



**Universal  
Capital Bank**

Ul. Stanka Dragojevića bb, 81000 Podgorica, Montenegro

Tel: +382 20 481 481 Fax: +382 20 481 482

E-mail: [info@ucbank.me](mailto:info@ucbank.me) Web: [www.ucbank.me](http://www.ucbank.me)

## **Universal Capital Bank AD Podgorica**

### **OPŠTI USLOVI VOĐENJA TRANSAKCIONIH RAČUNA, RAČUNA ŠTEDNJE I OBAVLJANJA USLUGA PLATNOG PROMETA ZA FIZIČKA LICA**

Na osnovu člana 55 stav 4 tačka 9 Zakona o kreditnim institucijama ("Službeni list CG", br. 72/19, 82/20 i 8/21) i člana 29 stav 4 tačka 8 Statuta Universal Capital Bank AD Podgorica od 14.02.2022. godine, Upravni odbor Universal Capital Bank AD Podgorica, na sjednici održanoj dana 06.02.2024. godine, donio je"

## **OPŠTI USLOVI VOĐENJA TRANSAKCIONIH RAČUNA, RAČUNA ŠTEDNJE I OBAVLJANJA USLUGA PLATNOG PROMETA ZA FIZIČKA LICA**

### **UVODNE ODREDBE**

#### **Član 1.**

Ovim Opštim uslovima vođenja transakcionih računa, računa štednje i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se prava i obaveze pružaoca platnih usluga Universal Capital Bank AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka) i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik ili Korisnik platnih usluga) kod otvaranja, vođenja i ukidanja transakcionih računa, računa štednje fizičkih lica i pružanja platnih usluga fizičkim licima (u daljem tekstu: Fizička lica).

Ovi Opšti uslovi odnose se na nacionalni i međunarodni platni promet fizičkih lica koji obavlja Banka, te se njima određuju uslovi zaključivanja i prestanka Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa i obavljanja platnih usluga, računa štednje, vođenje računa, rokovi povezani s izvršavanjem platnih transakcija, ukamaćivanje sredstava na transakcionim računima, naknade i troškovi u vezi sa uslugama plaćanja, načini i rokovi za obavještanje Korisnika, odgovornost Banke i stupanje na snagu ovih Opštih uslova.

Korisnici usluga u smislu ovih Opštih uslova su fizička lica, rezidenti i nerezidenti.

Uz ove Opšte uslove, na poslovni odnos Korisnika i Banke primjenjuju se Opšti uslovi poslovanja Universal Capital Bank AD Podgorica i Tarifnik za fizička lica.

Banka će ove Opšte uslove Korisniku učiniti dostupnim u svim organizacionim jedinicama, kao i na zvaničnom sajtu Banke, a primjerak će uručiti Korisniku, u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju, prilikom zaključivanja Okvirnog ugovora i/ili na njegov poseban zahtjev.

Službeni jezik Banke je crnogorski jezik, odnosno drugi jezik koji je u službenoj upotrebi u Crnoj Gori, koji se koristi u cjelokupnoj korespondenciji i komunikaciji između Banke i Korisnika.

Podaci o Banci - pružaocu platnih usluga:

Izdavač ovih Opštih uslova je Universal Capital Bank AD Podgorica, Bulevar Stanka Dragojevića bb, 81000 Podgorica, BIC (SWIFT): UNCBMEPG, [www.ucbank.me](http://www.ucbank.me), registrovana kod Centralnog registra privrednih subjekata, pod brojem 4-0008441, sa matičnim brojem 02684462.

Centralna banka Crne Gore je organ nadležan za nadzor odnosno superviziju poslovanja Banke u Crnoj Gori.

Centralna banka Crne Gore izdala je licencu za obavljanje bankarskih poslova broj 0101-2933/3-2 od 12.07.2007. godine.

Kontakt podaci:

E-mail adresa: [info@ucbank.me](mailto:info@ucbank.me)

Adresa: **Universal Capital Bank AD Podgorica, Bulevar Stanka Dragojevića bb, 81000 Podgorica** Kontakt telefon: **+382-20-481-481**; telefaks: **+382-20-481-482**.

## DEFINICIJE POJMOVA

### Član 2.

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Opštim uslovima imaju sljedeće značenje:

- 1) **platna transakcija** je uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja, bez obzira na obaveze između platioca i primaoca plaćanja;
- 2) **platna transakcija na daljinu** je platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;
- 3) **prihvatanje platnih transakcija** je platna usluga kojom pružalac platnih usluga, na osnovu ugovora sa primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija, vrši prenos novčanih sredstava primaocu plaćanja;
- 4) **platilac** je fizičko lice koje ima račun za plaćanje i daje nalog ili saglasnost za plaćanje sa tog računa ili fizičko lice koje nema račun za plaćanje i daje nalog za plaćanje;
- 5) **primalac plaćanja** je pravno lice, organ državne uprave i dio stranog društva, preduzetnik i drugo lice koja obavlja djelatnost u skladu sa propisima i fizičko lice, lice kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;
- 6) **korisnik platnih usluga** je pravno lice, organ državne uprave i dio stranog društva, preduzetnik i drugo lice koja obavlja djelatnost u skladu sa propisima i fizičko lice, koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja;
- 7) **banka prenosilac** - pružalac platnih usluga koji prenosi informacije potrebne za prebacivanje računa za plaćanje (stara banka)
- 8) **banka primalac** - pružalac platnih usluga koji prima informacije potrebne za prebacivanje računa za plaćanje, (nova banka)
- 9) **potrošač** je fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama obuhvaćenim ovim zakonom u svrhe koje nijesu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju;
- 10) **novčana doznaka** je 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;
- 11) **novčana sredstva** su gotov novac (novčanice i kovani novac), sredstva na računu i elektronski novac;
- 12) **nalog za plaćanje** je instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi pružaocu platnih usluga kojom se traži izvršavanje platne transakcije;
- 13) **datum valute** je referentno vrijeme koje pružalac platnih usluga koristi za obračunavanje kamata na novčana sredstva, zadužena ili odobrena na račun za plaćanje;
- 14) **referentni kurs** je kurs koji se koristi kao osnovica pri preračunavanju valute, a koji pružalac platnih usluga učini dostupnim ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
- 15) **referentna kamatna stopa** je kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za obračun kamate koja će se primjenjivati i koja potiče iz javno dostupnog izvora;

- 16) **provjera autentičnosti** je postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava provjeru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih podataka korisnika;
- 17) **pouzdana provjera autentičnosti korisnika** je provjera autentičnosti na osnovu upotrebe dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja, posjedovanja i svojstvenosti koji su međusobno nezavisni, a koje samo korisnik zna i posjeduje, što znači da kršenje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost podataka čija se autentičnost provjerava;
- 18) **personalizovani sigurnosni podaci** su personalizovane karakteristike koje pružalac platnih usluga daje korisniku platnih usluga radi provjere autentičnosti;
- 19) **osjetljivi podaci o plaćanju** su podaci koji se mogu koristiti za izvršenje prevare, uključujući personalizovane sigurnosne podatke, s tim da, za aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osjetljive podatke o plaćanju;
- 20) **jedinstvena identifikaciona oznaka** je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružalac platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili njegov račun za plaćanje koji se upotrebljava u platnoj transakciji;
- 21) **platni instrument** je 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;
- 22) **izdavanje platnih instrumenata** je platna usluga kojom pružalac platnih usluga na osnovu ugovora sa platiocem, obavezuje da platiocu izda platni instrument za iniciranje i obradu njegovih platnih transakcija;
- 23) **platna kartica** je platni instrument koji omogućava njenom imaocu plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućava isplatu gotovog novca, odnosno korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju;
- 24) **sredstvo za komunikaciju na daljinu** je sredstvo koje se može upotrijebiti za zaključenje ugovora o platnim uslugama bez istovremene fizičke prisutnosti pružaoca platnih usluga i korisnika platnih usluga;
- 25) **trajni medij** je sredstvo koje korisniku platnih usluga omogućava čuvanje podataka upućenih lično njemu na način da mu ti podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom perioda primjerenom svrsi podataka i koji omogućava reprodukovanje sačuvanih podataka u nepromijenjenom obliku; **kreditni transfer** je platna usluga kojom račun za plaćanje primaoca plaćanja odobrava za platnu transakciju ili niz platnih transakcija na teret računa za plaćanje platioca, od strane pružaoca platnih usluga kod kojeg se vodi račun za plaćanje platioca, na osnovu naloga za plaćanje koji daje platilac;
- 26) **radni dan** je dio dana u kome pružalac platnih usluga platioca ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije, posluje i omogućava izvršavanje platne transakcije korisniku platnih usluga;
- 27) **direktno zaduženje** je 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;
- 28) **usluga iniciranja plaćanja** je platna usluga iniciranja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga koji se odnosi na račun za plaćanje koji vodi drugi pružalac platnih usluga;

