

# OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

PO TRANSAKCIONIM RAČUNIMA I  
OBAVLJANJU PLATNIH I OSTALIH USLUGA  
U HIPOTEKARNOJ BANCI AD PODGORICA

---

Primjenjuje se od  
3.1.2021. godine



 **HIPOTEKARNA  
BANKA**

*Vama posvećena*

Call Centar 19905  
[www.hb.co.me](http://www.hb.co.me)



## I UVOD

Ovim Opštim uslovima poslovanja po transakcionim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga, Hipotekarna banka AD Podgorica ("Banka") utvrđuje način poslovanja sa transakcionim računima u istoj, izvršenja platnih transakcija, kao i prava i obaveze Banke i Vlasnika računa/Korisnika platne usluge ("Klijent") za plaćanje.

Opšti uslovi poslovanja po transakcionim računima i obavljanju platnih usluga i ostalih usluga Banke ("Opšti uslovi") primjenjuju se na otvaranje i vođenje transakcionih računa, izvršenje i evidentiranje platnih transakcija, formiranje i raspolaganje sredstvima, izvještavanje Klijenta o promjenama po računu, ukamaćivanje sredstava, obračunavanje i naplatu naknada za usluge Banke, kao i na zatvaranje računa.

Sastavni djelovi ovih Opštih uslova su:

- » Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija,
- » Izvod iz važeće Odluka o tarifi naknada Banke vezano za platne transakcije, vođenje računa,
- » Izvod iz važeće Odluke o kamatnim stopama Banke vezano za platne transakcije, tj. vođenje računa;
- » Kursna lista Banke važeća na dan primjene,

bilo da su sastavni dio pojedinog ugovora ili su dostupni Klijentima na Internet stranici [www.hipotekarnabanka.com](http://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. Klijent 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 Klijent 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 Klijentu 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 Klijenta, zaštitnim i korektivnim mjerama, o promjeni i prestanku ugovora, o pravnoj zaštiti, kao i o drugim pitanjima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima.

## II BANKA – PRUŽALAC PLATNIH USLUGA

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

### III POJMOVI I INTERPRETACIJA

U ovim Opštim uslovima sledeće riječi imaju sledeća značenja:

<b>Akti Banke</b>	sva dokumenta i odluke koje donose organi Banke, njena tijela i ovlašćena lica, a koja su Klijentu dostupna pojedinim kanalima distribucije, a uređuju prava i obaveze Klijenta i svih ostalih lica koje preuzimaju prava i obaveze prema Banci, kao i Banke same.
<b>CVV/CVC kod</b>	CVV(card verification value) ili CVC kod(card verification code)-trocifrena šifra na poledjini platne kartice koja se koristi kod obavljanja transakcija na internetu ili MOTO/CNP transakcija.
<b>Datum valute odobrenja/zaduženja</b>	dan na koji Banka odobrava račun Pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja ili transakcioni račun Klijenta.
<b>Dinamička konverzija valuta- Dynamic Currency Conversion (DCC)</b>	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.
<b>Distributivni kanali</b>	svi načini i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje Bančinih proizvoda i usluga; tj. poslovnice Banke, internet stranica Banke, Usluge elektronskog bankarstva, uređaj, koji omogućavaju uplatu i/ ili prenos sa transakcionog računa koji Banka vodi na ime Vlasnika tog računa, i sl.
<b>Direktno zaduženje</b>	platna usluga za zaduženje računa za plaćanje Platioca, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane Primaoca plaćanja na osnovu saglasnosti Platioca date Primaocu plaćanja, Pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja ili Pružaocu platnih usluga platioca.

<b>Država članica</b>	država članica Evropske unije ili država potpisnica Ugovora o Evropskom ekonomskom prostoru.
<b>EFT POS Terminal</b>	Uređaj namijenjen za prihvatanje platnih kartica i autorizaciju transakcije.
<b>E-commerce</b>	Usluga Banke, sistem za prihvatanje i autorizaciju transakcija na internetu.
<b>FATCA</b>	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.
<b>HBklik/ mPremium/ mHBklik/Emon i/ ili pojedine usluge elektronskog bankarstva (zajedno: Usluge elektronskog bankarstva Banke)</b>	usluge kojim se omogućavaju Klijentu Banke, putem interneta preko računara ili mobilnog telefona direktno obavljanje i pregled finansijskih transakcija, uvid u stanje transakcionog računa i sl.
<b>HB SMS</b>	servis koji omogućava Klijentima primanje obavještenja putem mobilnog telefona tj. slanjem SMS poruke o stanju, prilivu, odlivu na transakcionom računu, informacije o platnim karticama Banke i njihovom korišćenju, uključujući i o povoljnostima posebnih programa Banke.
<b>Identifikaciona isprava</b>	dokument koji se Banci od strane Klijenta 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).

<b>Jedinstvena identifikaciona oznaka</b>	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).
<b>Jednokratna platna transakcija</b>	nalog za plaćanje koji sadrži informacije u skladu sa Zakonom.
<b>Karton deponovanih potpisa</b>	lista potpisa ovlašćenih lica za raspolaganje sredstvima po transakcionom računu Klijenta, deponovanih na Bančinom predviđenom obrascu.
<b>Korisnik platne usluge</b>	fizičko ili pravno lice koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja.
<b>Korisnik platne kartice</b>	Klijent ili lice posebno ovlašćeno od strane Klijenta da koristi platnu karticu.
<b>Kontakt adresa klijenta</b>	adresa koju je Klijent 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 Klijenta.
<b>Kreditni transfer</b>	platna usluga kojom platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršavanje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga.
<b>Međunarodna platna transakcija</b>	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.



<b>MojNovčanik</b>	servis Banke, namijenjen korisnicima platnih usluga, potrošačima, s Android uređajima i/ili mobilnim telefonima koji podržavaju NFC tehnologiju, kojim se omogućava obavljanje beskontaktnih plaćanja na EFTPOS terminalima gdje se prihvataju Mastercard platne kartice, a sve u skladu sa korisničkim uputstvom.
<b>MOTO/CNP transakcija</b>	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 Klijenta.
<b>Nalog za plaćanje</b>	instrukcija koju Klijent 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.
<b>Nacionalna platna transakcija</b>	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.
<b>Nepotrošač</b>	fizičko lice koje u ugovorima o platnim uslugama obuhvaćenim ovim Opštim uslovima djeluje u okviru svoje registrovane privredne djelatnosti-preduzetnik, kao i pravno lice.
<b>Nerezident</b>	lice definisano u skladu sa zakonom kojim se uređuju tekući i kapitalni poslovi sa inostranstvom.
<b>Novčana doznaka</b>	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.
<b>Novčana sredstva</b>	gotov novac (novčanice i kovani novac), sredstva na računu i elektronski novac.

