim je otvoren postupak stečaja ili likvidacije na osnovu zahtjeva stečajnog/likvidacionog upravnika i otvara tom licu transakcioni račun u stečaju, odn. likvidaciji. Uz zahtjev stečajnog/likvidacionog upravnika podnosi se propisana dokumentacija.

Kod statusnih promjena Korisnika platnih usluga Banke – pravnog lica ili preduzetnika – rezidenta, Banka ukida račune na osnovu zahtjeva tog lica ili njegovog pravnog sljedbenika, sa propisanom dokumentacijom, te vrši prenos novčanih sredstava sa ukinutih računa na transakcioni račun naveden u zahtjevu.

Izuzetak od pravila da Banka ne smije da ukida transakcione račune licu koje je u blokadi iz Tačke 7 ovog Dijela (III-1) Opštih uslova, odnosi se na ukidanje blokiranih transakcionih računa Korisnika platnih usluga – pravnog lica/preduzetnika rezidenta, kada su navedena lica prestala da postoje kao pravni subjekti. Kada Banka primi od Centralne banke podatke o Korisnicima platnih usluga - pravnim licima/preduzetnicima rezidentima, koji su obrisani iz CRPS ili drugog javnog registra, dužna je da ukine takve račune, bez odlaganja.

Banka ukida transakcione račune i bez zahtjeva Korisnika platnih usluga, ukoliko po tim računima nije bilo nikakvih promjena u periodu od 5 (pet) godina i ukoliko je stanje na tim računima nula.

III-2 PLATNE USLUGE

1. Sadržaj naloga za plaćanje

Banka će primati i izvršavati sljedeće vrste naloga za plaćanje: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos. Forma i struktura naloga za plaćanje je definisana Zakonom. Nalog za uplatu je nalog za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije polaganja gotovog novca. Nalog za isplatu je nalog za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije podizanja gotovog novca. Nalog za prenos je nalog za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava. Sadržaj naloga za plaćanje mora biti ispravno popunjen, čitak i potpisan od strane Korisnika platnih usluga. Banka ne odgovara za štetu koja može nastati kao posljedica zakašnjenja u obradi naloga za plaćanje, ako je ista uzrokovana potrebom dodatnog kontaktiranja Korisnika platnih usluga od strane Banke radi dopune i/ili ispravke istog.

Sadržina naloga datih u platnom prometu u zemlji i inostranstvu se razlikuje sa stanovišta dokumentacije i to:

Platni promet u zemlji	Platni promet sa inostranstvom
Uredno popunjen nalog za plaćanje, u skladu sa odredbama Zakona.	Uredno popunjen nalog/zahtjev za međunarodno plaćanje sa svim potrebnim podacima o platiocu, broju računa platioca, iznosu i valuti koja se plaća, primaocu plaćanja sa instrukcijama o plaćanju, opisu svrhe plaćanja, opcijama plaćanja (podjela troškova, valutacija) i osnovom plaćanja (faktura/profaktura/ugovor/odluka itd.).

2. Potpisivanje naloga za plaćanje/Ovjera

Sve vrste naloga za plaćanje koji se dostavljaju u Banku moraju biti potpisani od strane ovlašćenih lica na KDP-u ili drugom dokumentu deponovanom u Banci i ovjereni prijavljenim pečatom (nepotrošači), ukoliko ga koriste.

Nalozima za plaćanje primljeni u Banku putem usluge elektronskog bankarstva potpisuju se, ovjeravaju/autorizuju se u skladu sa uslovima definisanim u zahtjevu za aktiviranje usluga, kao i korisničkim uputstvom, kojim se reguliše elektronski način davanja naloga za plaćanje.

Prilikom plaćanja ili isplate gotovine na EFTPOS uređajima platnom karticom, Korisnik kartice se identifikuje potpisom ili PIN-om, a prilikom uplate/isplate/prenosa na bankomatu, PIN-om. Pravilno ukucan i provjeren PIN služi kao isključiva i nedvosmislena potvrda o obavljenoj usluzi na bankomatu ili EFTPOS terminalu. Korisnik platne kartice je dužan držati u tajnosti svoj PIN i ne smije ga nikome saopštiti niti označiti na samoj kartici. Sav rizik zloupotrebe PIN-a pada na teret Korisnika platnih usluga. Potvrda transakcije obavljene na EFTPOS terminalu koji nema PIN-modul je potpis Korisnika kartice. Potvrda transakcije obavljene na elektronskom uređaju na prodajnom mjestu je potvrda koju Korisnik platnih usluga dobije na jedan od dogovorenih načina za prijem potvrda o obavljenoj transakciji na tom mjestu gdje se prihvataju platne kartice. Korisnik platne kartice pri plaćanju roba i usluga na prihvatnim mjestima na internetu svoj identitet potvrđuje sljedećim podacima: brojem kartice, datumom isteka valjanosti kartice i opcionalno sigurnosnim kodom otisnutim na poleđini kartice (CVV/CVC). Korisnik platne kartice pri plaćanju roba i usluga na prihvatnim mjestima na internetu, pri telefonskim narudžbama, plaćanju putarina i slično, sam snosi odgovornost za moguću zloupotrebu ako je do zloupotrebe došlo zbog nemara ili krajnje nepažnje Korisnika platne kartice odnosno zbog korišćenja kartice suprotno opštim uslovima poslovanja.

Pri poslovanju sa transakcionim računom Korisnik platnih usluga-potrošač je obavezan da se identifikuje platnom/bankarskom karticom i važećom identifikacionom ispravom. Prilikom potpisivanja u poslovanju sa transakcionim računom, potpis Korisnika platnih usluga-potrošača mora biti identičan sa potpisom deponovanim na Zahtjevu ili bankarskoj/platnoj kartici.

3. Prijem naloga za plaćanje

Banka prima naloge za plaćanje u skladu sa objavljenim važećim Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija, sa kojim je Korisnik platnih usluga upoznat u poslovnica i na Internet stranici Banke.

Naloge za bezgotovinsko plaćanje Banka prima unaprijed, samo putem Usluga elektronskog bankarstva se u skladu sa uslovima definisanim u zahtjevu za aktiviranje usluga, kao i korisničkim uputstvom, kojim se reguliše elektronski način davanja naloga za plaćanje.

Međubankarske naloge za bezgotovinsko plaćanje izdate u papirnom obliku, Banka prima u skladu sa Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija.

Korisnik platnih usluga i njegova Opunomoćena lica mogu dati Banci ovlašćenje da na teret transakcionog računa Korisnika platnih usluga obavlja redovna ili povremena plaćanja, tj. Trajni nalog/Direktno zaduženje. Banka će izvršavati Trajne naloge/Direktna zaduženja u skladu sa uslovima definisanim od strane Korisnika platnih usluga. Ako zadati dan za plaćanje Trajnog naloga/Direktno zaduženje nije radni dan Banke, plaćanje će se izvršiti prvog narednog radnog dana Banke. Banka izvršava Trajni nalog/Direktno zaduženje samo ako na transakcionom računu ima dovoljno sredstava za pokriće cjelokupnog definisanog iznosa plaćanja i Bančine naknade za obavljanje platne usluge. U slučaju da se Trajni nalog/Direktno zaduženje ne izvrši od strane Banke na zadati dan zbog nedovoljno sredstava na transakcionom računu Korisnika platnih usluga, Banka će plaćanje pokušavati da sprovede naknadno, određeni broj dana, odnosno u skladu sa ugovorenim sa primaocem i važećim Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija. Istekom kalendarskog mjeseca, Banka će Korisnika platnih usluga obavijestiti o nemogućnosti izvršenja Trajnog naloga/Direktnog zaduženja i njegovog odbijanja.

4. Ispravnost naloga za plaćanje

Banka će izvršiti plaćanje na teret transakcionog računa Korisnika platnih usluga, samo na osnovu ispravnog naloga za plaćanje kojeg je ispostavio Korisnik platnih usluga. Ispravnim nalogom za plaćanje smatra se nalog koji ispunjava sledeće uslove:

- da sadrži minimalno propisane elemente naloga za plaćanje u skladu sa Zakonom i ovim Opštim uslovima;
- da na transakcionom računu postoji u punom iznosu pokriće za plaćanje iznosa naloga u valuti plaćanja, kao i pokriće za naknadu po transakciji;
- da je nalog u cjelokupnom svom sadržaju u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i internim aktima Banke i da ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje;
- da je data odgovarajuća saglasnost za plaćanje na način utvrđen ovim Opštim uslovima.

5. Odbijanje naloga za plaćanje

Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji je ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način mijenjan, i za koji nema raspoloživih novčanih sredstava tj. stanja na transakcionom računu za izvršenje istog. Nalog za plaćanje za čije izvršenje na dan valute nije bilo pokrića na transakcionom računu, ili je bilo sredstava samo za djelimično izvršenje tog naloga, a ne u punom iznosu istog, Banka neće izvršiti. Ukoliko odbije da izvrši nalog za plaćanje ili da inicira platnu transakciju, Banka o odbijanju, razlozima odbijanja, kao i o postupku za ispravljanje grešaka koje su dovele do odbijanja obavještava Korisnika platnih usluga. Nalog koji je odbijen smatra se da nije ni primljen.

Banka ima pravo da odbije nalog za plaćanje koji ispunjava sve uslove prethodno navedene ako bi njegovo izvršavanje bilo suprotno pozitivnim zakonskim propisima u vezi sa međunarodnim restriktivnim mjerama, sprečavanjem pranja novca i finansiranja terorizma ili internim aktima Banke.

6. Neopozivost naloga za plaćanje

Korisnik platnih usluga ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što ga je Banka primila i obradila u svom sistemu dodijelivši mu referencu, odnosno Banka je primila saglasnost Korisnika platnih usluga.

Ako je platna transakcija inicirana od strane pružaoca usluge iniciranja plaćanja ili od strane ili preko primaoca plaćanja, platilac ne može opozvati nalog za plaćanje nakon davanja saglasnosti pružaocu usluge iniciranja plaćanja da inicira platnu transakciju ili nakon što je primaocu plaćanja dao svoju saglasnost za izvršenje platne transakcije.

Opoziv trajnog naloga mora se predati Banci za sledeći mjesec, najmanje mjesec dana prije datuma određenog za plaćanje. U slučaju direktnog zaduženja, kada se primjenjuje ugovoreni dan, Korisnik platnih usluga može opozvati nalog za plaćanje, najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu zaduženja, ne dovodeći u pitanje pravo platioca na povraćaj sredstava.

Banka je dužna da izvrši prenos punog iznosa platne transakcije bez umanjivanja za iznos naknade, osim kada Korisnik platnih usluga i Banka ugovore drugačije.

7. Autorizacija platnih transakcija/provjera autentičnosti

Platna transakcija smatra se autorizovanom samo ako je Korisnik platnih usluga dao saglasnost za izvršavanje platne transakcije. Saglasnost se izdaje preduzimanjem jedne radnje ili više njih istovremeno. Radi izbjegavanja svake nedoumice, smatra se da je saglasnost i naknadno data, kada platilac – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme dokumenta (potvrde, ovjerene naloge za plaćanje i sl.) koje se odnose na tu platnu transakciju. Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje platne transakcije potpisivanjem i preuzimanjem primjerka naloga za plaćanje sa referencom obrade na šalterima Banke, prihvatanjem reference naloga za plaćanjem zadatog putem neke od Usluga elektronskog bankarstva Banke, potpisivanjem na EFTPOS terminalima.

Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje platne transakcije u zavisnosti od kanala primanja naloga za plaćanje i platnog instrumenta i to:

a) u poslovnicama Banke: uručivanjem ispravnog naloga za plaćanje, potpisivanjem i preuzimanjem primjerka naloga za plaćanje sa referencom obrade na šalterima Banke i uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje naloga za plaćanje;

b) karticom: uručivanjem kartice, umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a, s mogućnošću korišćenja DCC usluge Banke za korisnike stranih kartica, umetanjem kartice u drugi samouslužni uređaj prilikom uplate/prenosa novčanih sredstava, umetanjem kartice u EFTPOS uređaj i unošenjem PIN-a, ili potpisivanjem potvrde EFTPOS terminala koji nema PIN modul, prislanjanjem kartice na ekran beskontaktnog čitača i unošenjem PIN-a prilikom beskontaktnih plaćanja za iznose definisane pravilima globalnih platnih sistema, prislanjanjem kartice, odn. samom upotrebom kartice na elektronskom uređaju koji podržava NFC tehnologiju, odnosno kod transakcija obavljenih na internetu (e-commerce plaćanja) unosom broja kartice, datuma isteka i CVV/CVC koda, kao i OTP, ako internet prodajno mjesto zahtijeva, jer ima aktiviran 3-D Secure Standard, ili MOTO/CNP transakcija, unosom CVV/CVC koda;

c) putem usluge online bankarstva

d) kod primaoca plaćanja: potpisom naloga,

e) putem mobilnog telefona sa iOS operativnim sistemom koji ima uključene Mastercard kartice Hipotekarne banke u Apple Pay, prislanjanjem na ekran beskontaktnog čitača i unošenjem neke od sigurnosnih provjera za otključavanje mobilnog uređaja (šifrom/PINom, otiskom prsta ili skeniranjem lica) prilikom beskontaktnih plaćanja,

f) na bankomatu, koji podržava beskontaktno podizanje sredstava, putem Apple uređaja, koji ima uključene Mastercard kartice Hipotekarne banke;

g) putem Apple-uređaja na internet prodajnom mjestu i u okviru aplikacija, koje podržavaju upotrebu Apple Pay usluge,

h) putem mobilnog telefona sa Android operativnim sistemom koji ima instaliranu aplikaciju „Google Wallet“ u koju su dodate (tokenizovane) Mastercard kartice Hipotekarne banke putem Google Pay usluge, i to prislanjanjem na ekran beskontaktnog čitača i unošenjem neke od sigurnosnih provjera za otključavanje mobilnog uređaja (šifrom/PINom, otiskom prsta ili skeniranjem lica) prilikom beskontaktnih plaćanja,

i) na bankomatu, koji podržava beskontaktno podizanje sredstava, putem telefona sa Android operativnim sistemom, koji ima instaliranu aplikaciju „Google Wallet“ u koju su dodate (tokenizovane) Mastercard kartice Hipotekarne banke;

j) putem telefona sa Android operativnim sistemom na internet prodajnom mjestu i u okviru aplikacija, koje podržavaju upotrebu Google Pay usluge,

Kada se, prema pozitivnim zakonskim propisima, za izvršenje naloga za plaćanje zahtijevaju određena dodatna dokumenta ili podaci pored uredno popunjenog naloga za plaćanje, Banka će izvršiti nalog za plaćanje, ukoliko su ta dokumenta i podaci dostavljeni, odnosno predloženi u propisanom obliku pa se u tim slučajevima Banka oslobađa odgovornosti za produžavanje roka za izvršavanje naloga za plaćanje.

Banka se oslobađa odgovornosti za neizvršavanje naloga za plaćanje, ukoliko je, saglasno propisima o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, o međunarodnim restriktivnim mjerama, sprovođenju FATCA, obavezana na primjenu tih mjera.

Saglasnost se može opozvati – opozivom radnje/radnji kojom je data, sve dok platna transakcija nije izvršena. Neopozivost nastupa kad banka primi nalog za plaćanje, odnosno sve potrebne podatke za izvršenje naloga za plaćanje.

Korisnik platnih usluga prihvata da njegov PIN, ukucan i provjeren na bankomatu ili EFTPOS terminalu, odnosno potpis na potvrdi EFTPOS terminala koji nema PIN modul, kod transakcija obavljenih na internetu (e-commerce plaćanja) ili MOTO/CNP transakcija, unos CVV/CVC koda i OTP, bude isključiva i nedvosmislena potvrda o izvršenoj transakciji i njegovom identitetu.

Na pojedinim prodajnim mjestima na kojima, zbog brzine izvršenja transakcija ili tehnoloških preduslova, definisano sprovođenje transakcije bez potpisa korisnika ili ukucavanja PIN-a, npr. plaćanje putarina, beskontaktna plaćanja i sl., Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom korišćenja kartice ili mobilnog telefona koji podržava upotrebu Apple Pay ili Google Pay na prodajnom mjestu.

Korisnik platnih usluga prihvata da njegovo korisničko ime, PIN i OTP, ukucan u aplikaciji za Usluge elektronskog bankarstva, bude isključiva i nedvosmislena potvrda o pristupu istom.

Banka je kao pružalac platne usluge i izdavalac platnog instrumenta obavezna da prilikom iniciranja elektronskih platnih transakcija i udaljenog pristupanja Korisnika platnih usluga računu za plaćanje, primjenjuje odnosno zahtijeva primjenu pouzdane provjere autentičnosti, osim u slučajevima kada su važećim propisima dopušteni izuzeci, u vezi sa iznosom transakcije, broju ili ukupnom iznosu uzastopnih transakcija, primaocu plaćanja ili drugim kriterijumima koji su predviđeni važećom regulativom. U slučajevima u kojima je dopušteno na osnovu propisanih kriterijuma ne primijeniti ili ne zahtijevati primjenu pouzdane provjere autentičnosti, sama činjenica da ona nije zahtijevana ili sprovedena ne znači sama po sebi da transakcija nije autorizovana na ugovoreni način.

Sistem za provjeru autentičnosti i autorizaciju se sastoji od uređaja, aplikacija ili metoda za provjeru autentičnosti i autorizaciju prilikom pristupa i korišćenja Usluge online bankarstva, što je detaljnije opisano u korisničkim uputstvima.

8. Dokaz o autentičnosti i izvršenju platnih transakcija

Kada Korisnik platnih usluga osporava da je autorizovao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije pravilno izvršena, Banka će dokazati da je provjera autentičnosti platne transakcije bila sprovedena, da je platna transakcija pravilno evidentirana i proknjižena i da na izvršenje platne transakcije nije uticao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak.

Ako Korisnik platnih usluga osporava da je autorizovao izvršenu platnu transakciju, samo korišćenje platnog instrumenta koje je Banka evidentirala nije dovoljan dokaz da je platalac autorizovao tu platnu transakciju ili da je postupio sa namjerom prevare ili da je namjerno ili sa krajnjom nepažnjom propustio da ispuni jednu ili više obaveza, već je Banka dužna da dokaže prevaru ili krajnju nepažnju Korisnika platnih usluga.

9. Izvršenje plaćanja između pružalaca platnih usluga

Rokovi izvršenja platnih transakcija između pružalaca platnih usluga utvrđeni su Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija Banke i računaju se od prijema naloga za plaćanje.

10. Prekogranica i međunarodna plaćanja

Uz naloge za plaćanje dostavljene u Banku, Korisnik platnih usluga prilaže dokumenta na osnovu kojih se dokazuje osnov i obaveza plaćanja. Banka će primljeni nalog za plaćanje izvršavati isključivo u okviru raspoloživog stanja na transakcionom računu. Ukupni iznos zadatog naloga uključuje iznos naloga koji treba da se plati kao i iznos svih naknada koje Korisnik platnih usluga treba da plati Banci za izvršenje navedenog naloga. Ukoliko stanje na transakcionom računu nije dovoljno u ukupnom iznosu zadatog naloga, Banka nalog neće izvršiti. U tom slučaju Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu nastalu uslijed neizvršavanja istog. Banka izvršava naloge u skladu sa Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija, sa kojim je Korisnik platnih usluga upoznat prije sklapanja Okvirnog ugovora.

Banka u obradi naloga za plaćanje primjenjuje dnevnu kursnu listu Banke, osim u slučaju da je sa Korisnikom platnih usluga drugačije ugovorila. Prilikom kupoprodaje strane valute („devize“) Korisniku platnih usluga, za plaćanje u inostranstvo ili radi polaganja na transakcioni račun, Banka primjenjuje kupoprodajni kurs za devize iz redovne kursne liste Banke važeći na dan kupoprodaje, osim kada sa Korisnikom platnih usluga drugačije ugovori.

Ispravne naloge za plaćanje Banka izvršava putem SWIFT-a u skladu sa Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija.

Pod ispravnim nalogom za plaćanje smatra se nalog koji sadrži, minimum, podatke o: Korisniku platnih usluga, broju računa sa kojeg se vrši plaćanje, primaocu plaćanja (puni naziv, adresa, IBAN, instrukcije za plaćanje), svrsi plaćanja, iznosu i valuti plaćanja, opcijama plaćanja (hitnost, pokriva troškova, itd), uz koji se prilaže adekvatna dokumentacija za izvršenje plaćanja (ugovor, profaktura/faktura, odluka, izjava isl) i koji su potpisale ovlašćene osobe Korisnika platnih usluga; kao i nalog za koji je uplaćeno pokriva u valuti plaćanja; i nalog za koji je osigurano pokriva naknade na transakcionom računu Korisnika platnih usluga u Banci. Korisnik platnih usluga ovlašćuje Banku da može naplatiti naknadu za usluge platne

transakcije, troškove posredničkih banaka nastalih prilikom izvršavanja platne transakcije kao i naknade za opciju "OUR", iz raspoloživih sredstava sa njegovih transakcionih računa u Banci, bez davanja posebne saglasnosti. Naknadu Banka naplaćuje Korisniku platnih usluga odmah, tj. prije izvršenja transakcije.

Za ispravnost podataka navedenih u nalogu za plaćanje i za istinitost posla/dokumentacije odgovara Korisnik platnih usluga.

Kod elektronskog plaćanja prekograničnih i međunarodnih transakcija putem Usluge elektronskog bankarstva, Korisnik platnih usluga je odgovoran za tačnost unešenih podataka za plaćanje kao i za unešenu šifru osnova za plaćanje.

Banka se oslobađa odgovornosti za produženje roka izvršenja ili neizvršenja naloga za plaćanje, ukoliko je uzrok sprovođenje mjera u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i propisima o međunarodnim mjerama ograničavanja i embargo mjerama kao i međunarodno prihvaćenim obavezama na polju sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka će u izuzetnim slučajevima izvršiti i nalog primljen putem faksa ili e-maila, u skladu sa dobrom poslovnom praksom i u mjeri u kojoj je to u tim uslovima moguće, prema spoljašnjem izgledu izvršiti provjeru sadržaja i potpisa Korisnika platnih usluga na nalogu i eventualno prateće dokumentacije, ali u slučaju bilo kakve zloupotrebe od strane pošiljaoca, Banka neće odgovarati Korisniku platnih usluga i/ili trećim osobama za bilo kakvu vrstu štete koja bi mogla nastati zbog prijema i izvršenja tako dostavljenog naloga.

11. Naplate iz inostranstva

Transakcioni račun Korisnika platnih usluga, Banka odobrava sa valutom odobrenja računa Banke u inostranstvu ili u drugoj domaćoj banci. U slučaju da inostrana banka ili druga domaća banka opozove ili izmijeni nalog do datuma valutacije, Banka neće obraditi priliv i sa te osnove oslobađa se bilo kakve odgovornosti ili obaveze prema Korisniku platnih usluga. U slučaju da instrukcija/podatak koju je dostavio Korisnik platnih usluga nije potpun, Banka ima pravo da zadrži predmetni priliv do prijema nedostajućeg podatka/instrukcije i odobri transakcioni račun Korisnika platnih usluga najkasnije narednog radnog dana Banke od prijema nedostajuće potrebne instrukcije/podatka. U slučaju nedostavljanja potrebne instrukcije/podatka od strane Korisnika platnih usluga za obradu priliva, u ostavljenom roku za dostavu podataka, Banka je ovlašćena da vrati priliv pošiljaocu uz naplatu svojih troškova od iznosa priliva. Korisnik platnih usluga ovlašćuje Banku da može naplatiti naknadu za usluge kao i troškove posredničkih banaka nastalih prilikom izvršavanja platne transakcije iz raspoloživih sredstava na njegovom transakcionom računu.