- 29) **usluga pružanja informacija o računu** je platna usluga koja se pruža uz online povezivanje, kojom se pružaju konsolidovane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga;
- 30) **usluga prebacivanja računa** obuhvata pružanje informacija o svim ili određenim trajnim nalogima i direktnim zaduženjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje; i/ili prenos dijela ili cjelokupnog pozitivnog stanja sa računa za plaćanje kod banke prenosioca na račun za plaćanje kod banke primaoca uz ukidanje ili bez ukidanja računa za plaćanje kod banke prenosioca;
- 31) **nacionalna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju pružalac platnih usluga platioca i/ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji platne usluge pružaju na teritoriji Crne Gore;
- 32) **međunarodna platna transakcija** je platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Crne Gore, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji treće države, kao i platna transakcija kod koje isti pružalac platnih usluga platnu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države.
- 33) **jednokratna platna transakcija** je polaganje ili podizanje novčanih sredstva od strane platioca ili primaoca plaćanja koji nema transakcioni račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi računom u Banci, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između platioca i primaoca plaćanja;
- 34) **IBAN** (International Bank Account Number) – struktura transakcionog računa za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija;
- 35) **BBAN** (Basic Bank Account Number) - struktura transakcionog računa za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija;
- 36) **digitalni certifikat** je sredstvo identifikacije korisnika kojim dokazuje svoj identitet prilikom korišćenja usluga elektronskog bankarstva - e – bankinga u poslovanju s Bankom, kojim se potvrđuje veza između podataka za verifikaciju elektronskog potpisa i identiteta potpisnika, koji je izdat od strane certifikacionog tijela, a nalazi se na pametnoj kartici (Smart Card) ili USB-u;
- 37) **dopušteno prekoračenje** je iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Korisniku na osnovu Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju računa i pružanju usluga platnog prometa – kategorija računa koja dozvoljava mogućnost prekoračenja u skladu sa aktima poslovne politike Banke ili na osnovu Ugovora o posebno ugovorenom dopuštenom prekoračenju po računu;
- 38) **FATCA** (Foreign Account TAX Compliance Act) je zakon Sjedinjenih Američkih Država usmjeren na sprječavanje poreznih obveznika Sjedinjenih Američkih Država da korištenjem računa u inostranstvu izbjegnu plaćanje poreza. Tekst zakona dostupan je na [www.irs.com](http://www.irs.com);
- 39) **rezidenti** u smislu propisa kojima se uređuju otvaranje, vođenje i ukidanje transakcionih računa su:
- privredna društva i druga pravna lica koja su registrovana u Crnoj Gori, osim njihovih predstavništava van Crne Gore;
  - djelovi stranih društava upisani u registar nadležnog organa u Crnoj Gori;
  - preduzetnici - fizička lica sa sjedištem, odnosno prebivalištem u Crnoj Gori koja obavljaju privrednu djelatnost za svoj račun radi sticanja profita i koja su registrovana kod nadležnog organa u Crnoj Gori;
  - fizička lica - državljani Crne Gore koji borave u Crnoj Gori neprekidno godinu dana ili duže;
  - fizička lica - strani državljani koji na osnovu dozvole za stalni ili privremeni boravak, odnosno dozvole za privremeni boravak i rad, borave u Crnoj Gori neprekidno godinu dana ili duže;

- diplomatska, konzularna i druga predstavništva Crne Gore u inostranstvu, zaposleni u tim predstavništvima i članovi njihovih porodica, koji nijesu strani državljani;

40) **nerezident** je fizičko lice koje nije obuhvaćeno pojmom rezidenta;

41) **trajni nalog** je nalog kojim Korisnik unaprijed daje saglasnost Banci da tereti njegov Račun u korist određenog primaoca plaćanja, za tačno određeni iznos, uz definisanu dinamiku plaćanja, uz mogućnost određenog broja ponavljanja plaćanja, na određeno vrijeme;

42) **ZPP** je skraćenica korištena u ovim Opštim uslovima, a označava Zakon o platnom prometu

43) **Terminski plan** je propisan plan kojim Banka određuje krajnje vrijeme primanja i izvršavanja naloga za plaćanje.

## **DOKUMENTACIJA POTREBNA ZA OTVARANJE RAČUNA:**

### **Član 3.**

Prilikom podnošenja Zahtjeva za otvaranje transakcionog računa Korisnik podnosi sljedeću dokumentaciju Banci:

- **Rezidenti** - dokumentaciju kojom se utvrđuje identitet lica koje podnosi zahtjev (Korisnika) i njegovo državljanstvo (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava sa fotografijom), pri čemu strani državljanin i lice bez državljanstva dostavlja i ovjerenu kopiju dozvole za stalni ili privremeni boravak u Crnoj Gori, odnosno dozvole za privremeni boravak i rad u Crnoj Gori ili drugi odgovarajući dokument, kojima dokazuje da u Crnoj Gori boravi neprekidno godinu dana ili duže (original dokument se daje na uvid) i dokumentaciju kojom se utvrđuje identitet i državljanstvo punomoćnika tj. osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu;
- **Nerezidenti** - dokumentaciju kojom se utvrđuje identitet lica koje podnosi zahtjev (Korisnika) i njegovo državljanstvo (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava sa fotografijom), odnosno odgovarajući dokument kojim dokazuje da je lice bez državljanstva, pri čemu crnogorski državljanin prilaže i dokaz da u Crnoj Gori boravi neprekidno kraće od godinu dana, a strani državljanin i lice bez državljanstva dostavlja i ovjerenu kopiju dozvole za privremeni boravak u Crnoj Gori, odnosno dozvole za privremeni boravak i rad u Crnoj Gori ili drugi odgovarajući dokument, kojima dokazuje da u Crnoj Gori boravi neprekidno kraće od godinu dana (original dokumenta se daje na uvid) i dokumentaciju kojom se utvrđuje identitet državljanstvo punomoćnika tj. osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.

Uz zahtjev za otvaranje računa Korisnik deponuje svoj potpis kod Banke, a u slučaju da ovlasti i drugo lice za potpisivanje naloga za plaćanje, deponuje se i potpis tog lica.

Banka ima pravo zatražiti i drugu dokumentaciju u skladu sa svojom poslovnom politikom, internim aktima Banke ili zakonskim propisima koji su na snazi u vrijeme zaključenja ugovora za otvaranje računa, odnosno podnošenja Zahtjeva za otvaranje računa.

Zahtjev za otvaranje transakcionog računa i dokumentaciju korisnik platnih usluga može dostaviti pružaocu platnih usluga i u skladu sa zakonom kojim se uređuje elektronska identifikacija i elektronski potpis, uz poštovanje propisa kojima se uređuje sprječavanje pranje novca i finansiranje terorizma.

Korisnik može ovlastiti drugo lice da, u njegovo ime i za njegov račun otvori račun kod Banke, u kom slučaju Banka utvrđuju identitet ovlašćenog lica i transakcioni račun otvara na osnovu ovlašćenja koje je ovjerio notar/nadležni organ, ukoliko drugačije nije propisano pozitivnim zakonskim i drugim propisima, kao i internim aktima banke i koje ne može biti starije od tri mjeseca.

Kada na osnovu podnijetog zahtjeva i dostavljene dokumentacije utvrdi da su ispunjeni uslovi za otvaranje transakcionog računa, Banka zaključuje sa Korisnikom Okvirni ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa.

#### **Član 4.**

Korisnik je dužan da o promjeni podataka i dokumentacije na osnovu koje je otvoren transakcioni račun obavijesti Banku, najkasnije u roku od tri dana od dana nastanka promjene i o tome priloži odgovarajuću dokumentaciju.