<b>Okvirni ugovor</b>	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.
<b>Opunomoćeno lice</b>	fizičko lice koje Korisnik platne usluge-Vlasnik transakcionog računa ovlasti da raspolaže sredstvima na tom računu, u skladu sa internim aktima Banke i dobijenom punomoćju.
<b>OTP</b>	One time password-jednokratna šifra, koju Korisnik kartice dobija putem SMS poruke na broj mobilnog telefona, ili putem e-mail-a, prijavljenih Banci, a služi za potvrdu identiteta Korisnika kartice prilikom kupovine na internet prodajnom mjestu sa 3-D Secure Standardom.
<b>PIN</b>	personalizovani sigurnosni element koji čini lični tajni identifikacioni broj Klijenta kojeg mu dodjeljuje Banka i/ili koji Klijent sam kreira, poznat isključivo korisniku kartice/Klijentu i koji je strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju korisnika platne kartice/ Klijenta i autorizaciju kod platnih transakcija koje zahtijevaju identifikaciju i autorizaciju PIN-om.
<b>Poslovnice Banke</b>	organizacione jedinice Banke (filijale i ekspoziture).
<b>Potrošač</b>	fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama obuhvaćenim ovim Opštim uslovima u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju.
<b>Platilac</b>	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.
<b>Primalac plaćanja</b>	fizičko ili pravno lice kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.
<b>Pružalac platnih usluga</b>	lica koja shodno Zakonu mogu pružati platne usluge u Crnoj Gori.

<b>Platna transakcija</b>	uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja, bez obzira na obaveze između platioca i primaoca plaćanja.
<b>Personalizovani sigurnosni elementi</b>	podaci na platnoj kartici i podaci pridruženi kartici, koji Banci omogućavaju identifikaciju osobe koju je ista ovlastila za korišćenje te kartice, a naročito ime i prezime korisnika platne kartice, broj platne kartice, kontrolni broj ispisan na platnoj kartici, datum važenja platne kartice, PIN i potpis korisnika platne kartice na kartici, kao i OTP, TAN, CVV/CVC.
<b>Platni instrument</b>	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.
<b>Platna kartica</b>	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 samouslužnom uređaju.
<b>Prekogranična platna transakcija</b>	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.
<b>Radni dan</b>	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.
<b>Račun za plaćanje</b>	račun koji pružalac platnih usluga vodi na ime jednog korisnika platnih usluga, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija.

<b>Referenca</b>	numerička oznaka koja se generiše kod obrade naloga za plaćanje u Banci i koja platiocu/primaocu plaćanja omogućava identifikaciju platne transakcije.
<b>Rezident</b>	lice definisano u skladu sa zakonom kojim se uređuju tekući i kapitalni poslovi sa inostranstvom.
<b>Stiker</b>	alternativa za Premium Mastercard debitnu platnu karticu Banke, kojom se omogućava beskontaktno plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja, uključujući podizanje novčanih sredstava na odgovarajućem prihvatnom uređaju.
<b>Transakcioni račun</b>	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.
<b>TAN</b>	transaction authorization number - numerički podaci dostavljeni putem liste Klijentu od strane Banke, koji služe za logovanje na njenim servisima putem interneta preko računara ili mobilnog telefona.
<b>Trajni nalog</b>	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.
<b>Treća država</b>	do pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji, svaka strana država, a nakon pristupanja, država koja nije država članica.

<b>Trajni medij</b>	sredstvo koje Klijentu 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.
<b>Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija</b>	akt Banke kojim se definiše rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija.
<b>Ugovor o platnim uslugama</b>	ugovor kojim se pružalac platnih usluga obavezuje da će korisniku platnih usluga pružati određene platne usluge, odnosno platnu uslugu, a korisnik platnih usluga se obavezuje da za to pružaocu platne usluge plati određenu naknadu.
<b>Vlasnik računa</b>	korisnik platne usluge koji je potpisao Okvirni ugovor sa Bankom i ima otvoren transakcioni račun u Banci.
<b>Zastupnik</b>	lice koje je zakonski zastupnik Klijenta na osnovu statuta, osnivačkog ili drugog akta.
<b>Zakon</b>	važeći Zakon o platnom prometu u Crnoj Gori, uključujući i izmjene i dopune istog, kao i podzakonska akta.
<b>3-D Secure Standard</b>	Standard za provjeru identiteta korisnika kartice prilikom kupovine na internetu, koji su razvili Mastercard Worldwide (Mastercard SecureCode/ Mastercard ID check) i Visa International (Verified by Visa/Visa Secure) i koji omogućava najviši nivo sigurnosti plaćanje roba i usluga platnim karticama na internet prodajnim mjestima, a prihvaćen je od strane Banke.
<p>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.</p>	

### III VRSTE PLATNIH USLUGA

Ovim Opštim uslovima definiše se obavljanje usluga platnog prometa, i to:

- » usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na transakcioni račun, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje transakcionog računa;
- » usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa transakcionog računa, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje transakcionog računa;
- » 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:
  - » izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja,
  - » izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta,
  - » izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;
- » izvršavanje platnih transakcija u kojima su novčana sredstva obezbijedjena kreditom odobrenim Klijentu:
  - » 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 instrumenata;
- » izvršavanje novčanih doznaka;

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

Ugovor o platnim uslugama Banka može zaključiti sa Klijentom, kao: 1. Jednokratnu platnu transakciju i/ili 2. Okvirni ugovor. Ugovorom (nalogom) o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje

---

<sup>1</sup> 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.

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, Klijentu 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 račun(e) i izdaje platne instrumente Klijentu.