Kod obrade priliva Banka unosi šifru osnova priliva na bazi podataka dobijenih iz SWIFT poruke ili na osnovu informacije dobijene od Korisnika platnih usluga. Banka je ovlašćena da traži od Banke nalogodavca dodatne informacije, ukoliko je potrebno, u vezi osnova priliva kao i dodatna dokumenta od Korisnika platnih usluga radi identifikacije osnova priliva a u skladu sa primjenom pozitivnih zakonskih propisa koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka se oslobađa odgovornosti za produženje roka izvršenja ili neizvršenja naloga za odobrenje priliva, ukoliko je uzrok sprovođenje mjera u skladu sa pozitivni zakonskim propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i propisima o međunarodnim mjerama ograničavanja i embargo mjerama kao i međunarodno prihvaćenim obavezama na polju sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

Nakon prijema novčanih sredstava na transakcioni račun za platni promet sa inostranstvom po osnovu međunarodne platne transakcije Banka Korisnika platnih usluga: 1) primljena sredstva prenosi na njegov transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija i/ili 2) izvršava isplatu gotovog novca i/ili 3) izvršava plaćanje obaveza u inostranstvu.

12. Usluge online bankarstva

Banka odobrava Usluge online bankarstva na osnovu zahtjeva Korisnika platnih usluga. Za svaku pojedinačno uslugu predviđen je paket podataka koje Korisnik platnih usluga dobija za sigurnosno korišćenje usluge. Usluga se veže za transakcioni račun u Banci, koji prethodno mora biti otvoren. Sve transakcije izvršene preko usluga online bankarstva terete transakcioni račun, i sprovode se do raspoloživog stanja na istom.

Za obavljanje elektronskih platnih transakcija na daljinu putem Usluge online bankarstva, Korisnik platnih usluga potpisuje svu potrebnu dokumentaciju u skladu sa internim aktima Banke i prima paket za uslugu koji se sastoji od:

- za Hbklik: kovertiranog PIN-a, tokena/m-tokena i korisničkog uputstva;
- za mHBklik: kovertiranog PIN-a, tokena/m-tokena i korisničkog uputstva.

Korisnik platnih usluga za pristup online bankarstvu i obavljanje elektronskih platnih transakcija na daljinu koristi pouzdanu provjeru autentičnosti koju je Banka dužna da mu omogući.

Prilikom obavljanja transakcija putem online bankarstva, Korisnik platnih usluga je dužan da unese preciznu i tačnu svrhu transakcije, a u skladu sa dokumentacijom na osnovu koje se namjerava realizovati ta transakcija. Banka zadržava pravo da Korisnika platnih usluga upozori da obavljanje transakcija, s nepreciznom ili neadekvatnom svrhom, može biti zaustavljeno.

Prilikom izvršavanja nacionalnih / međunarodnih /prekograničnih transakcija, Banka zadržava pravo da zahtijeva od Korisnika platnih usluga dostavljanje dokumentacije koja je osnov za realizaciju transakcije i prije njenog izvršenja.

Korisnik platnih usluga se naročito obavezuje da, za korišćenje Usluge online bankarstva, pribavi, koristi i održava odgovarajuću računarsku i komunikacijsku opremu, koja je u skladu sa tehničkim zahtjevima, propisanim korisničkim uputstvom; da se stara da računarska i komunikacijska opremu bude zaštićena i upotrebljava se u skladu sa korisničkim uputstvom; da čuva u tajnosti personalizovane sigurnosne podatke, da ih štiti od krađe, gubitka, oštećenja ili zloupotrebe, kao i da ih neće saopštavati drugim licima; da će sve poslove koje obavlja putem Usluga elektronskog bankarstva obavljati u skladu sa Okvirnim ugovorom, zakonskim i drugim propisima; kao i primjenljivim korisničkim uputstvom, da plaća naknadu za korišćenje Usluga online bankarstva, saglasno Odluci o tarifi naknada Banke; da odmah obavijesti Banku o gubitku, krađi, zloupotrebi ili neovlašćenom korišćenju mobilnog uređaja, personalizovanih sigurnosnih elemenata, ili sumnji na neovlašćenu

upotrebu Usluge online bankarstva; da obavijesti odmah Banku o promjeni ličnih podataka i/ili drugih podataka relevantnih za nesmetano i sigurno korišćenje Usluga online bankarstva.

Prije korišćenja Usluge online bankarstva, preporučuje se da Korisnik platnih usluga pročitava korisničko uputstvo i redovno pregleda obavještenja koje mu Banka učini dostupnim, putem distributivnih kanala (internet stranica Banke www.hipotekarnabanka.com, putem aplikacija za Usluge online bankarstva i sl.).

Korisnik platnih usluga se obavezuje da će prilikom pristupa Uslugama online bankarstva dati samo one podatke koji su predviđeni ovim Opštim uslovima i odgovarajućim korisničkim uputstvom, kao i da će prekinuti korišćenje ovih usluga, ukoliko se traže dodatni podaci koji nisu predviđeni korisničkim uputstvom.

Banka ne odgovara Korisniku platnih usluga, koji koristi Uslugu online bankarstva, za štetu koja nastane usljed više sile (npr. rat, nemiri, terorizam, katastrofe i sl. događaji), kao i prestanka isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskim vezama i svih sličnih uzroka na koje Banka ne može da utiče.

Korisnik platnih usluga je saglasan da odgovara za svu nastalu štetu, ukoliko postupa suprotno obavezama iz ove tačke ovih Opštih uslova.

Banka je ovlašćena da vrši izmjene korisničkog uputstva, kao i sigurnosnih elemenata koje mora ispunjavati računarska i komunikacijska oprema, uključujući i mobilne telefone, za korišćenje Usluga online bankarstva. Obavještenje o promjeni korisničkog uputstva će biti dostupno u poslovnicama Banke, na web stranici Banke, a ima se smatrati da ih je korisnik Usluga online bankarstva prihvatio, ukoliko nastavi sa upotrebom, i nakon objavljivanja izmjena korisničkog uputstva.

13. Apple Pay

Apple Pay, posredstvom iOS platforme, omogućava Korisnicima platnih usluga Hipotekarne banke dodatni kanal beskontaktnog plaćanja Apple uređajem (iPhone, Apple Watch, iPad i Mac). Apple Pay je siguran i zaštićen način plaćanja, jer se podaci platne kartice tokenizuju, a token je jedinstven po uređaju i nije ga moguće povezati sa stvarnim podacima platne kartice. Usluga radi na principu NFC tehnologije za beskontaktno plaćanja. Korisnik platnih usluga u podešavanjima svog Apple uređaja mora odrediti način otključavanja ekrana i to: šifrom, otiskom prsta ili skeniranjem lica. Ako nije postavljena sigurnosna provjera za otključavanje ekrana, usluga Apple Pay se ne može aktivirati. Stvarni podaci platne kartice nisu sadržani u platnoj transakciji, čime su onemogućene prevare ili zloupotrebe.

Debitne i kreditne Mastercard kartice Hipotekarne banke mogu se uključiti u Apple Pay.

Korisnici platnih kartica Banke, koji su smjestili svoje Mastercard platne kartice u Apple Pay, mogu nesmetano nastaviti da upotrebljavaju iste i u fizičkom obliku, kako im je Banka prethodno izdala.

U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe uređaja sa aktivnom Apple Pay uslugom, ili kartice koja je aktivirana u okviru Wallet aplikacije, korisnik kartice obavezan je bez odlaganja obavijestiti Banku pozivom na broj Call centra.

14. Google Pay

Google Pay, posredstvom Android platforme, omogućava Korisnicima platnih usluga Hipotekarne banke dodatni kanal beskontaktnog plaćanja telefonom sa Android operativnim sistemom. Google Pay je siguran i zaštićen način plaćanja, jer se podaci platne kartice tokenizuju, a token je jedinstven po uređaju i nije ga moguće povezati sa stvarnim podacima platne kartice. Usluga radi na principu NFC tehnologije za beskontaktno plaćanja. Korisnik platnih usluga u podešavanjima svog Android uređaja mora odrediti način otključavanja ekrana i to: šifrom, otiskom prsta ili skeniranjem lica. Ako nije postavljena sigurnosna provjera za otključavanje ekrana, usluga Google Pay se ne može aktivirati. Stvarni podaci platne kartice nisu sadržani u platnoj transakciji, čime su onemogućene prevare ili zloupotrebe.

Debitne i kreditne Mastercard kartice Hipotekarne banke mogu se dodati (tokenizovati) u Google Wallet.

Korisnici platnih kartica Banke, koji su dodali (tokenizovali) svoje Mastercard platne kartice u Google Wallet, mogu nesmetano nastaviti da upotrebljavaju iste i u fizičkom obliku, kako im je Banka prethodno izdala.

U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe uređaja sa aktivnom Google Pay uslugom, ili kartice koja je aktivirana u okviru Wallet aplikacije, korisnik kartice obavezan je bez odlaganja obavijestiti Banku pozivom na broj Call centra.

15. Izdavanje platnih instrumenata i prihvatanje platnih transakcija

Po otvorenom transakcionom računu, Banka može izdati platne instrumente Korisniku platnih usluga i/ili njegovim Opuномоćenim licima i/ili korisnicima platne kartice, na zahtjev Korisnika platnih usluga u skladu sa ovim Opštim uslovima i posebnim uslovima za te vrste usluga, ako je primjenljivo.

Banka izdaje platnu karticu Korisniku platne kartice koja glasi na njegovo ime i vezana je za transakcioni račun Korisnika platnih usluga. Transakcije izvršene platnom karticom terete transakcioni račun sa datumom transakcije. Platna kartica glasi na ime, neprenosiva je i može je koristiti samo lice čije je ime otisnuto na platnoj kartici i izdaje se na ugovoreni rok. Platna kartica se može koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja na fizičkim prodajnim mjestima u Crnoj Gori i inostranstvu, koja imaju istaknute oznake kartice, pri kupovini robe i usluga preko interneta, kao i podizanja gotovine isključivo do iznosa sredstava raspoloživih na transakcionom računu. Ukoliko se na pojedinim prodajnim mjestima od Korisnika kartice zahtijeva identifikacija, Korisnik kartice je obavezan da se identifikuje na osnovu važeće identifikacione isprave, Korisnik platne kartice odgovara za sve troškove nastale korišćenjem platne kartice. Korisnik platne kartice može s on-line pružaocem platnih usluga ugovoriti vrstu, način i uslove korišćenja usluga navedenog lica, ali Banka ne odgovara za uslove korišćenja uslugama koje je Korisnik kartice ugovorio s istim.

Za obavljanje bezgotovinskih i gotovinskih platnih transakcija korišćenjem platne kartice, Korisnik platnih usluga potpisuje svu potrebnu dokumentaciju u skladu sa internim aktima Banke i prima platnu karticu i PIN.

Platne kartice koje izdaje Banka imaju aktiviran 3-D Secure Standard, a obaveza Korisnika kartice je da, prilikom upotrebe kartice na internet prodajnim mjestima, provjeri sigurnosna obilježja navedenog mjesta (da li je na internet prodajnom mjestu

aktiviran 3-D Standard, odn. da li ima istaknut znak "Mastercard SecureCode" i/ili Verified by Visa), a naročito da izbjegava plaćanje na neprovjerenim internet prodajnim mjestima i onima koji nemaju oznaku aktivacije 3-D Secure Standard.

Pojedine platne kartice koje izdaje Banka imaju aktiviranu funkcionalnost isplate gotovine na EFT POS terminalima na prodajnim mjestima, gdje se obavlja kupovina robe i/ili usluge I na kojima je to omogućeno, s tim što je maksimalan iznos takve isplate određen pravilima Visa i Mastercard a isplata gotovine je lako uočljiva na računu o obavljenoj kupovini.

Za sve troškove učinjene u zemlji Banka tereti transakcioni račun Korisnika platnih usluga u eurima.