Korisnik snosi svu odgovornost za eventualne greške ili štete nastale zbog neispravnih podataka u Bančnim evidencijama nastalim zbog nepravovremenog obavještanja Banke o promjenama nastalima u dokumentaciji. Tačnost i ažurnost Korisnikovih kontakt podataka, koje je dostavio/prijavio Banci, isključiva su odgovornost Korisnika, pa će se smatrati da je Banka obavezu obaveštavanja Korisnika ispunila, slanjem pismena na poslednju Banci poznatu adresu Korisnika/kontakte prijavljene Banci. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što nije pravovremeno obavijestio Banku o promjeni podataka/kontakata.

Korisnik direktnog bankarstva (e-banking i m-banking) može dostaviti obavještenje o promjeni podataka na način koji obezbjeđuje elektronska platforma (poruka ili dr.) koje pristize na elektronsku adresu definisanu Opštim uslovima korišćenja usluga digitalnog bankarstva.

Smatraće se da su podaci promijenjeni tek onda kada se Banci prijavi promjena nastalih podataka i kada ih službeno evidentira.

## **OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA**

#### **Član 5.**

Pravni odnos između Banke i Korisnika nastaje danom potpisa Okvirnog Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa za izvršavanje nacionalnih i/ili međunarodnih platnih transakcija i obavljanju platnih usluga, odnosno zaključivanjem ugovora o računu štednje (u daljem tekstu: Ugovor).

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a potpisuju ga ovlašćena lica ispred Banke i Korisnik, kojeg Banka identifikuje prilikom otvaranja računa, odnosno punomoćnici Korisnika na osnovu posebnog punomoćja/ovlašćenja ovjerenog od strane notara/nadležnog organa, ukoliko drugačije nije propisano pozitivnim zakonskim i drugim propisima, kao i internim aktima banke, pri čemu punomoćje/ovlašćenje ne može biti starije od tri mjeseca.

Korisnik može s Bankom ugovoriti jednu ili više dodatnih usluga, koje su vezane za transakcioni račun, ako za to ispunjava posebne uslove određene za svaku dodatnu uslugu pojedinačno, a sve shodno važećoj ponudi i poslovnoj politici Banke.

Banka će Korisniku prije prihvatanja ponude i potpisivanja Okvirnog ugovora pružiti sve informacije u skladu sa pozitivnim propisima, kako bi Korisnik mogao donijeti informisanu odluku o zaključenju Ugovora.

Pri otvaranju svakog transakcionog računa, Banka je dužna da utvrdi identitet Korisnika i sprovede druge postupke u skladu sa propisima kojim se uređuje sprječavanje pranje novca i finansiranje terorizma.

Za vrijeme trajanja poslovnog odnosa, Banka je dužna da dostavi Korisniku na njegov zahtjev informacije iz Ugovora i ovih Opštih uslova, u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju.

### **Član 6.**

Potpisivanjem Ugovora, Korisnik potvrđuje da je prethodno upoznat sa ovim Opštim uslovima, drugim aktima Banke koja se odnosi na poslove platnog prometa, te da je sa istim u cjelosti saglasan i da ih prihvata.

### **Član 7.**

Banka će najkasnije u roku od 8 radnih dana od prijema Zahtjeva za otvaranje transakcionog računa i dostavljanja tražene dokumentacije, odobriti ili odbiti Zahtjev Korisnika.

Banka je ovlašćena da:

- na osnovu ocjene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, vrši izbor Korisnika sa kojim će stupiti u poslovne odnose, odnosno zaključiti Ugovor, a što uključuje i diskreciono pravo Banke da odbije zaključivanje ugovora, odnosno uskrati dalje pružanje usluge vođenja računa za plaćanje Korisniku, shodno internim aktima

Banke, relevantnim propisima i međunarodnim standardima/mjerama;

- bez saglasnosti Korisnika privremeno obustavi korišćenje određenih usluga u potpunosti ili djelimično, u skladu sa odlukama nadležnih organa Banke ili zakonskim propisima ili internim aktima Banke, kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama ili licima.

Banka nije obavezna objasniti razloge odbijanja Zahtjeva za otvaranje računa.

Nakon odobrenja zahtjeva za otvaranje računa Banka i Korisnik potpisuju Ugovor.

### **Član 8.**

Banka će upravljati računom i izvršavati platne transakcije u eurima i u onim stranim valutama koje su navedene u kursnoj listi Banke.

Sredstva koja se vode na transakcionim računima predstavljaju depozit po viđenju.

Depozit je zaštićen u skladu sa Zakonom o zaštiti depozita. Banka je članica Fonda za zaštitu depozita.

### **Član 9.**

Banka je obavezna da raspolaže važećim ličnim dokumentom klijenata, u skladu sa propisima. Korisnik je u obavezi da prije isteka ličnog dokumenta sa kojim raspolaže Banke izvrši ažuriranje podataka u najbližoj ekspozituri Banke. U suprotnom, Banka će pristupiti privremenoj obustavi korisnikovih transakcija, dok se ne ispune uslovi za njihovo dalje redovno izvršavanje, odnosno dok Korisnik ne izvrši ažuriranje podataka sa kojima Banka raspolaže.



Banka istovremeno zadržava pravo odbiti uspostavljanje poslovne saradnje ili otkazati poslovnu saradnju u slučaju ako Korisnik odbije dati dozvolu za obradu ličnih podataka potrebnih za uspostavljanje poslovnog odnosa na način kako je to propisano posebnim propisima o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma te propisima o zaštiti ličnih podataka ili iz drugih razloga. U slučaju otkaza poslovne saradnje Banka će o otkazu bez odlaganja pisanim putem obavijesti Korisnika, osim ako to nije zabranjeno imperativnim propisima ili pojedinačnom odlukom suda ili drugog nadležnog organa.

## **NALOZI ZA PLAĆANJE**

### **Prijem i provjera naloga za plaćanje**

#### **Član 10.**

Momenat prijema naloga za plaćanje je momenat kada pružalac platnih usluga platioca primi nalog za plaćanje, iniciran neposredno od platioca ili posredno od strane ili preko primaoca plaćanja.

Nalog za plaćanje, je instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi Banci za izvršavanje platne transakcije u vidu uplate, isplate ili prenosa novčanih sredstava.

Banka prima i obrađuje ispravno popunjene naloge za plaćanje Korisnika koji se odnose na njegove račune.

Naloge za plaćanje Korisnik mora predati Banci na uredno popunjenom propisanom nalogu.

Nalozi se mogu inicirati i elektronskim putem ili na drugi ugovoreni način.

Korisnik neposredno ovlašćuje Banku da za izvršenje naloga u stranoj valuti i naplatu pripadajuće naknade može teretiti njegove račune u Banci koji su navedeni na nalogu kao računi s kojih se obavlja plaćanje.

## **Autorizacija naloga za plaćanje**

### **Član 11.**

U zavisnosti od načina dostave, Banka razlikuje trenutak prijema naloga za plaćanje, te se sprovodi proces autorizacije platne transakcije za koju je Korisnik dao saglasnost.

Platna transakcija smatra se autorizovanom samo ako je Korisnik dao saglasnost za izvršavanje platne transakcije.

Saglasnost da se izvrši platna transakcija ili niz platnih transakcija mora biti data na način ugovoren između Korisnika i Banke a može se dati i preko primaoca plaćanja ili pružaoca usluge iniciranja plaćanja, u suprotnom, smatra se da platna transakcija nije autorizovana.

Nakon uspješno sprovedene autorizacije, transakcija se smatra autorizovanom.

Smatra se da je autorizacija (saglasnost) za izvršenje Platne transakcije data ako je prije izvršenja Platne transakcije ispunjen jedan od sledećih uslova:

- nalog za plaćanje je predat u banku u papirnom obliku potpisan od ovlašćenih lica i ovjeren pčatom u skladu sa kartonom deponovanih potpisa (upotreba pečata nije obavezna za privredna drustvakod rezidenata to su ortacko drustvo, komanditno društvo, akcionarsko društvo i društvo sa ograničenom odgovornošću);
- nalog za plaćanje je zadat elektronskim bankarstvom od strane Ovlašćenih lica usluge elektronskog bankarstva u skladu sa Opstim uslovima korišćenia usluge elektronskog bankarstva poslovnih subjekata;
- nalozi koji proističu iz ugovornog odnosa sa Bankom, gdje je Klijent na osnovu pismene saglasnosti dao ovlašćenje banci za platne transakcije (obrada elektronskih datoteka na osnovu kojih se kreiraju platne transakcije, pražnjenje računa, transakcije koje proističu na osnovu obračuna naknada, kredita, kamata i sl.);
- nalog za plaćanje iniciran preko Pružaoca usluga iniciranja plaćanja;
- umetanje, korišćenje ili prislanjanje kartice na bankomatu, uz unos PIN-a;
- davanje, umetanje ili prislanjanje kartice na EFT-POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog odnosno isplatnog mjesta, te zavisno o sistemu (EFT-POS terminalu/ samouslužnom uređaju - kartica) potvrda transakcije bez ili sa unosom PIN-a i/ili potpisa;
- unos i davanje personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice, i/ili m Token PIN i/ili otisak prsta Korisnika te ostalih podataka na zahtjev trgovca pri plaćanju putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje;

Banka sprovodi isključivo autorizovane platne transakcije, a za neautorizirane transakcije smatra se da nisu ni primljene te Banka neće postupati po istim.