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

## **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 klijenta 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 Klijentu o visini izvršene uplate za povećanje osnivačkog uloga, odnosno izvršene dokapitalizacije, a na osnovu pisanog zahtjeva Klijenta za istom. Za izdavanje navedenih potvrda, Klijent 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 Klijentu na osnovu zaključenog Okvirnog ugovora. Okvirni ugovor se zaključuje na osnovu pisanog zahtjeva Klijenta 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 Klijent.

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. Transakcioni 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 Klijenta 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 Klijenta prezentiranje i drugih podataka,



odnosno dokumentacije, ako je isto propisano zakonom ili drugim propisom, kao i u slučaju da smatra da je neophodna dostava 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 Klijent ispunjava uslove navedene u ovoj tački. Banka će na zahtjev Klijenta vratiti izvornu dokumentaciju dostavljenju u svrhu otvaranja računa i kopije istih zadržati.

Klijent je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na osnovu kojih je Banka otvorila i vodi transakcioni račun. Klijent je dužan da nadoknadi Banci svaki gubitak ili trošak koji je proizašao iz neistinitih i/ili nepotpunih podataka, dostavljenih od strane Klijenta. Klijent 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 Klijent propusti/zakasni da obavijesti Banku o izvršenim promjenama, odgovornost za eventualnu štetu vezano za vođenje njegovog transakcionog računa snosi sam Klijent. Klijent je dužan na zahtjev Banke dostaviti potrebne dodatne podatke za lica ovlašćena za zastupanje i raspolaganje sredstvima.

Transakcioni 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 Klijent 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 razvrstavanje 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 ovlašćenog lica podnosioca zahtjeva, koja nije obavezna u slučaju kada je ovo lice prisutno i zajtjev potpiše prilikom njegove predaje;

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

Klijent je dužan predočiti Banci dokumentaciju u orginalu 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, Klijent, 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, Klijent 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 Klijentom.

### **3.2. Otvaranje transakcionog računa potrošača (fizičko lice) – rezident/nerezident**

Transakcioni račun može otvoriti poslovno sposobno fizičko lice koje ostvaruju 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. 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. Klijent, može, prilikom otvaranja transakcionog računa ili kasnije, ovlastiti drugo lice za raspolaganje sredstvima na tom računu. To opunomoćeno lice raspolaže sredstvima na transakcionom računu u skladu sa uputstvima Banke i dobijenim punomoćju od strane Klijenta. Klijent, u cjelosti, odgovara za omogućeno raspolaganje sredstvima na njegovom transakcionom računu od strane opunomoćenog lica. Punomoćje važi do pisanog opoziva Klijenta, zatvaranja transakcionog računa, smrti Klijenta ili smrti opunomoćenog lica.

Klijent, može ovlastiti drugo lice da, u njegovo ime i račun, zaključi okvirni ugovor sa Bankom, i u tom slučaju Banka utvrđuje identitet ovlašćenog lica na osnovu važeće identifikacione isprave i originala ovlašćenja 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 4 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 Klijent 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 predviđjeni uslovi za otvaranje transakcionog računa, zaključuje okvirni ugovor sa Klijentom.

Banka svakom klijentu može, prema sopstvenoj procjeni, odbiti otvaranje računa.

### **3.3. Otvaranje transakcionog računa nepotrošača (pravno lice) - nerezident**

Dokumentacija koju Klijent 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 ovlašćenog 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, Klijent je dužan da ovu dokumentaciju dostavlja Banci jednom godišnje, a ukoliko isto ne izvršava – Banka neće izvršavati platne transakcije Klijentu, 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 Klijenta 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 Klijent i češće dostavlja gore navedene podatke od Zakonom utvrdjenog roka od 1 (jedne) godine, a Klijent 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 ovlašćenog 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, Klijent 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 predviđjeni uslovi za otvaranje transakcionog računa, zaključuje okvirni ugovor sa Klijentom.

#### **4. Vodjenje 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 utvrdjen 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 zaključni sa Klijentom.

Izvršene platne transakcije Klijenta, 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.

Klijent-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 Klijenta i punomoćnika, platne transakcije mogu da iniciraju zakonski zastupnici ili staraoci Klijenta.

Klijent-pravno lice određuje Opunomoćena lica za raspolaganje sredstvima na računu i pravovremeno izvještava Banku o svim izmjenama u vezi sa istim. Klijent je dužan da upozna opunomoćena lica sa njihovim pravima i obavezama u izvršavanju datih ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na transakcionom računu. Klijent je odgovoran Banci za eventualnu štetu nastalu kao posljedica prekoračenja ovlašćenja od strane njegovih opunomoćenih lica. Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na transakcionom računu, Klijent 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 Klijenta 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.

Klijent 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 Klijenta u okviru raspoloživih sredstava na transakcionom računu, a sve u skladu sa Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija.

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

Klijent 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 Klijenta predaju se Banci na obrascima platnog prometa Banke u papirnom obliku, putem Usluge elektronskog bankarstva, putem platne kartice, Stikera, i na osnovu ugovornog odnosa između Klijenta 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 Klijent preduzima mjere u skladu sa ugovornim odredbama i važećim internim aktima. Klijent 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 Klijenta naznačenoj u ugovoru. Ukoliko Klijent ne podmiri dugovanje u navedenom roku, Banka preduzima dalje mjere za naplatu potraživanja.

## **6. Ovlašćenja Banke za raspolaganje sredstvima na transakcionom računu Klijenta**

Banka raspolaže sredstvima na transakcionom računu Klijenta na osnovu njegovih ugovornih ovlašćenja datih Banci.

Banka u postupku prinudne naplate na novčanim sredstvima Klijenta predstavlja izvršioca naloga nadležnog organa i pri tome niti utvrđuje ni provjerava odnose između Klijenta i lica koje je u nalogu naznačena kao povjerilac. Banka ne odgovara Klijentu 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, Klijent je saglasan da Banka može naplatiti sve dospjele obaveze Klijenta 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.

Prihvatanjem Opštih uslova, Klijent ovlašćuje Banku da, bez prethodnog traženja posebne saglasnosti Klijenta, 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 Klijenta putem izvoda, a Klijent može izvršiti naknadno provjeru u Poslovnici Banke.

Banka je ovlašćena da onemogući 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 Klijenta. Nakon smrti Klijenta, sredstva na transakcionom računu se

raspoređuju na osnovu pravosnažnog sudskog rješenja o nasljeđivanju, odnosno drugih zakonski priznatih osnova za nasljeđivanje i transakcioni račun Klijenta 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, Klijent i Opunomoćena lica ne mogu raspolagati sredstvima na transakcionom računu.