Kada se finansijske transakcije obračunavaju u eurima i kada je izvorna valuta transakcije različita od obračunske valute, iznos u izvornoj valuti se konvertuje u iznos u obračunskoj valuti primjenom međupalutnog odnosa tih valuta prema Visa i Mastercard kursu na dan obrade transakcije u Visa i Mastercard, pri čemu se uračunava i naknada Banke u skladu sa Odlukom o tarifama naknada Banke.

Zbog primjene različitih valutnih konverzija kod rezervacije i naplate transakcije, autorizovani i naplaćeni iznos transakcije se mogu razlikovati odnosno može biti naplaćen iznos koji je za iznos kursne razlike veći ili manji od iznosa koji je odobren od strane Banke. Korisnik kartice je obavezan obezbijediti sredstva za eventualnu kursnu razliku i dužan je platiti ukupni naplaćeni iznos bez obzira na iznos koji je autorizovan od strane Banke.

Zbog primjene različitih valutnih odnosa (kursu) u trenutku naplate transakcije i trenutku uplate povraćaja naplaćene transakcije, iznosi povraćaja i transakcije se mogu razlikovati.

Upiti za odobrenje transakcije prema Banci (autorizacija) se sprovodi u eurima, na način da Visa i Mastercard originalni iznos transakcije preračunava po obračunskom Visa i Mastercard kursu.

Gubitak, krađu, nestanak ili uništenje platne kartice, Korisnik platnih usluga je dužan bez odlaganja prijaviti Banci, telefonski, na broj 19905, odnosno za pozive iz inostranstva na broj +382 20 219905. Korisnik platnih usluga je upoznat da Banka snima telefonske prijave okolnosti, koje predstavljaju osnov za blokadu kartice, a tonski zapis može biti korišćen s ciljem rješavanja prigovora Korisnika platnih usluga ili kao dokaz u sudskom postupku.

Banka s Korisnikom platnih usluga rezidentom, koji je pravno lice ili preduzetnik, odn. lice koje obavlja registrovanu djelatnost, može ugovoriti pružanje usluge prihvatanja platnih kartica, a koja se sprovodi putem EFT POS terminala, interneta i/ili drugog elektronskog Android uređaja (poput mobilnog telefona, tableta, računara i dr. koji omogućavaju bežični prenos podataka na malim udaljenostima, odn. koji podržavaju NFC tehnologiju).

Na osnovu zaključenog ugovora o prihvatanju platnih kartica s Korisnikom platnih usluga rezidentom – pravnim licem/preduzetnikom i licem koje obavlja registrovanu djelatnost na prodajnim mjestima, prihvataju se platne kartice za bezgotovinsko plaćanje dozvoljenih predmeta plaćanja (npr. prodate robe, pružene usluge, komunalnih računa i sl.).

Ugovorom o prihvatanju platnih kartica, Banka i Korisnik platnih usluga regulišu međusobne odnose, uključujući visinu naknade za prihvatanje platnih kartica, uvođenje EFT POS terminala u rad, deinstaliranje, tehničku podršku i otklanjanje neispravnosti u radu EFT POS terminala.

Banka može pojedine ugovorene obaveze vezano za prihvatanje platnih kartica na EFT POS terminalima povjeriti svom poslovnom partneru, koji ih obavlja u ime i za račun Banke.

DCC usluga se sprovodi na EFT POS terminalima i bankomatima.

Prilikom obavljanja transakcija na EFT POS terminalima i bankomatima upotrebom stranih platnih kartica, obavezno je izjašnjenje korisnika te platne kartice da li prihvata DCC uslugu Banke, odn. da li pristaje na terećenje iznosa transakcije u domicilnoj valuti kartice i plaćanje svih primjenljivih naknada u skladu sa Odlukom Banke. U skladu sa izjašnjenjem korisnika strane platne kartice, vrši se odabir valute terećenja na EFT POS terminalu.

Banka i Korisnik platnih usluga prilikom ugovaranja E-commerce usluge, regulišu međusobne odnose i definišu uslove i način sprovođenja transakcija na internet prodajnim mjestima Korisnika platnih usluga, saglasno propisima Crne Gore, standardima i pravilima globalnih platnih sistema Mastercard Worldwide i VISA International.

Banka i Korisnik platnih usluga prilikom ugovaranja prihvatanja platnih kartica na drugom elektronskom uređaju regulišu međusobne odnose i definišu uslove i način sprovođenja transakcija, saglasno propisima Crne Gore, standardima i pravilima globalnih platnih sistema Mastercard Worldwide i VISA International, kao i korisničkim uputstvom, koji je sastavni dio ovih Opštih uslova.

Banka je ovlašćena da vrši izmjene korisničkog uputstva, kao i sigurnosnih elemenata koje mora ispunjavati računarska i komunikacijska oprema, uključujući i mobilne telefone, za korišćenje usluge prihvatanja platnih usluga na elektronskim uređajima. Obavještenje o promjeni korisničkog uputstva će biti dostupno u poslovnicama Banke, na web stranici Banke, a ima se smatrati da ih je korisnik prihvatio, ukoliko nastavi sa upotrebom, i nakon objavljivanja izmjena korisničkog uputstva.

16. Ograničenja/limiti za korišćenje platnih instrumenata

Korisnik platnih usluga i Banka ugovaraju limite potrošnje za platne transakcije koje se izvršavaju platnim instrumentom koji su podložni promjenama, a o kojima Banka Korisnik platnih usluga obavještava definisanim načinima komunikacije ovim Opštim uslovima.

Banka utvrđuje visinu dnevnog limita za isplatu gotovine na bankomatima i za plaćanje roba i usluga preko EFTPOS uređaja i o istim obavještava Korisnika platne kartice prilikom aktiviranju kartice. Navedeni limiti su ograničeni limitima mreže u kojoj se platna kartica koristi.

17. Rok važenja i zamjena platne kartice

Platna kartica važi do posljednjeg dana u mjesecu, koji je označen na kartici.

Banka vrši zamjenu ranije izdate platne kartice, kojoj je istekla važnost, ukoliko korisnik platne kartice uredno izmiruje obaveze po kartici i drugim osnovama prema Banci a prethodno pismenim putem ne otkáže karticu. Nova kartica koja zamjenjuje ranije izdatu karticu počinje da važi od aktivacije, a postojeća kartica, ukoliko joj već nije istekla važnost, tada prestaje da važi.

Izdavanjem nove kartice, koja zamjenjuje postojeću karticu isteklog roka važnosti, bez obzira koliki je broj takvih zamjena u pitanju, i pod uslovom da te nove kartice nose isti broj, ne iziskuje potrebu obnavljanja zasnovanog ugovornog odnosa Banke i korisnika kartice. Samim tim, ni istekli rok važnosti postojeće kartice i izdavanje nove kartice koja zamjenjuje postojeću karticu ne dovodi u pitanje kontinuirano korišćenje kartice koja nosi isti broj i u slučajevima direktnih zaduženja radi izvršavanja niza ugovorenih budućih plaćanja na prihvatnim mjestima na internetu

Banka zadržava pravo da zamijeni platnu karticu drugom, prilikom reizdavanja ili na zahtjev korisnika platne kartice, u okviru istog platnog brenda.

Korisnik platnih usluga je dužan da oštećenu ili neispravnu platnu karticu vrati Banci prerezanu, lično ili poštom. Banka će oštećenu karticu poništiti i izdati novu. Usluga zamjene platne kartice u slučaju oštećenja, naplaćuje se od Korisnika platnih usluga saglasno Tarifi naknada Banke, osim ako Banka ne odluči drugačije.

18. Posebni uslovi i pogodnosti za izdavanje i korišćenje platne kartice

Banka može, na osnovu zahtjeva potrošača, izdati Visa Gold Relax platnu karticu Korisniku platnih usluga koji već ima otvoren transakcioni račun i kome je Banka odobrila dozvoljeno prekoračenje po tom računu u vidu limita za plaćanje na rate. Međusobni odnosi Banke i potrošača o dozvoljenom limitu po računu za plaćanje na rate regulišu se ugovorom, a pripadajuće naknade za korišćenje Visa Gold Relax platne kartice utvrđene su Odlukom o tarifi naknada i objavljene na internet stranici Banke.

Banka zadržava pravo da može odrediti minimalni iznos transakcije, korišćenjem Visa Gold Relax platne kartice, koji ne podliježe plaćanju na rate i za koji Banka ne naplaćuje naknadu, kao i broj rata, u zavisnosti od iznosa transakcije.

Na osnovu zahtjeva potrošača, koji već ima otvoren transakcioni račun i kome je prethodno izdata Mastercard Premium platna kartica, Banka može, pod ugovorenim uslovima, odobriti dozvoljeno prekoračenje po tom računu u vidu limita za plaćanje na rate iznosa potrošnje kod trgovaca, s kojima je Banka sklopila odgovarajući ugovor - u daljem tekstu: Premium Trgovci. Banka sa Premium Trgovcima ugovara maksimalno dozvoljeni broj rata na koji se može dijeliti iznos potrošnje potrošačima, kao i pogodnosti u vidu popusta i/ili plaćanja na rate prilikom korišćenja Mastercard Premium kartice kod istih. Korisnici Mastercard Premium platne kartice se neposredno kod Premium Trgovaca obavještavaju o prodajnim pogodnostima prilikom upotrebe ove platne kartice. Za plaćanje na rate upotrebom Mastercard Premium platne kartice, Banka ne naplaćuje naknade od Korisnika ove platne kartice.

Korisnik platnih usluga koji već ima otvoren transakcioni račun i kome je Banka odobrila dozvoljeno prekoračenje po tom računu u vidu limita za plaćanje na rate, Banka može izdati platnu karticu - Mastercard Super Karticu, čijim korišćenjem Korisnik platnih usluga ostvaruje pogodnosti kod Partnera Super Kartica Programa, raspoloživ na internet stranici www.superkartica.me

Banka može na zahtjev potrošača, koji ima otvoren transakcioni račun, izdati platnu karticu, koja mu omogućava prodajne pogodnosti kod određenih trgovaca prilikom korišćenja platne kartice kod istih, a o čemu Banka na odgovarajući način obavještava korisnike tih kartica (pojedinačno, zbirno, putem promotivnih materijala i sl.)

Banka može korisnicima platnih kartica omogućiti korišćenje pojedinih pogodnosti, koje im pružaju treća lica, a na osnovu ugovora s Bankom. U slučaju uvođenja pojedinih pogodnosti, Banka će na odgovarajući način obavijestiti korisnike kartice (pojedinačno, zbirno, putem promotivnih materijala i sl.). Banka, međutim, ne odgovara za obuhvat pogodnosti, a niti se od Banke može zahtijevati naknada štete, zbog neodgovarajućeg pružanja pogodnosti od strane trećih lica. Prigovore povezane s pogodnostima, treba uputiti trećim licima, koje ih i pružaju.

19. Usluge iniciranja plaćanja, pružanju informacija o računu i potvrđivanje raspoloživosti sredstava

Korisnik platnih usluga može se koristiti platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža pružalac te usluge, uslugom pružanja informacija o računu koju pruža pružalac te usluge, kao i dati Banci izričitu saglasnost za potvrđivanje raspoloživosti sredstava na računu na zahtjev pružaoca usluge izdavanja platnog instrumenta na osnovu platne kartice.

Ukoliko Banka posumnja na neovlašćeni pristup računima ili pristupa s ciljem prevare od strane pružalaca usluga iniciranja plaćanja, pružanja informacija o računu ili pružaoca usluge izdavanja platnog instrumenta na osnovu platne kartice, Banka može onemogućiti pristup takvim pružiocima platnih usluga, o čemu će obavijestiti Korisnika/Vlasnika računa prije ili neposredno nakon toga, čim bude objektivno moguće.