Banka će izvršiti platnu uslugu za autorizovanu transakciju u skladu sa rokovima izvršenja platnih transakcija koji su određeni Zakonom o platnom prometu i ostalim aktima koji regulišu ovu materiju kao i Terminskim planom obrade.

Prilikom podnošenja naloga za plaćanje, Banka vrši formalnu kontrolu potpisa na nalogu, upoređivanjem potpisa koji su deponovani u Banci, odnosno prilikom podnošenja naloga za plaćanje putem e-banking i m-bankinga formalna ispravnost podnijetog naloga se vrši u aplikaciji digitalne platforme.

Banka zadržava pravo dodatne provjere pojedinih naloga te kontaktiranja korisnika za potvrdu putem telefona.

Pružalac platnih usluga ima obavezu snošenja tereta dokazivanja u slučaju osporavanja autorizacije izvršene platne transakcije, kada autorizaciji izvršene platne transakcije osporava Korisnik, a u skladu sa ZPP.

### **Član 12.**

Pri plaćanju, naplati, prenosu, kupoprodaji nekretnina, udjela i hartija od vrijednosti Korisnik je dužan poštovati zakonske propise, pri čemu Banka ne snosi odgovornost u slučaju kršenja tih propisa.

Korisnik je dužan čuvati dokumente na osnovu kojih se vrši plaćanje (ugovori, računi, odluke i slično), odnosno dokumenta kojima se dokazuje obaveza i određuje osnov plaćanja. Korisnik je dužan, po zahtjevu Banke ili nadležnog organa, navedena dokumenta dostaviti na uvid Banci ili nadležnom organu.

### **Član 13.**

Nalog za plaćanje u pisanoj formi je obrasac pravougaonog oblika, dimenzija 299 mm (što odgovara 1/3 formata A4), sa minimumom propisanih elemenata (u daljem tekstu: osnovni elementi), čijim popunjavanjem, potpisivanjem i ovjerom nastaje nalog za izvršavanje nacionalne platne transakcije.

Osnovni elementi naloga za plaćanje za izvršavanje nacionalne platne transakcije u elektronskoj formi utvrđuju se pravilima rada platnog sistema, u skladu sa zakonom i pratećim propisima.

Prilikom popunjavanja svakog platnog naloga, Korisnik je obavezan da u polju "Svrha plaćanja" navede vrstu, broj i datum dokumenta koji je osnov transakcije. Banka je obavezna da raspolaže preciznim podatkom o svrsi transakcije, u skladu sa relevantnim propisima, a za potrebe procesuiranja platnih naloga Korisnika u propisanim rokovima. Banka zadržava pravo da odbije/zaustavi procesuiranje naloga u slučaju da Korisnik nije adekvatno popunio polje "Svrha plaćanja" u platnom nalogu.

### **Član 14.**

Korisnik koji je ovlašćen da koristi platni instrument dužan je da:

- 1) platni instrument koristi u skladu sa uslovima izdavanja i korišćenja tog platnog instrumenta utvrđenim okvirnim ugovorom, koji moraju biti objektivni, nediskriminatorni i srazmjerni;
- 2) odmah po saznanju da je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, odnosno njegovog neovlašćenog korišćenja obavijesti Banku ili lice koje je odredio pružalac platnih usluga.

Korisnik platnih usluga dužan je da, u slučaju iz stava 1 tačka 1 ovog člana Ugovora, neposredno nakon prijema platnog instrumenta, preduzme sve razumne mjere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih elemenata tog platnog instrumenta.

## **Odbijanje naloga za plaćanje**

### **Član 15.**

Banka neće sprovesti naloge za plaćanje koji su nečitko popunjeni, koji ne sadrže propisane podatke, te koji nisu ispunjeni u skladu s važećim propisima i koji su suprotni pravilima propisanim ovim Opštim uslovima, Zakonom o platnom prometu i/ili relevantnim podzakonskim aktima.

Banka ima pravo odbiti izvršenje naloga ako procijeni da bi sprovođenje takvog naloga bilo u suprotnosti i s drugim propisima.

Ukoliko Banka odbije da izvrši nalog za plaćanje ili da inicira platnu transakciju dužna je da, ako posebnim propisom nije drukčije određeno, obavijesti Korisnika o:

- 1) odbijanju izvršavanja naloga za plaćanje;
- 2) razlozima za odbijanje izvršavanja naloga za plaćanje, kada je to primjenljivo;
- 3) proceduri za ispravljanje grešaka koje su dovele do odbijanja izvršavanja naloga za plaćanje.

Obavještenje iz prethodnog stava ovog člana Banka će dostaviti Korisnu bez odlaganja.

Ukoliko je izvršavanje naloga za plaćanje odbijeno smatra se da nalog nije ni primljen.

Banka neće sprovesti naloge za plaćanje ukoliko su instrukcije za plaćanje vezane za zemlje ili lica obuhvaćena međunarodnim sankcijama ili embargom, posebno naloženim od strane Evropske Unije, Sjedinjenih Američkih Država ili Ujedinjenih nacija.

Banka zadržava pravo da Korisniku ograniči ili zabrani raspolaganje sredstvima na računu, putem: a) obustavljanja transakcije; b) blokiranjem računa; c) zamrzavanjem sredstava na računu,

u skladu sa pravilima i propisima koji se tiču sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno u skladu sa internim aktima donešenim na osnovu tih propisa, kao i u slučajevima restriktivnih mjera i različitih režima sankcija.

### **Član 16.**

Banka ne snosi odgovornost za neblagovremeno izvršenje naloga zbog više sile, kao npr. prekida telekomunikacijskih veza, nestanka električne energije, prekida rada sistema za izvršenje međubankovnih transakcija, kao i drugih sličnih razloga na koje Banka ne može uticati.

Odgovornost Banke, u vezi sa izvršavanjem platne transakcije isključuje se u vanrednim i nepredvidljivim okolnostima, na koje Banka nije mogla uticati i čije posljedice nije mogla izbjeći, kao i u slučajevima kada je Banka postupala u skladu sa zakonom.

Korištenjem servisa primanja izvoda ili obaviještenja o računu putem pošte, telefona, telefaksa, SMS-a, e-maila i drugo, Korisnik prihvata isključenje odgovornosti Banke za informacije do kojih eventualno mogu doći treće strane, na što Banka nema uticaj.

## **Opozivost naloga za plaćanje**

### **Član 17.**

Korisnik može opozvati nalog za plaćanje, tj. povući autorizaciju, u organizacionom dijelu Banke odn. šalteru gdje je predao nalog za plaćanje, pod uslovom da Banka nije izvršila nalog za plaćanje.

Izvršenjem naloga za plaćanje, smatra se da je nastala neopozivost naloga za plaćanje.

Ako Korisnik inicira nalog za plaćanje, a da na svom računu nema raspoloživih sredstava za izvršenje platne transakcije, Banka će započeti s izvršavanjem naloga na dan kada Korisnik Banci stavi na raspolaganje dovoljna dodatna sredstva i obavijesti je da su stvoreni uslovi za realizaciju platne transakcije.

U slučaju da Korisnik Banci ne stavi na raspolaganje dodatna sredstva, smatra se da je Korisnik opozvao nalog.

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

## **PRAVA KORISNIKA U SLUČAJU NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE I ODGOVORNOST BANKE**

### **Član 18.**

Korisnik platnih usluga ima pravo na ispravku neautorizovane platne transakcije ili pogrešno izvršene platne transakcije samo ukoliko Banku o tim transakcijama obavijesti odmah nakon saznanja, a najkasnije 13 mjeseci od dana zaduženja računa.