## **8. Ukidanje transakcionog računa**

Banka ukida transakcione račune Klijenta, 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 Klijenta 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 Klijenta – pravnog lica/preduzetnika rezidenta, kada su navedena lica prestala da postoje kao pravni subjekti. Kada Banka primi od Centralne banke podatke o Klijentima - pravnim licima/preduzetnicima rezidentima, koji su obrisani iz CRPS ili drugog javnog registra, dižna je da ukine takve račune, bez odlaganja.

Banka ukida transakcione račune i bez zahtjeva klijenta, 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 Klijenta. Banka ne odgovara za štetu koja može nastati kao posledica zakašnjenja u obradi naloga za plaćanje, ako je ista uzrokovana potrebom dodatnog kontakta Klijenta 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 medjunarodno 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 (nepetrošači), ukoliko ga koriste.

Nalozi 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 Klijenta. Potvrda transakcije obavljene na EFTPOS terminalu koji nema PIN-modul je potpis Korisnika 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 opciono sigurnosnim kodom otisnutim

na poledini 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 korištenja kartice suprotno opštim uslovima poslovanja.

Pri poslovanju sa transakcionim računom Klijent-potrošač je obavezan da se identifikuje platnom/bankarskom karticom i važećom identifikacionom ispravom. Prilikom potpisivanja u poslovanju sa transakcionim računom, potpis Klijenta-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 Klijent 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.

Klijent i njegova Opunomoćena lica mogu dati Banci ovlašćenje da na teret transakcionog računa Klijenta obavlja redovna ili povremena plaćanja, tj. Trajni nalog/Direktno zaduženje. Banka će izvršavati Trajne naloge/Direktna zaduženja u skladu sa uslovima definisanim od strane Klijenta. 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 Klijentu, 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 Klijenta obavijestiti o nemogućnosti izvršenja Trajni nalog/Direktnog zaduženja i njegovog odbijanja.

#### **4. Ispravnost naloga za plaćanje**

Banka će izvršiti plaćanje na teret transakcionog računa Klijenta, samo na osnovu ispravnog naloga za plaćanje kojeg je ispostavio Klijent. 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 utvrdjen 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. Banka o odbijanju, razlozima odbijanja, kao i o postupku za ispravljanje grešaka koje su dovele do odbijanja obavještava Klijenta. 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 koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma ili internim aktima Banke.

## **6. Neopozivost naloga za plaćanje**

Klijent 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 Klijenta.

Ako je platna transakcija inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, platilac ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prenosa tog naloga ili nakon što je primaocu plaćanja dao svoju saglasnost za izvršenje platne transakcije.

Opoziv trajnog naloga mora se predati Banci za sledeći mesec, najmanje mesec dana prije datuma određenog za plaćanje. U slučaju direktnog zaduženja, kada se primjenjuje ugovoreni dan, Klijent 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 Klijent i Banka ugovore drugačije.

## **7. Autorizacija platnih transakcija**

Platna transakcija smatra se autorizovanom samo ako je Klijent 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. Klijent 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.

Klijent 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 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, 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 HBklik/mPremium ili mHBklik usluge: upotrebom TAN/OTP kartice i PIN-a;
- d) putem Emon usluge: upotrebom digitalnog certifikata izdatog od strane kompanije E-mon d.o.o. i PIN-a;
- e) kod primaoca plaćanja: potpisom naloga,
- f) putem Stikera, prislanjanjem na ekran beskontaktnog čitača i unošenjem PIN-a prilikom beskontaktnih plaćanja,
- g) putem mobilnog telefona koji podržava upotrebu MogNovčanika, prislanjanjem na ekran beskontaktnog čitača i unošenjem PIN-a prilikom beskontaktnih plaćanja.

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 predočeni 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, embargo 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.

Klijent 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., Klijent daje saglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom korišćenja kartice, Stikera ili mobilnog telefona koji podržava upotrebu MogNovčanika na prodajnom mjestu.

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

## **8. Dokaz o autentičnosti i izvršenju platnih transakcija**

Kada Klijent osporava da je autorizovao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije pravilno izvršena, Banka će dokazati da je autentifikacija 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.

Autentifikacija je postupak koji Banci omogućava provjeru korišćenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personalnih sigurnosnih elemenata, u skladu sa Zakonom. Kao dokaz sprovedene autentifikacije smatraće se zapis u bazi podataka o uspješnim/neuspješnim prijavama u Internet bankarski sistem, u aplikativnom logu sa podacima o datumu, vremenu, serijskom broju kartice, IP adresi sa koje je prijava napravljena kao i opis aktivnosti i zapis o sprovedenim nalogima za plaćanje u tablicama baze podataka sa podacima o datumu, vremenu, iznosu, serijskom broju kartice, aktivnostima po pretincima (unos, verifikacija, druga verifikacija-autorizacija) i transakcionom računu uplate.

## **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. Prekogranična i međunarodna plaćanja**

Uz naloge za plaćanje dostavljene u Banku, Klijent 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 Klijent 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 Klijent upoznat prije sklapanja Okvirnog ugovora.

Banka u obradi naloga za plaćanje primjenjuje dnevnu kursnu listu Banke, osim u slučaju da je sa Klijentom drugačije ugovorila. Prilikom kupoprodaje strane valute („devize“) Klijentu 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 Klijentom 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: Klijentu, 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, pokriće troškova, itd), uz koji se prilaže adekvatna dokumentacija za izvršenje plaćanja (ugovor, profaktura/faktura, odluka, izjava isl) i koji su potpisale ovlaštene osobe Klijenta; kao i nalog za koji je uplaćeno pokriće u valuti plaćanja; i nalog za koji je osigurano pokriće naknade na transakcionom računu Klijenta u Banci. Klijent 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 Klijentu odmah, tj. prije izvršenja transakcije.

Za ispravnost podataka navedenih u nalogu za plaćanje i za istinitost posla/dokumentacije odgovara Klijent.