- A. Korisnik platnih usluga Banke/Vlasnik transakcionog računa koji je otvoren i vodi se kod Banke, može putem drugog pružaoca usluge inicirati platnu transakciju na teret svog računa, a pouzdana provjera autentičnosti ovog lica i autorizacija tako zadatih naloga za plaćaje sprovodi se u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Banka je dužna da:

1. komunicira na siguran način sa pružiocima usluge iniciranja plaćanja;
2. odmah nakon prijema naloga za plaćanje od pružaoca usluga iniciranja plaćanja, da ili stavi na raspolaganje pružiocu usluga iniciranja plaćanja sve informacije o iniciranju platne transakcije i sve informacije koje su pružiocu platnih usluga koji vodi račun dostupne u vezi sa izvršavanjem platne transakcije;
3. postupa na nediskriminatoran način sa nalogima za plaćanje upućenim preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, naročito u pogledu vremena prijema naloga, prioriteta ili naknada u odnosu na naloge za plaćanje koje upućuje platilac direktno, osim ako za to postoji objektivni razlog.

- B. Korisnik platnih usluga Banke/ Vlasnik transakcionog računa koji je otvoren i vodi se kod Banke, ima pravo da koristi uslugu informacija o računu koju pruža pružalac usluga za pristup informacijama o stanju i prometu po računu.

Banka sprovodi pouzdanu provjeru autentičnosti Vlasnika transakcionog računa otvorenog kod Banke, pod uslovima i na način iz ovih Opštih uslova.

Banka je dužna da:

1. komunicira na siguran način sa pružaocima usluga informacija o računu;
 2. postupa na nediskriminatoran način sa zahtjevima za davanje informacija upućenih preko pružaoca usluga informacija o računu, osim ako za to postoji objektivan razlog.
- C. Na zahtjev pružaoca platne usluge izdavanja platnog instrumenta na osnovu platne kartice, Banka, bez odlaganja, potvrđuje da iznos sredstava potreban za izvršavanje platne transakcije na osnovu platne kartice raspoloživ na transakcionom računu Vlasnika / platioca, ako je:
1. račun za plaćanje platioca dostupan uz online povezivanje u trenutku prijema zahtjeva;
 2. platilac Banci dao izričitu saglasnost da odgovori na zahtjev pružaoca platnih usluga koji je izdao platni instrument na osnovu platne kartice za potvrđivanje da je iznos koji odgovara određenoj platnoj transakciji na osnovu platne kartice raspoloživ na računu za plaćanje platioca;
 3. saglasnost iz tačke 2 mora biti data prije nego što je podnesen prvi zahtjev za potvrđivanje.

Korišćenje uslugom iz teksta pod C. podrazumijeva davanje dvije saglasnosti, od kojih se jedna daje pružaocu platne usluge izdavanja platnog instrumenta na osnovu platne kartice, a druga Banci.

Ovi Opšti uslovi se ne odnose na prava i obaveze pružaoca platne usluge izdavanja platnog instrumenta na osnovu platne kartice i Korisnika platnih usluga/Vlasnika računa koji je otvoren i vodi se u Banci, kao ni na davanje saglasnosti navedenom pružaocu platne usluge.

20. HB SMS

HB SMS uključuje: 1) Slanje poruke o promjenama po računu, odmah nakon nastale promjene, 2) Slanje poruke vezano za informacije o korišćenju platnih kartica Banke na bankomatima, EFT POS terminalima i internetu; 3) Slanje poruke na Upit o stanju i promjenama na računu, slanjem poruke – “STANJE”, na broj 14575; 4) Slanje poruke na Upit o stanju “limita na rate”, slanjem poruke – “STANJE RATE”, na broj 14575; 5) Slanje poruke na Upit o stanju računa za koji je vezana usluga “Aktiviraj sitniš”, slanjem poruke – “STANJE SITNIŠ”, na broj 14575.

Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlašćenog korišćenja ili promjene broja mobilnog telefona na koji prima SMS poruke.

Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može da koristi HB SMS uslugu Banke, zbog smetnji u telekomunikacionoj mreži, ili drugih okolnosti na koje Banka ne može da utiče.

Za HB SMS uslugu za nepotrošače, Banka naplaćuje naknadu u skladu sa Odlukom o tarifi naknada, koja se objavljuje u Poslovnica i web stranici Banke, zaduživanjem transakcionog računa Korisnika, a nepotrošač može otkazati HB SMS uslugu, slanjem pisanog zahtjeva.

IV NAKNADE, KAMATNE STOPE I KURSEVI

Odlukom o tarifi naknada za platne usluge Banke utvrđuju se visine naknada koju je Korisnik platnih usluga dužan da plati Banci. Odlukom o kamatnim stopama Banke utvrđuju se kamatne stope i način i rokovi obračuna kamata kao i valutiranje promjena po transakcionim računima. Kamate, naknade kao i način i rokovi njihovog obračuna su promjenjivi u skladu sa navedenim odlukama Banke.

Banka obračunava i naplaćuje Korisniku platnih usluga naknade za vođenje transakcionog računa, kao i naknade za izvršenje pojedinačnih platnih transakcija po Okvirnom ugovoru u skladu sa navedenom Odlukom i njenim izmjenama koje su dostupne u svim poslovnica i Internet stranici Banke, a sa kojima je Korisnik platnih usluga upoznat prije sklapanja Okvirnog ugovora i u cijelosti ih prihvata i saglasan je sa njihovom primjenom na Okvirni ugovor. Takođe, Banka obračunava i naplaćuje naknade i po ostalim poslovima vezanim za otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcionog računa, kao i drugim ovdje nespomenutim poslovima platnog prometa i ostalim poslovima za koje je ovom Odlukom o tarifi naknada predviđen obračun naknade. Svaka promjena Odluke o tarifi naknada primjenjuje se i na Okvirni ugovor od dana njenog stupanja na snagu, pa do isteka ugovornog odnosa bez zaključenja posebnog aneksa Okvirnog ugovora. Banka može sa Korisnikom platnih usluga ugovoriti i povoljnije tarife naknada nego koje su navedene u Odluci o tarifi naknada. Korisnik platnih usluga ovlašćuje Banku da Banka davanjem naloga za plaćanje direktno tereti, bez davanje posebne saglasnosti, bilo koji račun Korisnika platnih usluga u Banci i za sve naknade drugih banaka koje su obračunate i/ili naplaćene od Banke za ispravke i reklamacije po platno-prometnim transakcijama koje su nastale na osnovu pogrešnih instrukcija Korisnika platnih usluga.

Korisnik platnih usluga je saglasan da Banka obračunava kamate na sredstva na transakcionom računu u skladu sa Odlukom o kamatnim stopama Banke i saglasan je da su kamatna stopa kao i način i rokovi obračuna i naplate promjenjivi i da se mijenjaju u skladu sa Odlukom o kamatnim stopama Banke i njenim izmjenama i dopunama, koje su dostupne Korisniku platnih usluga u svim poslovnica i Internet stranici Banke, a sa kojom je Korisnik platnih usluga upoznat prije sklapanja Okvirnog ugovora i u cijelosti je prihvata i saglasan je sa njenom primjenom na Okvirni ugovor. Svaka promjena Odluke o kamatnim stopama primjenjuje se i na Okvirni ugovor od dana njenog stupanja na snagu/od dana primjene, pa do isteka ugovornog odnosa, bez zaključenja posebnog aneksa Okvirnog ugovora.

Banka se obavezuje da obavijesti Korisnika platnih usluga, u pisanom obliku, o izmijenjenoj kamatnoj stopi najmanje 2 mjeseca prije njene primjene, na način predviđen u Poglavljima V i VII ovih Opštih uslova, u slučaju da izmijenjena kamatna stopa nije povoljnija od trenutno važeće. Uslovi pod kojima se mogu mijenjati stope redovne i zatezne kamate tokom trajanja ovog ugovornog odnosa određuju se internim aktima Banke koji su javno dostupni svim Korisnicima platnih usluga Banke.

Za nedozvoljena prekoračenja po transakcionom računu, Banka naplaćuje zatezne kamate u skladu sa Odlukom o kamatnim stopama.

Kod izvršavanja naloga za plaćanja u međunarodnom platnom prometu, Banka primjenjuje važeću kursnu listu Banke i Korisnika platnih usluga o konkretnom kursu unaprijed informiše, ili sa Korisnikom platnih usluga ugovora poseban kurs.

Kod neizvršenih, neautorizovanih ili pogrešno izvršenih platnih transakcija od strane Banke, obračun kamate koja pripada Korisniku platnih usluga se vrši shodno važećoj zakonskoj zateznoj kamatnoj stopi.

V KOMUNIKACIJA - OBAVEZE INFORMISANJA KORISNIKA PLATNIH USLUGA

U cilju upravljanja kvalitetom komunikacije i usluga, Banka može Korisnicima platnih usluga omogućiti telefonsku, video, chat komunikaciju, zadržavajući pravo i da vremenom mijenja opseg, kako komunikacije, tako i usluga.

Telefonska, video, chat komunikacija je dvosmjerna komunikacija između Banke i Korisnika platnih usluga, u realnom vremenu, na zahtjev Korisnika platnih usluga, a uspostvlja se pozivom Call centra, korišćenjem internetske veze, mobilnih uređaja ili druge komunikacione platforme.

Prije korišćenja usluge video poziva, preporučuje se da Korisnik platnih usluga pročita korisničko uputstvo koje se nalazi na linku <https://www.hipotekarnabanka.com/video-call-uslovi-koriscenja> i koje čini sastavni dio ovih Opštih uslova.

Nakon uspostavljanja komunikacije, provjerava se identitet Korisnika platnih usluga, koji potom daje Banci saglasnost na pravila komunikacije, uključujući i za snimanje i pohranjivanje sadržaja predmetne komunikacije, što može kasnije poslužiti kao dokaz u postupcima rješavanja prigovora, korišćenja određene usluge i sl.

Tokom trajanja ugovornog odnosa Banke i Korisnika platnih usluga, komunikacija se odvija na crnogorskom jeziku, osim ako nije drugačije dogovoreno.

Banka je ovlašćena da vrši izmjene korisničkog uputstva za komunikaciju sa Bankom. Obavještenje o promjeni korisničkog uputstva će biti dostupno na web stranici Banke, a ima se smatrati da je Korisnik platnih usluga izmjene prihvatio, ukoliko nastavi sa upotrebom, u skladu sa izmjenama korisničkog uputstva.

Sve informacije vezane za ove Opšte uslove kao i Okvirni ugovor/jednokratnu platnu transakciju Korisnik platnih usluga može dobiti u svim poslovnica i na internet stranici Banke, kao i na lični zahtjev prilikom namjere izvršenja platne transakcije.

Banka se obavezuje, prije obavljanja svake platne usluge/jednokratne platne transakcije/sklapanja okvirnog ugovora, da će dati Korisniku platnih usluga nacrt okvirnog ugovora, opštih uslova ili primjerak naloga za plaćanje koji sadrži sve potrebne podatke.

Banka se obavezuje da će pružiti Korisniku platnih usluga sledeće prethodne informacije prije izvršenja platne transakcije:

- da Korisnik platnih usluga treba da dostavi jedinstvenu identifikacionu oznaku i/ili specifikaciju podataka radi pravilnog izvršavanja naloga za plaćanje;
- rok, naknade, kurs i ostale informacije vezane za tu transakciju.

Nakon prijema naloga za plaćanje i njegove realizacije Banka se obavezuje da će Korisniku platnih usluga dostaviti kopiju ispunjenog naloga za plaćanje sa unešenom referencom, iznosom platne transakcije u traženoj valuti, naknadama, i/ili kursom (ako transakcija zahtijeva), i datum prijema/obrade naloga.

Okvirni ugovor, Opšti uslovi, Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija, kao i Odluka o tarifi naknada pisani su lako razumljivim riječima i u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku.

Za svaku pojedinačnu platnu transakciju koju zadaje direktno platilac, Banka je dužna na zahtjev platioca dati informacije o maksimalnom roku izvršenja i o svim naknadama koje snosi platilac kao i o iznosu svake.

Obaveze informisanja pri pružanju platnih usluga primjenjuju se na odnos između Korisnika platnih usluga koji je potrošač i Banke, a na odnos između Korisnika platnih usluga koji je nepotrošač i Banke primjenjuju se ako ne ugovore drugačije.