Izuzetno od prethodnog stava ovog člana, ukoliko je Banka propustila da Korisniku platnih usluga da ili stavi na raspolaganje informacije o izvršenoj platnoj transakciji koje je bila dužna da da u skladu sa ZPP, Korisnik ima pravo na ispravku neautorizovane platne transakcije ili pogrešno izvršene platne transakcije i u roku dužem od 13 mjeseci.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platne transakcije i/ili izvršenje neautorizovane platne transakcije, Korisniku će vratiti iznos takve platne transakcije i eventualne nastale gubitke u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima i drugim propisima kojima se regulišu opšta pravila o odgovornosti za štetu.

U slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije Banka je dužna da vrati Korisniku iznos neautorizovane platne transakcije bez odlaganja, a najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana nakon što je saznala za tu transakciju ili nakon što je obaviještena o njoj, osim ako Banka ima opravdane razloge da sumnja u prevaru i ako o tom razlogu obavijesti Centralnu banku u pisanoj formi.

Ukoliko je za iznos neautorizovane platne transakcije zadužen račun Korisnika Banka je dužna da, u roku iz stava 4 ovog člana, vrati stanje zaduženog računa za plaćanje u stanje u kojem bi bio da neautorizovana

platna transakcija nije izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje platioca ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun zadužen za iznos neautorizovane platne transakcije.

Banka je oslobođena odgovornosti povraćaja iznosa neautorizovanih platnih transakcija:

- ako obaveza za izvršenje platne transakcije proizlazi iz propisa koji obavezuju Banku;
- ako je izvršenje neautorizovane platne transakcije posljedica prevarnog postupanja Korisnika ili ako Korisnik namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne izvrši svoje obaveze vezano uz platne instrumente;
- ako je Korisnik Banci predao falsifikovan, preinačen ili dupli platni nalog;
- ako je izvršenje neautorizovane platne transakcije posljedica ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je zlopotrebljen (ako korisnik nije zaštitio lične sigurnosne elemente platnog instrumenta) u dijelu koji pokriva Korisnik;
- ako Korisnik nije u roku predviđenom Zakonom o platnom prometu pisanim putem obavijestio Banku o neautorizovanoj platnoj transakciji, kada je otkrio da je došlo do iste.

### **Član 19.**

Korisnik platnih usluga ima pravo da, u slučaju pogrešno izvršene platne transakcije, uključujući zakašnjenje sa izvršavanjem platne transakcije, od Banke zahtijeva pravilno izvršavanje platne transakcije, odnosno kamatu ili povraćaj iznosa pogrešno izvršene platne transakcije, u skladu Zakonom o platnom prometu.

Korisnik platnih usluga gubi pravo prethodnog stava ako o pogrešnom izvršavanju platne transakcije ne obavijesti Banku odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana zaduženja, odnosno dana odobrenja računa.

Izuzetno od prethodnog stava, ukoliko je Banka propustila da korisniku platnih usluga da ili stavi na raspolaganje informacije o izvršenoj platnoj transakciji koje je bila dužna da da u skladu sa Zakonom o platnom prometu, Korisnik platnih usluga može pravo iz stava 1 ovog člana ostvariti i u roku dužem od 13 mjeseci.

### **Član 20.**

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

Platilac nije obavezan da snosi gubitke ni do iznosa iz stava 1 ovog člana, ako:

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

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

Izuzetno od stava 1 ovog člana, platilac snosi sve gubitke povezane sa neautorizovanim platnim transakcijama, ako je platilac postupao sa namjerom prevare ili je namjerno ili sa krajnjom nepažnjom propustio da ispuni jednu ili više obaveza i to da platni instrument koristi u skladu sa uslovima izdavanja i korišćenja tog platnog instrumenta utvrđenim ugovorom, koji moraju biti objektivni, nediskriminatorni i srazmjerni i/ili odmah po saznanju da je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, odnosno njegovog neovlašćenog korišćenja obavijesti Banku ili lice koje je odredio pružalac platnih usluga.

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

### **Član 21.**

Platilac ima pravo na povraćaj novčanih sredstava od svog pružaoca platnih usluga za autorizovanu platnu transakciju koja je izvršena, a inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, pod uslovom da:

- 1) pri autorizaciji nije naveden tačan iznos platne transakcije u vrijeme autorizacije,
- 2) je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi platilac opravdano mogao da očekuje, uzimajući u obzir prethodne navike potrošnje, uslove iz okvirnog ugovora i relevantne okolnosti konkretnog slučaja, osim ukoliko je viši iznos posljedica preračunavanja valute koja se zasniva na primjeni referentnog kursa ugovorenog sa njegovim pružaocem platnih usluga.

Na zahtjev pružaoca platnih usluga, platilac je dužan da dostavi dokaze o ispunjenosti uslova iz stava 1 ovog člana.

Platilac nema pravo na povraćaj novčanih sredstava shodno odredbama ovog člana, pod uslovom:

- 1) da je platilac dao saglasnost za izvršavanje platne transakcije direktno svom pružaocu platnih usluga;
- 2) kada je to primjenljivo, da je pružalac platnih usluga ili primalac plaćanja na ugovoreni način dao ili učinio raspoloživim platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji, najmanje četiri nedjelje prije datuma dospijeaća.

### **Član 22.**

Platilac ima pravo da podnese zahtjev za povraćaj novčanih sredstava u skladu sa prethodnim članom, najkasnije u roku od osam nedjelja od datuma valute zaduženja.

U roku od deset radnih dana od dana prijema zahtjeva za povraćaj novčanih sredstava, pružalac platnih usluga dužan je da platiocu:

- 1) vrati puni iznos platne transakcije, ili
- 2) da obrazloženje za odbijanje povraćaja novčanih sredstava, i ukoliko platilac ne prihvati dato obrazloženje informisati ga da ima mogućnost podnošenja predloga za vansudsko rješavanje spora u platnom prometu.

### **Član 23.**

Banka je ovlaštena sprovesti ispravke pogrešnih terećenja i odobrenja računa Korisnika bez posebne saglasnosti Korisnika, a koji su posljedica greške Banke.

## **ODGOVORNOST PRUŽAOCA PLATNIH USLUGA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNE TRANSAKCIJE**

### **Član 24.**

Ukoliko je nalog za plaćanje izvršen u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom smatra se da je nalog za plaćanje izvršen pravilno u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacionom oznakom.

Banka nije odgovorna za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju ako korisnik platnih usluga navede pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku.

### **Član 25.**

Banka platioca odgovorna je platiocu za pravilno izvršavanje platne transakcije koju je inicirao platilac, osim u slučajevima definisanim Zakonom o platnom prometu.

Pružalac platnih usluga platioca koji je odgovoran za izvršavanje platne transakcije dužan je da, na zahtjev platioca, bez odlaganja, vrati iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije, a u slučaju zaduženja računa za plaćanje, račun za plaćanje vrati u stanje koje odgovara stanju tog računa prije izvršenja te platne transakcije, s tim da datum valute odobrenja računa za plaćanje platioca ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun zadužen za iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije.

Ukoliko je platna transakcija izvršena sa zakašnjenjem, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da, na zahtjev pružaoca platnih usluga platioca podnesenog u ime platioca, odredi datum valute odobrenja računa za plaćanje primaoca plaćanja koji nije kasniji od datuma koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je transakcija bila na vrijeme izvršena.

Pružalac platnih usluga platioca dužan je da, u slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije koju je inicirao platilac, na zahtjev platioca i nezavisno od svoje odgovornosti, bez odlaganja i bez naknade, preduzme mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstva platne transakcije i o tome obavijesti platioca.

Pružalac platnih usluga platioca koji je odgovoran za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju odgovoran je platiocu i za naplaćene naknade i za kamate koje platiocu pripadaju u vezi sa neizvršenom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom, uključujući i izvršenje platne transakcije sa kašnjenjem.

### **Član 26.**

U slučaju platne transakcije inicirane od strane ili preko primaoca plaćanja, osim u slučajevima definisanim Zakonom o platnom prometu, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran je primaocu plaćanja za: 1) pravilan prenos naloga za plaćanje pružaocu platnih usluga platioca u rokovima ugovorenim između primaoca plaćanja i njegovog pružaoca platnih usluga, a u slučaju direktnog zaduženja, u roku koji omogućava izmirenje na ugovoreni datum dospijeca novčane obaveze platioca 2) postupanje u skladu sa članom 47. Zakona o platnom prometu.



Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji je odgovoran za neizvršavanje ili pogrešno izvršavanje platne transakcije u skladu sa stavom 1 tačka 1 ovog člana dužan je da, bez odlaganja, ponovo dostavi nalog za plaćanje pružaocu platnih usluga platioca.