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

Banka se oslobadja odgovornosti za produženje roka izvršenja ili neizvršenja naloga za plaćanje, ukoliko je uzrok sprovedenje 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 Klijenta na nalogu i eventualno prateće dokumentacije, ali u slučaju bilo kakve zloupotrebe od strane pošiljaoca, Banka neće odgovarati Klijentu 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 Klijenta, 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 Klijentu. U slučaju da instrukcija/podatak koju je dostavio Klijent nije potpun, Banka ima pravo da zadrži predmetni priliv do prijema nedostajućeg podatka/instrukcije i odobri transakcioni račun Klijenta najkasnije narednog radnog dana Banke od prijema nedostajuće potrebne instrukcije/podatka. U slučaju nedostavljanja potrebne instrukcije/podatka od strane Klijenta za obradu priliva, u ostavljenom roku za dostavu podataka, Banka je ovlašćena da vrati priliv pošiljaocu uz naplatu svojih troškova od iznosa priliva. Klijent 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 Klijenta. Banka je ovlašćena da traži od Banke nalogodavca dodatne informacije, ukoliko je potrebno, u vezi osnova priliva kao i dodatna dokumenta od Klijenta radi identifikacije osnova priliva a u skladu sa primjenom pozitivnih zakonskih propisa koji regulišu sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka se oslobadja 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 Klijentu: 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 elektronskog bankarstva

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

Za obavljanje bezgotovinskih platnih transakcija putem Usluge elektronskog bankarstva, Klijent potpisuje svu potrebnu dokumentaciju u skladu sa internim aktima Banke i prima paket za uslugu koji se sastoji od:

- » za Hbklik: HBklik kartice(koja sadrži serijski broj kartice i TAN-ove), kovertiranog PIN-a i korisničkog uputstva;
- » za mHBklik: kovertiranog PIN-a i korisničkog uputstva;
- » za mPremium: kovertiranog PIN-a i korisničkog uputstva;
- » za Emon: digitalnog sertifikata, kovertiranog PIN-a i korisničkog uputstva.

Prilikom obavljanja bezgotovinskih transakcija putem Usluge elektronskog bankarstva, Klijent 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 Klijenta upozori da obavljanje transakcija, s nepreciznom ili neadekvatnom svrhom, može biti zaustavljeno.

Klijent je dužan da čuva dokumentaciju na osnovu koje se izvršavaju nacionalne platne transakcije, najmanje 5 godina, kao i da je obavezan naknadno dostaviti je Banci, na njen zahtjev.

Prilikom izvršavanja međunarodnih /prekograničnih transakcija, Banka zadržava pravo da zahtjeva od Klijenta dostavljanje dokumentacije koja je osnov za realizaciju transakcije i prije njenog izvršenja.

Klijent se naročito obavezuje da, za korišćenje pojedine Usluge elektronskog 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 oprema bude zaštićena i upotrebljava se u skladu sa korisničkim uputstvom; da čuva u tajnosti identifikatore (PIN; TAN, serijski broj kartice, i sl.), 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; da plaća naknadu za korišćenje Usluga elektronskog 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 elektronskog bankarstva; da obavijesti odmah Banku o promjeni ličnih podataka i/ili drugih podataka relevantnih za nesmetano i sigurno korišćenje Usluga elektronskog bankarstva.

Banka ne odgovara Klijentu, koji koristi Uslugu elektronskog 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.

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 elektronskog 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 elektronskog bankarstva prihvatio, ukoliko nastavi sa upotrebom, i nakon objavljivanja izmjena korisničkog uputstva.

### **13. MojNovčanik**

MojNovčanik – u daljem tekstu: Novčanik predstavlja servis Banke,

kojim se potrošačima, ne samo korisnicima platnih kartica Banke, već i korisnicima platnih kartica drugih banaka, omogućava da upotrebom mobilnog telefona obavljaju beskontaktna plaćanja na EFTPOS uređajima na prodajnim mjestima, pod određenim uslovima i u skladu sa korisničkim uputstvom, koje se ima smatrati sastavnim dijelom ovih Opštih uslova. Nakon izvršene identifikacije korisnika platnih kartica i instalacije aplikacije na mobilnom telefonu, Novčanik funkcioniše na dva načina: 1) Klijent Banke – potrošač, u skladu sa instrukcijama, dobija pregled platnih kartica koje mu je Banka dala na korišćenje, pa biranjem raspoložive Mastercard platne kartice za beskontaktna plaćanja, ista postaje pogodna za korišćenje u okviru Novčanika; 2) Potrošač - korisnik platnih kartica koje mu je izdala druga banka, takođe, pokretanjem aplikacije na mobilnom telefonu, u skladu sa instrukcijama, registruje njemu raspoložive platne kartice, te upotrebom odabrane platne kartice kupuje Premium Mastercard prepaid gift platnu karticu Hipotekarne banke, apoenske strukture od 20, 50, 100 ili 150 EUR. i ista se smješta u Novčanik.

Mobilni telefon (uređaj), koji će korisnik platne kartice koristiti za pristup Novčaniku mora ispunjavati sve zahtjeve, kako je definisano korisničkim uputstvom, uključujući i instaliranje svih predviđenih sigurnosnih elemenata. Pri tome, korisnik platne kartice se obavezuje da neće mijenjati sigurnosne elemente mobilnog telefona, koji koristi za pristup Novčaniku, a u slučaju da to ipak uradi, Banka je ovlašćena da onemogući dalje korišćenje Novčanika putem tog mobilnog telefona, budući da više ne ispunjava uslove u pogledu zahtijevanih sigurnosnih pretpostavki.

Banka je ovlašćena da vrši izmjene korisničkog uputstva, načina izbora platnih kartica podobnih za upotrebu unutar Novčanika, kao i sigurnosnih elemenata koje moraju ispunjavati mobilni telefoni za upotrebu Novčanika, pri čemu će obavještenje biti dostupno u poslovnicama Banke, na web stranici Banke, a ima se smatrati da ih je korisnik Novčanika prihvatio, ukoliko nastavi sa upotrebom, i nakon objavljivanja izmjena korisničkog uputstva.

Korisnici platnih kartica Banke, koji su smjestili svoje Mastercard platne kartice u Novčanik, mogu nesmetano nastaviti da upotrebljavaju iste i

u fizičkom obliku, kako im je Banka prethodno izdala. Korisnici platnih kartica druge banke, koji su aktivirali servis Novčanik, na prethodno opisani način, mogu kupljenu Premium Mastercard prepaid gift platnu karticu Hipotekarne banke jedino upotrebljavati u virtuelnom obliku, a ne i u fizičkom obliku.