Maksimalni rok za izvršenje platne usluge kod Banke utvrđen je Terminskim planom prijema i izvršenje platnih transakcija.

Način i periodičnost obračuna naknada za sprovođenje naloga za plaćanje vrši se u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada Banke, sem u slučaju ako je ugovoreno drugačije između Banke i Korisnika platnih usluga.

Referentni kurs za preračunavanje deviza se vrši u skladu sa važećom kursnom listom Banke u slučaju da to zahtijeva transakcija po nalogu za plaćanje. Banka i Korisnik platnih usluga mogu ugovoriti i drugačiji referentni kurs od prethodno navedenog.

Obračun kamate na sredstvima po transakcionim računima se vrši u skladu sa Odlukom o kamatnim stopama, sem u slučaju ako je ugovoreno drugačije između Banke i Korisnika platnih usluga.

O stanju na transakcionom računu, odbijenim ili neizvršenim naložima, naknadama po tom računu, iznosu, kamata, kursu i drugim informacijama iz platne transakcije, Banka se obavezuje da minimum jednom mjesečno, putem izvoda, obavijesti Korisnika platnih usluga, bez naknade. Iste informacije, putem izvoda, Banka stavlja na raspolaganje Korisnika platnih usluga putem Usluge elektronskog bankarstva, ako Korisnik platnih usluga koristi tu uslugu. Korisnik platnih usluga i Banka su saglasni da se uručivanje izvoda o stanju i promjenama na transakcionom računu obavlja u poslovnica Banke i putem drugih kanala koje mu Banka omogućuje (npr. e-mail). Na izričit zahtjev Korisnika platnih usluga, Banka će jednom mjesečno, u papirnatom obliku, dostavljati izvod o stanju i promjenama na transakcionom i ostalim računima otvorenim u Banci na adresu koju je Korisnik platnih usluga prijavio Banci, bez naknade.

Banka se obavezuje da najmanje jednom godišnje, u skladu sa ugovorenim uslovima, bez naknade, Korisniku platnih usluga potrošaču učini dostupnim izvještaj o kamata i naknadama za izvršene usluge povezane sa računom za plaćanje

Banka se obavezuje da u skladu sa ugovorenim uslovima, najmanje jednom godišnje, bez naknade, Korisnika platnih usluga potrošača informiše o stanju sredstava na računima koji su otvoreni i vode se kod Banke.

Svako dodatno ili češće obavještanje na zahtjev Korisnika platnih usluga, Banka može omogućiti uz naknadu utvrđenu Odlukom o tarifi naknada Banke. Banka može kompletnu obradu prometa i stanja po transakcionim računima i izvještavanje Korisnika platnih usluga o istome povjeriti trećem licu, koje će iste podatke u obliku dogovorenih izvoda o prometu i stanju na transakcionom računu dostavljati na njegovu adresu, a Banka se obavezuje da zaštiti navedene podatke kao bankarsku tj. poslovnu tajnu od svakog neovlašćenog pristupa. Banka može ugovoriti sa Korisnikom platnih usluga i češće dostavljanje izvoda po transakcionom računu od utvrđenog minimuma ovim Opštim uslovima.

Jezik na kojem se dostavljaju naprijed navedeni podaci kao i vrši zaključivanje Okvirnog ugovora je crnogorski jezik, sem u slučaju da Banka i Korisnik platnih usluga drugačije ugovore.

Korisnik platnih usluga ima pravo tokom trajanja Okvirnog ugovora, zahtijevati kopiju ugovora i Opštih uslova, u papirnoj formi ili drugom trajnom mediju.

VI ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE

1. OBAVEZE KORISNIKA PLATNIH USLUGA I NJEGOVIH OPUNOMOĆENIKA KAO KORISNIKA PLATNIH INSTRUMENATA/PLATNIH KARTICA BANKE

Korisnik platnih usluga ili njegov opunomoćenik koji je ovlašćen da koristi platni instrument dužni su da se pridržavaju mjera sigurnosti radi zaštite tog instrumenta, a naročito:

- 1) potpisati karticu odmah po izdavanju;
- 2) koristiti platnu karticu, u skladu s odredbama Okvirnog ugovora i ovih Opštih uslova, kojim je regulisano izdavanje i korišćenje platnih kartica;
- 3) preduzimati sve razumne mjere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih elemenata, uključujući i jednokratne šifre;
- 4) zapamtiti dostavljeni/primljeni PIN, a obavještenje o istom, ne saopštavati trećim licima, ni zapisivati u mobilnom telefonu, niti držati na istom mjestu, zajedno sa karticom;
- 5) voditi računa da se transakcije na internetu iniciraju putem računara ili drugih uređaja koji imaju zaštitu od virusa i drugih štetnih programa;
- 6) prilikom plaćanja, ne ostavljati karticu van nadzora, odn. ne dopustiti da kartice izađe iz njihovog vidokruga (u restoranu, autu, na benzinskoj pumpi, i sl.);
- 7) prilikom korišćenja kartice, tražiti potvrdu o realizovanoj transakciji (slip) i odmah provjeriti iznos transakcije, a ukoliko zbog tehnoloških preduslova propisanim od strane kartičnih platnih sistema na pojedinom fizičkom prodajnom mjestu se ne izdaje potvrda o obavljenoj platnoj transakciji, tada Korisnik platnih usluga može tražiti da mu se potvrda o obavljenoj transakciji proslijedi elektronskom poštom, na telefon i sl.;
- 8) prilikom upotrebe kartice na internet prodajnim mjestima, provjeriti sigurnosna obilježja navedenog mjesta (da li je na internet prodajnom mjestu aktiviran 3-D Standard, odn. da li ima istaknut znak "Mastercard SecureCode" i/ili Verified by Visa), a naročito izbjegavati plaćanje na neprovjerenim internet prodajnim mjestima i onima koji nemaju oznaku aktiviranog 3-D Secure Standarda;
- 9) odmah obavijestiti Banku na tel. br. 19905 ili +382 20 219905, za pozive iz inostranstva, ili lice koje je odredila Banka o utvrđenom gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta ili njegovom neovlašćenom korišćenju.

1. OBAVEZA BANKE U VEZI SA PLATNIM INSTRUMENTIMA/PLATNIM KARTICAMA

Banka je dužna da:

- 1) obezbijedi da personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta budu dostupni samo Korisniku platnih usluga koji je ovlašćen da koristi taj platni instrument;
- 2) se uzdrži od slanja platnog instrumenta/platne kartice koje Korisnik platnih usluga nije zahtijevao, osim u slučaju zamjene već izdatog platnog instrumenta;
- 3) obezbijedi da su u svakom trenutku dostupna odgovarajuća sredstva koja će omogućiti Korisniku platnih usluga da dostavi obavještenje na tel. br. 19905 ili +382 20 219905, za pozive iz inostranstva, ili licu koje je odredila Banka o gubitku, krađi, zloupotrebi, odn. neovlašćenom korišćenju platnog instrumenta / platne kartice; ili da zatraži deblokiranje platnog instrumenta kada prestanu razlozi blokade, ili blokirani platni instrument/karticu zamijeniti novim.
- 4) na zahtjev Korisnika platnih usluga, pruži odgovarajući dokaz da je isti dostavio obavještenje, o gubitku, krađi, zloupotrebi, odn. neovlašćenom korišćenju platnog instrumenta / platne kartice, pod uslovom da je taj zahtjev podnijet u roku od 18 (osamnaest) mjeseci nakon Bančinog prijema tog obavještenja;
- 5) spriječi svako korišćenje platnog instrumenta nakon prijema obavještenja iz stava 1 tačke 2) o gubitku, krađi, zloupotrebi, odn. neovlašćenom korišćenju platnog instrumenta / platne kartice.

Banka snosi rizik dostavljanja platnog instrumenta i personalizovanih sigurnosnih elemenata platnog instrumenta Korisniku platnih usluga.

Banka dostavlja obavještenje Korisniku platnih usluga o izdavanju platne kartice, putem SMS i/ili pozivanjem telefonskog broja kojeg je Korisnik platnih usluga saopštio Banci, pa, u zavisnosti od vrste kartice, informiše ga o načinu preuzimanja iste (korišćenjem poštanskih, kurirskih usluga, u određenoj Poslovnici Banke i sl.).

Za potrebe pravovremene dostave informacija Banci, Banka je obezbijedila 24-časovni Call centar - tel. br. 19905 ili za pozive iz inostranstva +382 20 219905, preko kog Korisnici platnih usluga mogu da dostave sva potrebna obavještenja.

2. PRAVO BANKE DA BLOKIRA PLATNI INSTRUMENT/PLATNU KARTICU

Banka zadržava pravo da može blokirati platni instrument iz objektivno opravdanih razloga:

1. koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta
2. koji se odnose na sumnju na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje platnog instrumenta s namjerom prevare
3. u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platilac neće moći ispuniti svoju obavezu plaćanja
4. ako Banka posumnja na mogućnost postupanja suprotno propisima o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
5. ako Korisnik kartice ne dostavi Banci podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i upotrebu kartice, nastavljanje postojećeg ugovornog odnosa u skladu sa propisima i opštim aktima Banke;
6. ako Korisnik kartice nije prema Banci podmirio obaveze nastale korišćenjem kartice ili po drugom osnovu;
7. u slučaju uzastopnog unosa pogrešnog PIN-a na POS-u ili bankomatu.

Banka je dužna da obavijesti Korisnika platnog instrumenta o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta na adresu/telefon naveden prilikom otvaranja transakcionog računa. Ukoliko Banka nije u mogućnosti da obavijesti Korisnika platnih usluga, učiniće to odmah po blokadi. Izuzetno, u slučaju opravdanih razloga sigurnosti ili protivno zakonskoj regulativi Banka neće izvršiti obavezu obavješćavanja Korisnika platnih usluga.

Korisnik platnih usluga je dužan, bez odlaganja, da obavijesti Banku na adrese za komuniciranje iz Poglavlja II ovih Opštih uslova o ustanovljenom gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta ili njegovom neovlašćenom korišćenju, u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora, ugovora o dodatnim uslugama. Ukoliko je prijava gubitka, nestanka ili krađe platne kartice ili drugog instrumenta raspolaganja sredstvima transakcionog računa izvršena putem telefona (Call centar) ili elektronske pošte, Korisnik platnih usluga je dužan Banci da bez odlaganja prijavu nestanka potvrdi pisanim putem u bilo kojoj poslovnici Banke. Po prijemu prijave o nestanku platne kartice, Banka će blokirati nestalu karticu i onemogućiti njeno dalje korišćenje. Za prijavu gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, odnosno njegovog neovlašćenog korišćenja, Banka neće naplaćivati naknadu Korisniku platnih usluga.

Nakon što prestanu razlozi za blokadu platne kartice /platnog instrumenta, Banka može blokiranu platnu karticu ili blokirani platni instrument zamijeniti novim.

Ukoliko je do blokade platne kartice došlo zbog neurednog izmirenja obaveza prema Banci, tada se kartica privremeno blokira i nakon prestanka razloga za blokadu, kartica se deblokira i nastavlja da važi u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova.

3. ODGOVORNOST KORISNIKA PLATNIH USLUGA ZA NEAUTORIZOVANE TRANSAKCIJE

Ako je izvršavanje neautorizovanih platnih transakcija posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili zloupotrebe platnog instrumenta, Korisnik platnih usluga može biti obavezan da snosi gubitke povezane sa tim neautorizovanim platnim transakcijama najviše do 50 eura.

Korisnik platnih usluga nije obavezan da snosi gubitke ni do iznosa iz prethodnog stava, ako:

- 1) gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta nije mogao otkriti prije izvršavanja neautorizovane platne transakcije;
- 2) su neautorizovane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenog, agenta ili ogranka pružaoca platnih usluga ili lica kojem su aktivnosti pružaoca platnih usluga eksternalizovane;
- 3) Banka nije obezbijedila odgovarajuća sredstva za dostavljanje obavještenja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, u skladu sa odredbama Zakona o platnom prometu;
- 4) Banka kao pružalac platnih usluga platioca ne zahtijeva pouzdanu provjeru autentičnosti Korisnika platnih usluga;
- 5) Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu provjeru autentičnosti Korisnika platnih usluga.