U slučaju kašnjenja sa prenosom naloga za plaćanje, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odobri račun za plaćanje primaoca plaćanja sa datumom valute koji nije kasniji od datuma koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je transakcija bila na vrijeme izvršena.

Ako je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran u skladu sa stavom 1 ovog člana, dužan je da obezbijedi da iznos platne transakcije bude na raspolaganju primaocu plaćanja odmah nakon što je taj iznos odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, s tim da datum valute za iznos odobren na računu za plaćanje primaoca plaćanja ne smije biti kasniji od datuma koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je transakcija bila uredno izvršena.

Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dokaže da je pružaocu platnih usluga platioca pravilno prenio nalog za plaćanje primaoca plaćanja i da je postupio u skladu sa članom 47. Zakona o platnom prometu, za izvršavanje platne transakcije odgovoran je pružalac platnih usluga platioca, i to platiocu. U tom slučaju pružalac platnih usluga platioca koji je odgovoran za izvršavanje platne transakcije dužan je da, na zahtjev platioca, bez odlaganja, vrati iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije, a u slučaju zaduženja računa za plaćanje, račun za plaćanje vrati u stanje koje odgovara stanju tog računa prije izvršenja te platne transakcije, s tim da datum valute odobrenja računa za plaćanje platioca ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun zadužen za iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da, u slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije koja je inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, na zahtjev primaoca plaćanja i nezavisno od svoje odgovornosti, bez odlaganja i bez naknade, preduzme mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i da o tome obavijesti primaoca plaćanja.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji je odgovoran za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju odgovoran je primaocu plaćanja i za naplaćene naknade i za kamate koje primaocu plaćanja pripadaju u vezi sa neizvršenom ili pogrešno izvršenom platnom transakcijom.

## **Član 27.**

Ako platilac inicira nalog za plaćanje preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da, uz postupanje u skladu sa čl. 34 i 48 Zakona o platnom prometu, platiocu nadoknadi iznos neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije i da račun za plaćanje vrati u stanje koje odgovara stanju tog računa prije izvršenja te platne transakcije.

Ako je pružalac usluga iniciranja plaćanja odgovoran za neizvršenje ili pogrešno izvršenje platne transakcije, uključujući izvršenje platne transakcije sa kašnjenjem, dužan je da pružaocu platnih usluga koji vodi račun, na njegov zahtjev, bez odlaganja nadoknadi sve iznose koje je isplatio platiocu i drugu pretrpljenu štetu.

## **RASPOLAGANJE NOVČANIM SREDSTVIMA**

### **Član 28.**

Banka će odobriti račun Korisnika za pristigla novčana sredstva u skladu s rokovima izvršenja platnih transakcija koji su određeni Zakonom o platnom prometu, odnosno kada Banka primi sve potrebne informacije za odobrenje Korisnikovog računa.

Gotovinska sredstva koja Korisnik platnih usluga uplaćuje na svoj račun biće mu na raspolaganju odmah nakon uplate.

Obrada priliva obavlja se isključivo u korist ispravno navedenog BBAN/IBAN-a tj. broja računa primaoca priliva.

## **JEDNOKRATNA PLATNA TRANSAKCIJA**

### **Član 29.**

Jednokratna platna transakcija određena je nalogom za plaćanje.

Banka će izvršiti pojedinačni nalog za plaćanje kada Korisnik isti, u pisanom obliku, lično podnese organizacionom dijelu Banke. Korisnik je dužan obezbijediti gotovinska novčana sredstva za plaćanje naloga i naknada koje Banka obračunava u skladu sa Tarifnikom za fizička lica.

Nalog za plaćanje može biti iniciran u domaćoj ili stranoj valuti, a plaćanje se može obaviti u nacionalnom ili međunarodnom platnom prometu, u skladu sa važećim zakonskim propisima.

### **Član 30.**

Elementi naloga za plaćanje određeni su važećim propisima a uslovljeni su načinom dostavljanja naloga za plaćanje odnosno načinom izvršenja naloga.

Da bi Banka mogla pravilno izvršiti nalog za plaćanje, primljen direktno u poslovnici Banke, Korisnik treba dati / ispisati slijedeće **podatke**:

- ime i prezime te adresu platioca
- ime i prezime ili naziv i adresu primaoca
- broj računa primaoca
  
- iznos i valutu plaćanja
- svrhu transakcije te druge podatke u zavisnosti od potreba primaoca:
- poziv na broj;
- naziv banke primaoca;
- opis plaćanja i sl.

Banka može tražiti od Korisnika i druge podatke ili dokumente.

Korisnik je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje.

### **Član 31.**

Vrijeme prijema naloga za plaćanje je trenutak kada Banka primi nalog za plaćanje neposredno od Korisnika. Ako vrijeme prijema naloga za plaćanje nije radni dan Banke, odnosno ako je nalog za plaćanje Banka primila nakon krajnjeg vremena za primanje naloga za plaćanje, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

Smatra se da je Banka izvršila nalog za plaćanje u trenutku odobrenja računa pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja ili računa primaoca plaćanja u Banci.

Za platne transakcije inicirane karticom na bankomatu/POS-u, vrijeme prijema naloga za plaćanje je trenutak u kojem je korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka sprovedla postupak autentifikacije.

### **Član 32.**

Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu sa dobijenim instrukcijama i smatraće da je istu uredno izvršila u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen nalogom za plaćanje.

Banka nije odgovorna za neizvršenu ili netačno izvršenu platnu transakciju ako je Korisnik dao pogrešne podatke ili instrukcije.

Smatra se da je platna transakcija autorizovana kada je Korisnik dao saglasnost za njeno izvršenje.

Način davanja saglasnosti za izvršenje jednokratne platne transakcije zavisi od kanala prijema naloga za jednokratnu platnu transakciju:

- za izvršenje naloga u poslovnici Banke platilac daje saglasnost potpisom i uručanjem naloga za plaćanje zaposlenom Banke. Banka će izvršiti identifikaciju Korisnika u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima;
- za izvršenje naloga iniciranog na bankomatu ili POS-u, korisnik daje saglasnost korištenjem kartice te unošenjem PIN-a ili potpisom.

Autorizacijom naloga Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije prema uslovima koji su mu prezentovani neposredno prije davanja saglasnosti, čime se smatra da je Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Banke i Korisnika zaključen.

### **Član 33.**

Korisnik može opozvati nalog za plaćanje do trenutka kada je Banka primila potpisani nalog i gotovinu potrebnu za njegovo izvršenje, a prije nego što je započet proces njegovog izvršenja. Nalog predat korištenjem kartice na bankomatu ili na POS-u ne može se opozvati nakon što je autorizovan.

### **Član 34.**

Banka ima pravo odbiti platnu transakciju ako sadržaj pojedinačnog naloga za plaćanje nije u skladu s ovim

Opštim uslovima ili ako postoje zakonske smetnje za izvršenje naloga, odnosno ako bi njegovo sprovođenje bila u suprotnosti sa propisima koji regulšu sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma, te internim aktima banke donesenim na osnovu tih propisa ili odluci nadležnih organa. Banka

će platioca pri samom podnošenju naloga za plaćanje obavijestiti o razlozima odbijanja izvršenja naloga za plaćanje, osim u slučaju da je davanje obavještenja u suprotnosti sa zakonom.

### **Član 35.**

Banka Korisniku naplaćuje naknadu za obavljanje jednokratne platne transakcije odmah po izvršenju pojedine platne transakcije. Visina naknada određena je Tarifnikom za fizička lica Banke.

### **Član 36.**

Banka je dužna da korisniku platnih usluga, prije prihvatanja ponude ili zaključivanja ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji (bez obzira na oblik i način zaključivanja tog ugovora) učiniti dostupnim Korisniku sve informacije u skladu sa propisima, i to:

- 1) specifikaciju podataka ili jedinstvenu identifikacionu oznaku koje korisnik platnih usluga treba da dostavi radi pravilnog iniciranja ili izvršavanja naloga za plaćanje;
- 2) maksimalan rok za izvršavanje platne usluge koja se pruža;
- 3) sve naknade koje je korisnik platnih usluga dužan da plati pružaocu platnih usluga i specifikaciju iznosa eventualnih troškova;
- 4) stvarni ili referentni kurs, ako ta platna transakcija uključuje preračunavanje valute;
- 5) druge informacije, uslove i prethodne opšte informacije shodno odredbama člana 19. Zakona o platnom prometu koje se odnose na tu platnu transakciju.