Tokom procesa aktivacije Novčanika, korisnici platnih kartica moraju imati pristup internetu, registrovati važeći broj mobilnog telefona i e-mail adresu, te nakon uspješno sprovedenih zahtijevanih radnji, neophodno je definisati PIN.

Kako bi se spriječila neovlašćena upotreba Novčanika, prilikom obavljanja transakcija na EFTPOS uređajima za beskontaktna plaćanja, definisani PIN u procesu registracije mora se unijeti i služi za autorizaciju transakcija.

O uspješno izvršenoj transakciji, koja je inicirana upotrebom Novčanika, Banka šalje obavještenje putem Novčanika, ili drugim, dogovorenim kanalom komunikacije.

Na odnos Banke i potrošača iz ove tačke, primjenjuju se na odgovarajući način ovi Opšti uslovi, kao i Opšti uslovi korišćenja Mastercard Premium gift kartice, koji su raspoloživi u poslovnica Banke i na web strani Banke.

#### **14. Izdavanje i prihvatanje platnih instrumenata/platnih kartica**

Po otvorenom transakcionom računu, Banka može izdati platne instrumente Klijentu i/ili njegovim Opunomoćenim licima i/ili korisnicima platne kartice, na zahtjev Klijenta 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 Klijenta. 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 sa 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, Klijent 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/Mastercard ID check" i/ili Verified by Visa/Visa Secure), a naročito da izbjegava plaćanje na neprovjerenim internet prodajnim mjestima i onima koji nemaju oznaku aktivacije 3-D Secure Standard.

Za sve troškove učinjene u zemlji Banka tereti transakcioni račun Klijenta u eurima, a iznos učinjenog troška u inostranstvu preračunava se u eure po kursu utvrđenom u Okvirnom ugovoru.

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

Banka s Klijentom rezidentom, koji je pravno lice ili preduzetnik, može ugovoriti pružanje usluge prihvatanja platnih kartica, a koja se sprovodi

putem EFT POS terminala i/ili interneta.

Na osnovu zaključenog ugovora o prihvatanju platnih kartica s Klijentom rezidentom – pravnim licem/preduzetnikom, 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 Klijent iz st. 1 i 2 ove tačke, 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 Klijent iz stave 1 ove tačke, prilikom ugovaranja E-commerce usluge, regulišu međusobne odnose i definišu uslove i način sprovođenja transakcija na internet prodajnim mjestima Klijenta, saglasno propisima Crne Gore, standardima i pravilima globalnih platnih sistema Mastercard Worldwide i VISA International.

## **15.Ograničenja/limiti za korišćenje platnih instrumenata**

Klijent i Banka ugovaraju limite potrošnje za platne transakcije koje se izvršavaju platnim instrumentom koji su podložni promjenama, a o kojima Banka Klijenta 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.

## **16. 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 zamijenjuje 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 kartičnog brenda.

Klijent 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 Klijenta saglasno Tarifi naknada Banke, osim ako

Banka ne odluči drugačije.

## **17. Posebni uslovi i pogodnosti za izdavanje i korišćenje platne kartice**

Banka može, na osnovu zahtjeva potrošača, izdati Visa Gold Relax platnu karticu Klijentu 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.

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.

## **18. HB SMS**

HB SMS usluga 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.

HB SMS usluga se ugovora na neodređeno vrijeme, tako što Korisnik naznači na zahtjevu otvaranje usluge HB SMS, a nakon odobrenja zahtjeva za HB SMS, Korisniku se omogućava korišćenje ove usluge. Pri tome, Korisnik može odabrati mogućnost da ne dobija poruke, ukoliko su promjene po računu bile u iznosu manjem od 3 eura.

Prije korišćenja usluge HB SMS, Korisnik se obavezuje da obezbijedi aktivan telefonski broj u GSM mreži mobilnih operatora u Crnoj Gori.

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, Banka naplaćuje naknadu u skladu sa Odlukom o tarifi naknada, koja se objavljuje u Poslovnicama i web stranici Banke, a zaduživanjem transakcionog računa Korisnika.

Korisnik 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 Klijent 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 Klijentu 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 poslovnicama i Internet stranici Banke, a sa kojima je Klijent 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, vodjenje 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 Klijentom ugovoriti i povoljnije tarife naknada nego koje su navedene u Odluci o tarifi naknada. Klijent ovlašćuje Banku da Banka davanjem naloga za plaćanje direktno tereti, bez davanje posebne saglasnosti, bilo koji račun Klijenta 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 Klijenta.

Klijent 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 Klijentu u svim poslovnicama i Internet stranici Banke, a sa kojom je Klijent 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, pa do isteka ugovornog odnosa, bez zaključenja posebnog aneksa Okvirnog ugovora.

Banka se obavezuje da obavijesti Klijenta, u pisanom obliku, o izmijenjenoj kamatnoj stopi 15 (petnaest) dana prije njene primjene, na način predviđen u Dijelu V 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 klijentima Banke.

Za nedozvoljena prekoračenja po transakcionom računu, Banka naplaćuje zatezne kamate u skladu sa Odlukom o kamatnim stopama. Kod izvršavanja deviznih naloga za plaćanja Banka primjenjuje važeću kursnu listu Banke i Klijenta o konkretnom kursu unaprijed informiše, ili sa Klijentom ugovora poseban kurs.

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

## **V KOMUNIKACIJA - OBAVEZE INFORMISANJA KLIJENTA**

Sve informacije vezane za ove Opšte uslove kao i Okvirni ugovor/ jednokratnu platnu transakciju Klijent može dobiti u svim poslovnicama 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 Klijentu nacrt okvirnog ugovora, opštih uslova ili primjerak naloga za plaćanje koji sadrži sve potrebne podatke.

Banka se obavezuje da će pružiti Klijentu sledeće prethodne informacije prije izvršenja platne transakcije:

- » da Klijent 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 Klijentu 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 Klijenta koji je potrošač i Banke, a na odnos između Klijenta 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 Klijenta.

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 Klijent 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 Klijenta.