Primalac plaćanja ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji ne primijeni traženu pouzdanu provjeru autentičnosti Korisnika platnih usluga, dužan je da pružaocu platnih usluga platioca nadoknadi štetu koju je zbog toga pretrpio.

Izuzetno od stava 1 ovog člana, Korisnik platnih usluga snosi sve gubitke povezane sa neautorizovanim platnim transakcijama, ako je postupao sa namjerom prevare ili je namjerno ili sa krajnjom nepažnjom propustio da ispuni jednu ili više obaveza i to: da neposredno nakon prijema platnog instrumenta, preduzme sve razumne mjere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih elemenata tog platnog instrumenta, da platni instrument koristi u skladu sa uslovima izdavanja i korišćenja tog platnog instrumenta utvrđenim ugovorom, i/ili odmah po saznanju da je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, odnosno njegovog neovlašćenog korišćenja, obavijesti Banku ili lice koje je odredila Banka.

Korisnik platnih usluga ne odgovara za iznos neautorizovanih platnih transakcija izvršenih nakon što je odmah po saznanju da je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, odnosno njegovog neovlašćenog korišćenja obavijestio Banku ili lice koje je odredila Banka, osim ako je postupao sa namjerom prevare.

Za troškove proistekle upotrebom izgubljene, ukradene ili zloupotrebjene kartice kod kojih je transakcija autorizovana PIN-om ili OTP-om, nezavisno od trenutka prijave izgubljene, ukradene ili zloupotrebjene kartice, korisnik kartice odgovara u cjelosti, jer su takvi troškovi nastali zbog krajnje nepažnje korisnika kartice, odn. zbog nepoštovanja obaveza iz ovih Opštih uslova.

Ako Korisnik platnih usluga ne obavijesti Banku bez odlaganja nakon saznanja za izvršenu neautorizovanu platnu transakciju, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja, gubi pravo u slučaju izvršenja neautorizovane platne transakcije. Rok od 13 (trinaest) mjeseci, ne primjenjuje se ako je Banka propustila Korisniku platnih usluga dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj izvršenoj platnoj transakciji. U tom slučaju Korisnik platnih usluga može svoje pravo iz ovog stava ostvariti i u roku dužem od 13 (trinaest) mjeseci.

4. PRAVA KORISNIKA PLATNIH USLUGA U SLUČAJU NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE

U slučaju neautorizovane platne transakcije, pogrešno izvršene platne transakcije uključujući zakašnjenje sa izvršenjem, Korisnik platnih usluga ima pravo da od Banke zahtijeva ispravku neautorizovane platne transakcije/uredno izvršenje platne transakcije, odnosno kamatu ili povraćaj iznosa pogrešno izvršene/neautorizovane platne transakcije u skladu sa Zakonom.

Korisnik platnih usluga gubi ovo pravo ako o pogrešnom izvršavanju platne transakcije ili o neautorizovanoj platnoj transakciji ne obavijesti Banku odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana zaduženja, odnosno dana odobrenja transakcionog računa. Rok od 13 (trinaest) mjeseci se ne primjenjuje ako je Banka propustila Korisniku platnih usluga dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji u skladu sa Zakonom U tom slučaju Korisnik platnih usluga može pravo iz stava 1 ove tačke ostvariti i u roku dužem od 13 (trinaest) mjeseci.

5. ODGOVORNOST BANKE ZA IZVRŠENJE NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE

U slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije, uključujući i neautorizovanu platnu transakciju iniciranu preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, Banka je dužna da vrati Korisniku platnih usluga iznos neautorizovane platne transakcije bez odlaganja, a najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana od saznanja za tu transakciju ili nakon što je obaviještena o njoj, osim ako Banka ima opravdane razloge da sumnja u prevaru i ako o tom razlogu obavijesti Centralnu banku Crne Gore.

Ukoliko je za iznos neautorizovane platne transakcije zadužen račun za plaćanje Korisnika platnih usluga, Banka je dužna da, u roku iz prethodnog stava, vrati stanje zaduženog računa za plaćanje u stanje u kojem bi bio da neautorizovana platna transakcija nije izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje Korisnika platnih usluga ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun zadužen za iznos neautorizovane platne transakcije.

Pored prethodno navedenog, u slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije, Korisnik platnih usluga ima i pravo na razliku do pune naknade štete prema opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

6. ODGOVORNOST BANKE ZA IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA INICIRANIH OD STRANE PLATIOCA ILI PRIMAOCA PLAĆANJA

Ukoliko je nalog za plaćanje izvršen u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom smatra se da je isti izvršen pravilno u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen tom oznakom od strane Korisnika platnih usluga. Banka nije odgovorna za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju Korisniku platnih usluga, ako je Korisnik platnih usluga naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku. Ako je Korisnik platnih usluga pored jedinstvene identifikacione oznake dao i druge podatke (specifikaciju podataka o primaocu), Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije samo na osnovu jedinstvene identifikacione oznake. U ovom slučaju, Banka preduzima razumne mjere radi povraćaja novčanih sredstava iz pogrešno izvršene platne transakcije, i obračunava i naplaćuje naknadu Korisniku platnih usluga za izvršenu uslugu povraćaja sredstava iz pogrešno izvršene platne transakcije nastale zbog greške Korisnika platnih usluga.

U slučaju da povraćaj novčanih sredstava iz pogrešno izvršene platne transakcije nije moguć, Banka je dužna da Korisniku platnih usluga, na njegov pisani zahtjev, pruži informacije koje ima na raspolaganju i koje su Korisniku platnih usluga potrebne za pokretanje sudskog ili drugog postupka radi povraćaja novčanih sredstava.

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

- ako Banka dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa Zakonom i nalogom za plaćanje. U tom slučaju za izvršenje platne transakcije odgovara pružalac platnih usluga primaoca plaćanja i to primaocu plaćanja;

- ako postoji jedinstvena identifikaciona oznaka koju je naveo Korisnik platnih usluga, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije, u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacionu oznaku;

- odgovornost Banke isključena je u vanrednim i nepredvidljivim okolnostima na koje Banka nije mogla da utiče i čije posljedice nije mogla da izbjegne uprkos postupanju sa potrebnom pažnjom, kao i u slučajevima kad je Banka bila dužna da primijeni drugi propis;

- u slučaju međunarodnih platnih transakcija, kada Banka nije odgovorna za izvršenje platne transakcije.

Banka je odgovorna Korisniku platnih usluga-platiocu za pravilno izvršavanje platne transakcije koju je platilac inicirao osim u slučaju ako je platilac naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku. U slučaju da Banka, Korisniku platnih usluga-platiocu dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa rokovima predviđenim Zakonom i nalogom za plaćanje, za pravilno izvršavanje platne transakcije odgovoran je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, i to primaocu plaćanja. U ovom slučaju pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je dužan da iznos platne transakcije stavi na raspolaganje primaocu plaćanja i odobri transakcioni račun primaoca, i to bez odlaganja.

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

Kada je platna transakcija inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, sem u slučajevima dokaza Banke da je pravilno prenijela nalog za plaćanje, da je korisnik platne usluge naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku, kao i u slučajevima predviđenim u Poglavlju X Opštih uslova, Banka čiji je klijent-primalac plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilan prenos naloga za plaćanje pružaocu platnih usluga platioca i za datum valute i raspoloživost sredstava u skladu sa primljenim nalogom i terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija. U slučaju da je Banka, čiji je klijent-primalac plaćanja, odgovorna za neizvršene ili pogrešno izvršavanje platne transakcije, dužna je da, bez odlaganja, ponovo dostavi nalog za plaćanje pružaocu platnih usluga platioca. U slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije koja je inicirana od strane ili preko Korisnika platnih usluga-primaoca plaćanja, Banka je dužna, na zahtjev Korisnika platnih usluga-primaoca plaćanja i nezavisno od svoje odgovornosti, bez odlaganja, da preduzme mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i da o tome obavijesti Korisnika platnih usluga-primaoca plaćanja. U slučaju kada je Banka, čiji je Klijent-primalac plaćanja, odgovorna za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju istovremeno je odgovorna Korisniku platnih usluga-primaocu plaćanja i za naplaćene naknade i za kamate koje primaocu plaćanja pripadaju u vezi sa neizvršenom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom.

Ako platilac inicira nalog za plaćanje preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, Banka je dužna da, uz postupanje u skladu sa stavovima 4 i 6 ovog Poglavlja, platiocu nadoknadi iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije i da račun za plaćanje vrati u stanje koje odgovara stanju tog računa prije izvršenja te platne transakcije.

7. POVRAĆAJ NOVČANIH SREDSTAVA ZA AUTORIZOVANE PLATNE TRANSAKCIJE INICIRANE OD STRANE ILI PREKO PRIMAoca PLAĆANJA

Korisnik platnih usluga-platilac ima pravo na povraćaj novčanih sredstava od Banke u punom iznosu za autorizovanu platnu transakciju koja je već izvršena, a koja je inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, ako su ispunjene sljedeće pretpostavke:

a) saglasnost za izvršenje u vrijeme kada je data, nije data za tačan iznos platne transakcije i

b) iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik platnih usluga opravdano mogao da očekuje, uzimajući u obzir prethodne navike potrošnje.

Korisnik platnih usluga-platilac se ne može pozivati na pravo povraćaja novčanih sredstava ako je razlog za ostvarenje pretpostavke da nije data saglasnost za tačan iznos platne transakcije, primjena referentnog kursa ugovorenog sa Bankom. Korisnik platnih usluga-platilac i Banka ugovaraju da platilac nema pravo na povraćaj novčanih sredstava ako su ispunjeni sljedeći uslovi:

1) ako je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije direktno svom pružaocu platnih usluga i

2) kada je to primjenjivo, ako su Banka ili primalac plaćanja dostavili ili učinili raspoloživim platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri neđelje prije datuma dospijeca.

8. ZAHTJEV ZA POVRAĆAJ NOVČANIH SREDSTAVA ZA AUTORIZOVANE PLATNE TRANSAKCIJE INICIRANE OD STRANE ILI PREKO PRIMAoca PLAĆANJA

Korisnik platnih usluga gubi pravo na povraćaj novčanih sredstava, ako Banci ne podnese zahtjev za povraćaj u roku od osam neđelja od datuma valute zaduženja.

Banka može od Korisnika platnih usluga tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki iz prethodnog stava ovog Poglavlja Opštih uslova.

U roku od 10 (deset) radnih dana od prijema zahtjeva za povraćaj novčanih sredstava Banka je dužna Korisniku platnih usluga da:

1) vrati puni iznos platne transakcije ili

2) da obrazloženje za odbijanje povraćaja novčanih sredstava uz obavezu da navede da ukoliko Korisnik platnih usluga ne prihvata dato obrazloženje može podnijeti predlog za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu.

Banka neće odbiti povraćaj novčanih sredstava kada je to ugovoreno u slučaju direktnog zaduženja između Banke i Korisnika platnih usluga, kada pri autorizaciji nije naveden tačan iznos platne transakcije u vrijeme autorizacije.