Pružalac usluge iniciranja plaćanja je dužan da osim informacija iz prethodnog stava, prije iniciranja plaćanja platiocu da ili učini dostupnim na jasan i sveobuhvatan način i sljedeće informacije:

- 1) naziv pružaoca usluge iniciranja plaćanja, tačnu adresu njegovog sjedišta i, prema potrebi, adresu njegovog agenta ili ogranka;
- 2) druge kontaktne informacije, važne za komunikaciju sa pružaocem usluge iniciranja plaćanja, uključujući i e-mail adresu, i
- 3) kontakt podatke o nadležnom tijelu i podatke potrebne za komunikaciju sa tim nadležnim tijelom.

### **Član 37.**

Banka će nakon izvršene platne transakcije dati platiocu ili učiniti dostupnim, bez naknade sljedeće informacije o platnoj transakciji:

- 1) referentnu oznaku koja primaocu plaćanja omogućava da identifikuje platnu transakciju, informacije koje se prenose uz platnu transakciju i informacije o platiocu u skladu sa zakonom;
- 2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj su novčana sredstva stavljena primaocu plaćanja na raspolaganje;
- 3) ukupan iznos svih naknada za platnu transakciju koje snosi primalac plaćanja i, kada je to primjenljivo, iznos svake pojedinačne naknade;
- 4) ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute, kurs koji je primijenio pružalac platnih usluga primaoca plaćanja i iznos platne transakcije prije preračunavanja valute,
- 5) datum valute odobrenja.

Ovjereni primjerak dokumenta sa navedenim informacijama predati će se Korisniku.

### **Član 38.**

Kod isplate gotovine na bankomatu/POS-u korištenjem kartice izdate od strane drugog pružaoca platnih usluga, Korisniku je prethodne informacije vezane za platnu transakciju, dužan obezbijediti pružalac platnih usluga s kojim je Korisnik zaključio ugovor na osnovu kojeg mu je izdata kartica.

Ako se usluga preračunavanja valute nudi prije iniciranja platne transakcije i ako se ta usluga nudi na bankomatu, prodajnom mjestu ili od strane primaoca plaćanja, strana koja nudi uslugu preračunavanja valute dužna je da upozna platioca o svim naknadama, kao i o kursu koji će primijeniti pri preračunavanju valute).

## **OSTALI OSNOVI ZA ZADUŽENJE RAČUNA ZA PLAĆANJE BEZ NALOGA ZA PLAĆANJE**

### **Član 39.**

Banka će zadužiti račun za plaćanje Korisnika platnih usluga bez naloga za plaćanje u sljedećim slučajevima:

- 1) kada se sprovodi izvršenje na računu za plaćanje korisnika platnih usluga kao izvršnog dužnika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje izvršenje i obezbjeđenje;
- 2) radi naplate dospjelih naknada za usluge koje Banka pruža u skladu sa odredbama ovog zakona, dospjelih potraživanja po osnovu kredita koji je pružalac platnih usluga odobrio korisniku platnih usluga ili drugih dospjelih potraživanja Banke prema korisniku platnih usluga, ako je takav način naplate ugovoren, i
- 3) u drugim slučajevima propisanim zakonom.

Platna transakcija izvršena u skladu sa prethodnim stavom, ne smatra se neautorizovanom platnom transakcijom.

### **Član 40.**

Banka sprovodi blokadu transakcionih računa, kao i naplatu sa transakcionih i drugih računa Korisnika bez saglasnosti Korisnika, naloge na teret računa Korisnika na osnovu naloga prinudne naplate, po osnovu naloga/zahtjeva nadležnog suda ili drugih nadležnih organa, te javnih izvršitelja, a sve u skladu sa zakonom koji uređuje izvršenje na novčanim sredstvima.

Banka će, u slučaju prijema naloga nadležnog organa, naloge prinudne naplate izvršava iz raspoloživog stanja sa svih računa Korisnika (pozitivnog salda i/ili svih naknadanih priliva na računu), osim onih izuzetih od izvršenja.

Banka će teretiti iz raspoloživog stanja račun Korisnika, mjeničnog dužnika na osnovu mjenice koja sadrži sve zakonom propisane elemente te ako donositelj mjenice preda Banci sve podatke potrebne za postupanje po mjenici i ako Korisnik ima pokriće za izvršenje mjenice do 16h tog radnog dana. Mjenice za čije izvršenje na datum dospijeca nema pokrića na računu Korisnika, Banka će izvršiti sutradan.

Banka ima pravo teretiti iz raspoloživog stanja sve račune Korisnika u svim valutama u svrhu namirenja iznosa koji se potražuje nedostaje, za iznos svakog priliva iz inostranstva ili iz druge domaće banke, koji Banka obradi i proknjiži u korist računa korisnika, a za koji utvrdi da nije dobila pokriće na svom računu kod druge banke.

Banka je u postupku izvršenja na novčanim sredstvima Korisnika samo izvršitelj naloga nadležnog organa/povjerioca i pri tome ne utvrđuje niti provjerava odnose između Korisnika i trećih lica koja su u nalogu naznačena kao povjerilac.

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

#### **Član 41.**

Za sva dospjela, a nenaplaćena potraživanja od Korisnika po drugim osnovama i računima u Banci, Banka ima pravo dati nalog za plaćanje tih potraživanja na teret računa Korisnika. Banka za naplatu dospjelih potraživanja može iskoristiti i sve instrumente obezbjeđenja plaćanja i hartije od vrijednosti Korisnika, deponovanih u Banci, na način koji je u skladu s propisima i zaključenim Ugovorom. Naplata potraživanja obavlja se iz raspoloživog stanja računa odnosno sa svih računa.

### **KAMATE I NAKNADE**

#### **Član 42.**

Na stanje sredstava na računu Banka obračunava kamatu u skladu sa Tarifnikom za fizička lica. Tarifnik za fizička lica Banke je istaknut u svim organizacionim jedinicama, kao i na zvaničnom sajtu Banke i isti se redovno i uredno ažurira, pri čemu Banka izmjene i dopune navedenog akta vrši u skladu sa zakonom.

#### **Član 43.**

Banka obračunava naknadu za obavljene usluge u skladu sa Tarifnikom za fizička lica.

Trenutno važeće naknade Banke za usluge platnog prometa dostupne su Korisniku na zvaničnom sajtu Banke i u poslovnicama Banke.

Banka visinu naknade izražava u eurima zavisno o vrsti platne usluge za koji se obavlja obračun. Naknade izražene u valuti obračunavaju se i naplaćuju u eurskoj protivrijednosti.

Obračunate naknade za izvršene usluge Banke nacionalnog platnog prometa, te određene usluge međunarodnog platnog prometa, Banka naplaćuje istovremeno sa izvršenjem platnog naloga s računa Korisnika. Korisnik je obavezan obezbijediti pokriće na računu za naplatu obračunate naknade. Nakon isteka tog roka Banka je ovlašćena obračunati zatezne kamate na sva dospjela dugovanja, počevši od zadnjeg dana obračunskog perioda.

#### **Član 44.**

Banka će, prije zaključenja Ugovora, u primjerenom roku dostaviti Korisniku u papirnoj formi informativni dokument o naknadama za najreprezentativnije usluge povezane sa računom za plaćanje, koji sadrži spisak usluga sa liste najreprezentativnijih usluga koje Banka ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi i kamati za svaku uslugu.

## **IZVJEŠTAVANJE KORISNIKA**

### **IZVJEŠTAVANJE O STANJU I PROMETU PO RAČUNU**

#### **Član 45.**

Universal Capital banka se obavezuje najmanje jednom godišnje da obavijesti Korisnika usluga o stanju njegovih kredita do trenutka pokretanja sudskog postupka za naplatu kredita, te o stanju Depozita na jedan od sljedećih načina:

- (a) slanjem godišnjeg obavještenja o stanju poštom na adresu Korisnika usluga ili
- (b) uručanjem godišnjeg obavještenja o stanju u filijali Universal Capital Banke ili
- (c) slanjem godišnjeg obavještenja o stanju elektronskom poštom te
- (d) na način u skladu sa pozitivnim propisima, kad je odgovarajućim propisom takav način izričito propisan kao imperativno pravilo.