O stanju na transakcionom računu, odbijenim ili neizvršenim nalogima, naknadama po tom računu, iznosu, kamatama, kursu i drugim informacijama iz platne transakcije, Banka se obavezuje da minimum jednom mjesečno, putem izvoda, obavijesti Klijenta, bez naknade. Iste informacije, putem izvoda, Banka stavlja na raspolaganje Klijenta putem Usluge elektronskog bankarstva, ako Klijent koristi tu uslugu. Klijent 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 omogući (npr. e-mail). Na izričit zahtjev Klijenta, Banka će jednom mjesečno, u papirnom obliku, dostavljati izvod o stanju i promjenama na transakcionom i ostalim računima otvorenim u Banci na adresu koju je Klijent prijavio Banci, bez naknade. Svako dodatno ili češće obavješćavanje na zahtjev Klijenta, Banka može omogućiti uz naknadu utvrdjenu Odlukom o tarifi naknada Banke. Banka može kompletnu obradu prometa i stanja po transakcionim računima i izvješćavanje Klijenta 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 Klijentom i češće dostavljanje izvoda po transakcionom računu od utvrdjenog 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 Klijent drugačije ugovore.

Klijent 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 KLIJENTA I NJEGOVIH OPUNOMOĆENIKA KAO KORISNIKA PLATNIH INSTRUMENATA/PLATNIH KARTICA BANKE

Klijent ili njegov opunomoćenik koji je ovlašten 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;
- 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/Mastercard ID check" i/ili Verified by Visa/Visa Secure), 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.

## 2. OBAVEZA BANKE U VEZI SA PLATNIM INSTRUMENTIMA/ PLATNIM KARTICAMA

Banka je dužna da:

- 1) obezbijedi da personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta budu dostupni samo Klijentu koji je ovlašćen da koristi taj platni instrument;
- 2) se uzdrži od slanja platnog instrumenta/platne kartice koje Klijent nije zahtijevao, osim u slučaju zamjene već izdatog platnog instrumenta;
- 3) obezbijedi da su u svakom trenutku dostupna odgovarajuća sredstva koja će omogućiti Klijentu 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 Klijenta, 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 Klijentu.

Banka dostavlja obavještenje Klijentu o izdavanju platne kartice, putem SMS i/ili pozivanjem telefonskog broja kojeg je Klijent 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

obezbijeđila 24-časovni Call centar - tel. br. 19905 ili za pozive iz inostranstva +382 20 219905, preko kog Klijenti mogu da dostave sva potrebna obavještenja.

### 3. 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 Klijenta, učiniće to odmah po blokadi. Izuzetno, u slučaju opravdanih razloga sigurnosti ili protivno zakonskoj regulativi Banka neće izvršiti obavezu obavješćavanja Klijenta.

Klijent 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 center) ili elektronske pošte, Klijent je dužan Banci da bez odlaganja prijavu nestanka potvrdi pisanim putem u bilo kojoj poslovnicu Banke. Po prijemu prijave o nestanku platne kartice, Banka će blokirati nestalu karticu i onemogućiti njeno dalje korišćenje.

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.

#### 4. ODGOVORNOST KLIJENTA ZA NEAUTORIZOVANE TRANSAKCIJE

Klijent odgovara za izvršene neautorizovane platne transakcije:

- 1) do ukupnog iznosa od 150€ (sto pedeset eura), ukoliko je izvršavanje neautorizovane platne transakcije posledica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili zloupotrebe tog platnog instrumenta nastale jer Klijent nije zaštitio personalizovane sigurnosne elemente tog platnog instrumenta,
- 2) u punom iznosu ukoliko je postupao prevarno ili nije, namjerno ili zbog grube nepažnje, ispunio jednu ili više obaveza iz Tačke 1. ovog Poglavlja VI Opštih uslova.

Izuzetno od prethodno navedenog, ukoliko je izvršavanje platne transakcije posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, odnosno posljedica zloupotrebe platnog instrumenta, Klijent ne odgovara za neautorizovane platne transakcije:

- a) izvršene nakon što je obavijestio Banku u skladu sa Tačkom 1 pod 9) ovog Poglavlja VI Opštih uslova
- b) ako Banka nije obezbijedila odgovarajuća sredstva za obavještanje o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta u skladu sa Tačkom 2 ovog poglavlja VI Opštih uslova.

Odredba prethodnog stava 2 pod b) ovog ne primjenjuje se u slučaju prevarnog postupanja Klijenta.

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 Klijent 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 Klijentu dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj izvršenoj platnoj transakciji. U tom slučaju Klijent može svoje pravo iz ovog stava ostvariti i u roku dužem od 13 (trinaest) mjeseci.

## 5. PRAVA KLIJENTA U SLUČAJU NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE

U slučaju neautorizovane platne transakcije, pogrešno izvršene platne transakcije uključujući zakašnjenje sa izvršenjem, Klijent 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.

Klijent 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 Klijentu dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji u skladu sa Zakonom U tom slučaju Klijent može pravo iz stava 1 ove tačke ostvariti i u roku dužem od 13 (trinaest) mjeseci.

## 6. ODGOVORNOST BANKE ZA IZVRŠENJE NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE

U slučaju izvršavanja neautorizovane ili pogrešno izvršene platne transakcije Banka je dužna da Klijentu, na njegov zahtjev za povraćajem iznosa neautorizovane platne transakcije, bez odlaganja, vrati iznos neautorizovane platne transakcije, a u slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije sa transakcionog računa, dužna je da vrati stanje na zaduženom transakcionom računu u stanje prije izvršenja te platne transakcije. Banka je dužna da Klijentu vrati i sve naknade naplaćene u vezi sa izvršenom neautorizovanom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom i plati pripadajuće kamate. Pored prethodno navedenog, u slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije, Klijent ima i pravo na razliku do pune naknade štete prema opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

## 7. 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 odredjen tom oznakom od strane Klijenta. Banka nije odgovorna za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju Klijentu, ako je Klijent naveo pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku. Ako je Klijent 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 Klijentu za izvršenu uslugu povraćaja sredstava iz pogrešno izvršene platne transakcije nastale zbog greške Klijenta.

Banka odgovara Klijentu 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 Klijent, 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 nepredvidivim okolnostima na koje strana koja se na njih poziva 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.