VII IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA / OPŠTIH USLOVA I SASTAVNIH DJELOVA OPŠTIH USLOVA

O predlogu izmjene Okvirnog ugovora/Opštih uslova i sastavnih djelova Opštih uslova, Banka je dužna da obavijesti Korisnika platnih usluga 2 (dva) mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena, dostavljanjem predloga izmjena Okvirnog ugovora /Opštih uslova i sastavnih djelova Opštih uslova u papirnoj formi Korisniku platnih usluga, na njegov zahtjev, ili na nekom drugom trajnom mediju (stavljanjem na Internet stranicu, kojoj se pristupa putem linka dostavljenog Korisniku platnih usluga SMS porukom na mobilni telefon, putem aplikacije za Usluge elektronskog bankarstva, putem CD i DVD diska, elektronske pošte i sl.) i u poslovnice Banke, kako bi Korisnik platnih usluga imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmjene Okvirnog ugovora/Opštih uslova i sastavnih djelova Opštih uslova. Ukoliko Korisnik platnih usluga nema tehničkih mogućnosti da izvrše uvid u link na internet stranici Banke, tada se može javiti, telefonski, na broj 19905, odnosno za pozive iz inostranstva na broj+382 20 219905 (Call Centar), ili putem elektronske pošte na e-mail hipotekarna@hb.co.me, radi dobijanja informacije na koji drugi način se može lično upoznati sa predloženim izmjenama Opštih uslova, kao i da to može ostvariti dolaskom u najbližu poslovnicu Banke.

Ukoliko se izmjene odnose na izmjene kamatnih stopa, kursa deviza ili terminskog plana prijema i izvršenja platnih transakcija, Korisnik platnih usluga je saglasan da Banka može ove izmjene sprovesti odmah, bez obavještenja iz prethodnog stava ovog dijela Opštih uslova. Izmjene kamatnih stopa ili kursa koje su povoljnije za Korisnika platnih usluga, Banka može promijeniti bez prethodnog obavještenja Korisnika platnih usluga.

Ako Korisnik platnih usluga nije saglasan sa predloženim izmjenama Okvirnog ugovora/Opštih uslova i sastavnih djelova Opštih uslova, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati Okvirni ugovor. Izjavu o otkazu Korisnik platnih usluga mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu poslovnice Banke najkasnije dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene. Ako Korisnik platnih usluga u tom roku Banci ne dostavi izjavu da nije saglasan sa izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene. U slučaju kad Korisnik platnih usluga odbije predložene izmjene, Banka će otkazati Okvirni ugovor.

VIII TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

Okvirni ugovor zaključuje se na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom ili raskidom. Korisnik platnih usluga i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, raskinuti ugovor sa trenutnim dejstvom, na osnovu pisanog zahtjeva Korisnika platnih usluga. Korisnik platnih usluga može u bilo kojem trenutku jednostrano u pisanoj formi na adresu poslovnice Banke otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od 1 (jednog) mjeseca, osim u slučaju predviđenom u Poglavlju VII ovih Opštih uslova.

Banka može otkazati Okvirni ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca, Obavještenje o otkazu Okvirnog ugovora Banka je u obavezi da dostavi Korisniku platnih usluga na jasan i razumljiv način, u papirnoj formi, na posljednju evidentiranu adresu Korisnika platnih usluga u Banci, ili drugim dogovorenim kanalom komunikacije. Otkazni rok počinje da teče sa danom otpreme obavještenja.

Za raskid Okvirnog ugovora Banka može naplatiti Korisniku platnih usluga naknadu. Izuzetno, za otkaz Okvirnog ugovora koji je sklopljen na određeno vrijeme za period duži od 12 (dvanaest) mjeseci ili na neodređeno vrijeme, Banka neće Korisniku platnih usluga naplatiti naknadu za zatvaranje transakcionog računa ako Korisnik platnih usluga otkazuje ugovor nakon isteka roka od 12 (dvanaest) mjeseci. Ukoliko Korisnik platnih usluga raskine Okvirni ugovor dužan je da plati naknadu samo za platne usluge koje su pružene do dana raskida tog ugovora, a ukoliko je ta naknada plaćena unaprijed, Banka je dužna da Korisniku platnih usluga vrati srazmjerni dio naplaćene naknade.

Banka može raskinuti ugovor, bez otkaznog roka, u sljedećim slučajevima:

1. ako Korisnik platnih usluga krši odredbe Okvirnog ugovora ili ovih Opštih uslova
2. ako je Korisnik platnih usluga pri sklapanju Okvirnog ugovora dostavio Banci pogrešne ili neistinite lične podatke ili druge podatke bitne za pravilno i zakonito pružanje usluge
3. ako Korisnik platnih usluga u izvršavanju Okvirnog ugovora sa Bankom postupa protivno pozitivnim zakonskim propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, propisima o međunarodnim mjerama ograničavanja i embargo mjerama, kao i međunarodno prihvaćenim obavezama na polju sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili ako narušava ugled Banke
4. u drugim slučajevima određenim Okvirnim ugovorom.

Banka može jednostrano raskinuti okvirni ugovor za Osnovni račun, ako je ispunjen najmanje jedan od sljedećih uslova:

1. potrošač je namjerno koristio ovaj račun u protivpravne svrhe;
2. na računu nije izvršena nijedna transakcija duže od 24 mjeseca uzastopno;
3. potrošač je pravo na ovaj račun ostvario na osnovu netačnih informacija;
4. potrošač više nema zakoniti boravak u Crnoj Gori, i
5. potrošač je naknadno otvorio drugi račun za plaćanje koji mu omogućava da koristi usluge povezane sa Osnovnim računom.

Ako Banka raskine sa potrošačem ugovor za Osnovni račun u skladu sa stavom 5 ovog Poglavlja, tač. 2,4 i 5, tada je dužna da ga obavijesti, najkasnije 2 mjeseca prije stupanja na snagu raskida ugovora, bez naknade i u papirnoj formi, o razlozima za raskid tog ugovora, osim ako bi navođenje razloga bilo suprotno ciljevima nacionalne bezbjednosti ili javnom interesu. Ako Banka raskida sa potrošačem okvirni ugovor za Osnovni račun, u skladu sa stavom 5 ovog Poglavlja, tač. 1 i 3, raskid okvirnog ugovora proizvodi pravno dejstvo dostavljanjem obavještenja potrošaču o raskidu tog ugovora.

Obavještenja o raskidu okvirnog ugovora za Osnovni račun iz stave 6 ovog Poglavlja, sadrži informaciju o pravu potrošača na vansudsko rješavanje sporova, u skladu sa zakonom.

Ako Korisnik platnih usluga ima sa Bankom sklopljeno više okvirnih ugovora prestanak jednog od ugovora ne dovodi do prestanka ostalih ugovora, osim ako je do prestanka jednog od ugovora došlo zbog slučajeva navedenih u tačkama 1, 2, 3 i stava 5 ovog Poglavlja Opštih uslova. Korisnik platnih usluga je saglasan da Banka određuje postupak ukidanja transakcionog računa nakon prestanka Okvirnog ugovora. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora Korisnik platnih usluga je dužan u cijelosti podmiriti Banci sve obaveze po transakcionom računu od prestanka Okvirnog ugovora, kao i dati nalog za prenos sredstava radi dovođenja stanja transakcionog računa na nulu. Ako Korisnik platnih usluga ne da nalog za prenos sredstava, zatečena sredstva na transakcionom računu kojima Korisnik platnih usluga nije raspolagao dostupna su Korisniku platnih usluga i nakon prestanka ugovora, odn. nakon prestanka Okvirnog ugovora.

IX VANSUDSKI POSTUPCI

Ako Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava odredbi Okvirnog ugovora i/ili ugovora pojedinog transakcionog računa, Zakona o platnom prometu ili ovih Opštih uslova, može joj uputiti svoj prigovor. Prigovor se podnosi pisanim putem na adresu sjedišta Banke, Bulevar Josipa Broza Tita, broj 67, Podgorica, na adrese poslovnice Banke, ili elektronski na e-mail: prigovor@hb.co.me. Banka je dužna u roku od 15 dana, od dana prijema prigovora, Korisniku platnih usluga dostavi odgovor na prigovor, na papiru ili, ako je tako ugovoreno između Korisnika platnih usluga i Banke, na drugom trajnom mediju.

Ako Banka ne dostavi odgovor u navedenom roku iz razloga na koje ne može da utiče, dužna je da Korisniku platnih usluga, u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, dostavi obavještenje sa obrazloženjem razloga za kašnjenje odgovora na prigovor i rokom za dostavljanje traženog odgovora, koji ne smije biti duži od 30 dana od dana prijema prigovora.

Korisnik platnih usluga ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa i putem vansudskog rješavanja sporova, koje obuhvata pravo na podnošenje prigovora Centralnoj banci Crne Gore i na alternativno rješavanje sporova, u skladu sa zakonima kojima se reguliše alternativno rješavanje sporova i arbitraža, a Korisnik platnih usluga koji je potrošač i u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača. Za alternativno rješavanje potrošačkih sporova Korisnik platnih usluga se može obratiti Centru za alternativno rješavanje sporova na adresu Serdara Jola Piletića bb, Podgorica, odnosno na e-mail adresu centerzaars@centarzaars.me. Pravo korisnika platnih usluga na alternativno rješavanje spora ne utiče na njegovo pravo na pokretanje sudskog postupka, u skladu sa zakonom.

X ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost obavljanja poslova platnog prometa u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju poslova platnog prometa. Objektivnim smetnjama u obavljanju poslova platnog prometa smatraju se svi događaji, radnje koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacionih veza kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnjama se smatraju i prestanak funkcionisanja ili nepravilno funkcionisanje RTGS sistema i SWIFT-a. Isključenje odgovornosti se takođe odnosi i na slučajeve kada je Banka bila dužna postupiti u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

XI POSTUPANJE SA PODACIMA

Podaci do kojih Banka dođe u toku poslovanja, a odnose se na Korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promjenama na transakcionom računu Korisnika platnih usluga čine bankarsku tj. poslovnu tajnu. Banka, članovi njenih organa, zaposleni i lica angažovana od strane Banke neće trećim licima saopštavati, dostavljati, odnosno omogućiti pristup tim podacima, izuzev u slučajevima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima.

Pri prikupljanju i obradi ličnih podataka Korisnika platnih usluga, Banka je dužna da postupa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Potpisom Okvirnog ugovora Korisnik platnih usluga daje saglasnost Banci da može preduzimati sve radnje vezano za obradu njegovih ličnih podataka navedenih u Okvirnom ugovoru, kao i u dokumentaciji, koja je dostavljena u skladu sa propisima i/ili internim aktima Banke, a sa ciljem obavljanja redovnog poslovanja Banke, sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma, sprovođenja FATCA (utvrđivanja SAD subjekata i izvještavanje u skladu sa važećim propisima), kao i ispitivanju i otkrivanju prevarnih radnji ili zloupotreba u platnom prometu.

Banka je ovlašćena da obrađuje osjetljive podatke o plaćanju kao i podatke o ličnosti radi sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prevara povezanih sa plaćanjima o čemu informiše Korisnika platnih usluga, a te podatke može dati i trećim licima u skladu sa Zakonom o platnom prometu i propisima o zaštiti podataka o ličnosti. Za ove slučajeve nije potreban izričit pristanak Korisnika platnih usluga.

XII ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi dostupni su i na Internet stranici www.hipotekarnabanka.com i u poslovnica Banke.

Potpisivanjem okvirnog ugovora Korisnik platnih usluga potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima, da mu je dato dovoljno vremena za upoznavanje sa sadržajem i da je sa njima u potpunosti 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 platnih usluga ne ugovore drugačije.

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

Svi eventualni sporni odnosi između Banke i Korisnika platnih usluga koji bi mogli proizaći iz Okvirnih ugovora i ovih Opštih uslova rješavaju se primjenom prava Crne Gore. U slučaju spora nadležan je sud prema sjedištu Banke.

Odredbe o prekograničnim platnim transakcijama primjenjuju se od dana pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji.

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima primjenjuju se pozitivni zakonski propisi, odluke i uputstva nadležnih organa, i akti Banke, sa kojima je Korisnik platnih usluga upoznat prije sklapanja okvirnog ugovora/naloga za jednokratnu platnu transakciju, i koji su mu dostupni u svim poslovnica i na internet stranici Banke.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 8.4.2024. godine.

Opšti uslovi poslovanja po transakcionim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga u Hipotekarnoj banci AD Podgorica od 1. septembra 2023. godine, prestaju da važe od dana početka primjene ovih Opštih uslova.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG ODBORA
Esad Zaimović s.r.