Banka je odgovorna Klijentu-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, Klijentu-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 Klijent-platilac, Banka je dužna, na zahtjev Klijenta-platioca



i nezavisno od svoje odgovornosti, bez odlaganja, da preduzme mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i o tome obavijesti Klijenta-platioca. U slučaju kada je Banka odgovorna Klijentu-platiocu za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju, ista je odgovorna Klijentu-platiocu i za sve naknade koje mu je naplatila kao i za sve kamate koje Klijentu 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 čije 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 Klijenta-primaoca plaćanja, Banka je dužna, na zahtjev Klijenta-primaoca plaćanja i nezavisno od svoje odgovornosti, bez odlaganja, da preduzme mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i da o tome obavijesti Klijenta-primaoca plaćanja. U slučaju kada je Banka, čiji je Klijent-primalac plaćanja, odgovorna za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju istovremeno je odgovorna Klijentu-primaocu plaćanja i za naplaćene naknade i za kamate koje primaocu plaćanja pripadaju u vezi sa neizvršenom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom.

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

Klijent-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 Klijent opravdano mogao da očekuje, uzimajući u obzir prethodne navike potrošnje.

Klijent-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. Klijent-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 nedelje prije datuma dospeljeća.

## 9. ZAHTEJEV ZA POVRAĆAJ NOVČANIH SREDSTAVA ZA AUTORIZOVANE PLATNE TRANSAKCIJE INICIRANE OD STRANE ILI PREKO PRIMAoca PLAĆANJA

Klijent gubi pravo na povraćaj novčanih sredstava, ako Banci ne podnese zahtjev za povraćaj u roku od osam nedelja od datuma valute zaduženja.

Banka može od Klijenta 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 Klijentu da:

- 1) vrati puni iznos platne transakcije ili
- 2) da obrazloženje za odbijanje povraćaja novčanih sredstava uz obavezu da navede da ukoliko Klijent 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 Klijenta, kada pri autorizaciji nije naveden tačan iznos platne transakcije u vrijeme autorizacije.

## VII IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA

O predlogu izmjene Opštih uslova, Banka je dužna da obavijesti Klijenta 2 (dva) mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena, dostavljanjem predloga izmjena Opštih uslova u papirnoj formi Klijentu, na njegov zahtjev, ili na nekom drugom trajnom mediju (stavljanjem na Internet stranicu) i u poslovnice Banke, kako bi Klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmjene Opštih uslova.

Ukoliko se izmjene odnose na izmjene kamatnih stopa, kursa deviza ili terminskog plana prijema i izvršenja platnih transakcija, Klijent 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 Klijenta, Banka može promijeniti bez prethodnog obavještenja Klijenta. Ako Klijent nije saglasan sa predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati Okvirni ugovor. Izjavu o otkazu Klijent mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu poslovnice Banke najkasnije dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene. Ako Klijent u tom roku Banci ne dostavi izjavu da nije saglasan sa izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene. U slučaju kad Klijent 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. Klijent i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, raskinuti ugovor sa trenutnim dejstvom, na osnovu pisanog zahtjeva Klijenta. Klijent 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 Klijentu na jasan i razumljiv način, u papirnoj formi, na posljednju evidentiranu adresu Klijenta u Banci, ili drugim dogovorenim kanalom komunikacije. Otkazni rok počinje da teče sa danom otpreme obavještenja.

Za raskid Okvirnog ugovora Banka može naplatiti Klijentu 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 Klijentu naplatiti naknadu za zatvaranje transakcionog računa ako Klijent otkazuje ugovor nakon isteka roka od 12 (dvanaest) mjeseci. Ukoliko Klijent 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 Klijentu vrati srazmjerni dio naplaćene naknade.

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

1. ako Klijent krši odredbe Okvirnog ugovora ili ovih Opštih uslova
2. ako je Klijent pri sklapanju Okvirnog ugovora dostavio Banci pogrešne ili neistinite lične podatke ili druge podatke bitne za pravilno i zakonito pružanje usluge
3. ako Klijent 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.

Ako Klijent 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 4 stava 5 ovog Poglavlja Opštih uslova. Klijent je saglasan da Banka određuje postupak ukidanja transakcionog računa nakon prestanka Okvirnog ugovora. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora Klijent 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 Klijent ne da nalog za prenos sredstava, zatečena sredstva na transakcionom računu kojima Klijent nije raspolagao dostupna su Klijent i nakon prestanka ugovora, odn. nakon prestanka Okvirnog ugovora.

## **IX VANSUDSKI POSTUPCI**

Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredbi Okvirnog ugovora i/ili ugovora pojedinog transakcionog računa ili ovih Opštih uslova, može joj uputiti svoj prigovor u roku od 30 (trideset) dana od dana saznanja za predmetni događaj/samog događaja. 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](mailto:prigovor@hb.co.me). Banka je dužna u roku od 7 (sedam) radnih dana, odnosno najkasnije u roku od 10 (deset) dana, od prijema prigovora, Klijentu dostavi odgovor na prigovor.

Klijent i/ili Banka mogu podnijeti predlog za vansudskog rješavanje sporova u platnom prometu Komisiji za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu pri Udruženju banaka Crne Gore.

## **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 takodje 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 Klijenta, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promjenama na transakcionom računu Klijenta 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 Klijenta, Banke je dužna da postupa u skladu zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti. Potpisom Okvirnog ugovora Klijent 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 s 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

## **XII ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opšti uslovi dostupni su i na Internet stranici [www.hipotekarnabanka.com](http://www.hipotekarnabanka.com) i u poslovnica Banke.

Potpisivanjem okvirnog ugovora Klijent 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 Klijent prije i tokom ugovornog odnosa koristi se crnogorski jezik, osim ako Banka i Klijent 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 Klijenta 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 Klijent upoznat prije sklapanja okvirno ugovora/naloga za jednokratnu platnu transakciju, i koji su mu dostupni u svim poslovnicama i na internet stranici Banke.

Od dana stupanja na snagu ovih Opštih uslova, prestaju da važe Posebni uslovi korišćenja elektronskog bankarstva (HB klik), mobilnog bankarstva (mHB klik), Posebni uslovi korišćenja mobilnog bankarstva (mPremium), Posebni uslovi za korišćenje usluge HBSMS, kao i Opšti uslovi poslovanja po transakcionim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga, Hipotekarna banka AD Podgorica iz avgusta 2018. godine.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu i primjenjuju se od 03.01.2021. godine.

PREDSJEDNIK ODBORA DIREKTORA  
Sigilfredo Montinari

---