Universal Capital banka godišnja obavještenja koja šalje poštom dostavlja na posljednju kontakt mejl adresu koju je Korisnik usluga dostavio, a ako Korisnik usluga nije dostavio kontakt adresu, dostava se vrši na adresu prebivališta koju je Korisnik usluga dostavio Universal Capital banci ili na adresu boravišta ako je Korisnik usluga to izričito zatražio.

U slučaju da Korisnik usluga ne želi primati godišnje obavještenje o stanju kredita i/ili Depozita poštom, Korisnik usluga može lično zatražiti u bilo kojoj filijali Universal Capital banke dostavu uručanjem u filijali Universal Capital banke ili slanjem elektronskom poštom.

Universal Capital banka se obavezuje Izvještajem o naknadama najmanje jednom godišnje obavijestiti Korisnika platnih usluga o obračunatim naknadama i kamatama po njegovim transakcionim računima. Način slanja inicijalnog Izvještaja o naknadama za sve transakcije račune Universal Capital banka će dostaviti na način kako Korisnik usluga ima ugovoreno slanje godišnjeg obavještenja o stanju njegovih kredita te o stanju Depozita ili na način kako je Korisnik usluga naknadno ugovorio način dostave u filijali. Korisnik usluga može ugovoriti način dostave Izvještaja o naknadama na jedan od sljedećih načina:

- (a) slanjem poštom na adresu Korisnika platnih usluga ili (b) uručanjem u filijali Universal Capital banke ili (c) slanjem elektronskom poštom.

Ako Korisnik usluga nema ugovoren način slanja godišnjeg obavještenja o stanju kredita i Depozita i način dostave Izvještaja o naknadama, Universal Capital banka će Korisniku usluga Izvještaj o naknadama dostaviti na sledeći način: Email adresa je adresa koju je Korisnik usluga dostavio Universal Capital banci kao primarnu adresu za dostavu svih dopisa / obavještenja / izvještaja / reklamnih materijala (uključujući i one koji utiču na prava i obaveze iz ugovornog odnosa Korisnika platnih usluga sa Universal Capital bankom). Ako Korisnik usluga nije Universal Capital banci dostavio email adresu, Universal Capital banka će navedenu dokumentaciju dostavljati na kontakt adresu ukoliko postoji, odnosno na adresu prebivališta koju je Korisnik usluga dostavio Universal Capital banci ili na adresu boravišta.

U slučaju da Universal Capital banci nisu poznate potrebne informacije o identitetu Korisniku usluga (na primjer, zbog promjene adrese, promejene mejl ili nepostojanja mejl adrese, ličnog imena ili sl.), odnosno uopšte joj nije poznat identitet Korisnika platnih usluga (na primjer, u slučaju smrti Korisnika platnih

usluga do utvrđivanja nasljednika i sl.), smatraće se da je Universal Capital banka ispunila svoju obavezu iz ovog člana omogućavanjem uručenja obavještenja iz ovog člana u filijali Universal Capital banke na zahtjev Korisnika usluga, uz uslov da lice koje tvrdi da je Korisnik usluga može na nesumnjiv i prihvatljiv način dokazati da je Korisnik usluga Universal Capital banke.

Korisnik usluga izričito prihvata da Universal Capital banka može izvršiti svoje obaveze iz ovog člana, kao i bilo kakve druge obaveze za slanje obavještenja i informacija na osnovu ostalih Akata Universal Capital banke te drugih isprava koje uređuju odnos Universal Capital banke i Korisnika usluga, elektronskom poštom, SMS-om ili slično, osim ako izričito na osnovu imperativnih propisa nije propisana drugačija forma ili drugačija forma nije izričito ugovorena. Korisnik usluga ujedno izričito prihvata da Universal Capital banka može na prethodno navedene komunikacione kanale/trajni mediji (elektronska pošta, SMS) dostaviti informacije/isprave čiju dostavu traži Korisnik usluga. Da bi Universal Capital banka bila u mogućnosti ispuniti svoju obavezu i/ili dostaviti tražene informacije/isprave, Korisnik usluga je Universal Capital banci obavezan da dostavi ispravnu adresu elektronske pošte odnosno ispravan broj za prijem SMS-a, odnosno Korisnik usluga je te adrese/brojeve dužan da održava valjanim/dostupnim, a o svakoj njihovoj promjeni odmah obavijesti Universal Capital banku. Korisnik usluga je obavezan preduzeti odgovarajuće mjere u svrhu zaštite navedenih komunikacionih kanala.

Universal Capital banka će jednom godišnje do trenutka pokretanja sudskog postupka za naplatu kredita obavijestiti sudužnika i jemca, na način koji je istovjetan ugovorenom načinu slanja godišnjih obavještenja. Ako nije ugovoren način slanja godišnjih obavještenja sa Korisnikom usluga, Universal Capital banka će navedeno obavještenje dostaviti Email adresom koju je Korisnik usluga dostavio Universal Capital banci kao primarnu adresu za dostavu svih dopisa / obavještenja / izvještaja / reklamnih materijala (uključujući i one koji utiču na prava i obaveze iz ugovornog odnosa Korisnika platnih usluga sa Universal Capital bankom). Ako Korisnik usluga nije Universal Capital banci dostavio email adresu, Universal Capital banka će navedenu dokumentaciju dostavljati na kontakt adresu ukoliko postoji, odnosno na adresu prebivališta koju je Korisnik usluga dostavio Universal Capital banci ili na adresu boravišta.

## **USLUGA PREBACIVANJA RAČUNA ZA PLAĆANJE**

### **Član 46.**

Banka pruža uslugu prebacivanja računa za plaćanje svakom Korisniku (potrošaču), koji ima ili otvori račun kod pružaoca platnih usluga koji se nalazi na teritoriji Crne Gore, po prijemu Zahtjeva za prebacivanje računa od strane Korisnika i prateće dokumentacije, koju Korisnik popunjava na obrascu kod Banke. Banka pruža navedenu uslugu shodno zakonskim propisima i u skladu sa zaključenim Protokolom o saradnji banaka u vezi sa prebacivanjem računa, koji je dostupan na sajtu Banke. Usluga prebacivanja računa za plaćanje obuhvata: 1) prenos informacija sa jednog pružaoca platnih usluga (banke) na drugog o svim ili određenim trajnim nalogima i direktnim zaduženjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje; i/ili 2) prenos dijela ili cjelokupnog pozitivnog stanja sa računa za plaćanje kod banke prenosioca na račun za plaćanje kod banke primaoca, uz ukidanje ili bez ukidanja računa za plaćanje kod banke prenosioca. Opseg usluge prebacivanja određuje Korisnik u Punomoćju koju predaje banci koja je primalac (nova banka), na obrascu dostupnom kod Banke. U slučaju da Korisnik nema već otvoren transakcioni račun u Banci, potrebno je po redovnoj proceduri otvaranja računa isti otvori u skladu sa potrebama klijenta i da sa Bankom zaključi Ugovor. Raspolaganje novčanim sredstvima sa transakcionih računa za izvršenje



međunarodnih platnih transakcija moguće je isključivo u skladu sa članom 61. Zakona o platnom prometu, tj. potrošač ista može podići u gotovom novcu ili ih prenijeti na svoj transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija, odakle ih dalje u eurima, može prenijeti na račun za plaćanje u drugoj banci.

## **IZVJEŠTAJ O SVIM NAKNADAMA I KAMATAMA I OBAVJEŠTENJA KORISNIKU**

### **Član 47.**

Banka će evidentirati sve promjene o izvršenim plaćanjima i naplatama po računu i staviti Korisniku na raspolaganje izvod o stanju i prometu po računu prema zahtjevu Korisnika računa.

Banka u izvodu Korisniku dostavlja minimalno podatke o platnim transakcijama, iznosu i valuti, datumu valute i knjiženja transakcije.

U slučaju da platna transakcija uključuje konverziju valuta, Banka primjenjuje kurs iz kursne liste Banke, odnosno kurs formiran na bazi kretanja valuta na međunarodnom tržištu, a koji važi na dan izvršenja transakcije, koji je javno dostupan, odnosno srednji kurs, za slučaj otplate kredita sa valutnom klauzulom.

Banka će po zahtjevu Korisnika učini dostupnim na šalteru Banke Izvještaj o svim naknadama i kamatama za izvršene usluge povezane sa računom za plaćanje, bez naknade, najmanje jednom godišnje.

Banka će obavještenja o stanju depozita i/ili druge informacije u skladu sa propisima dostavljati Korisniku putem trajnog medija na kontakte koje je Korisnik dostavio Banci, najmanje jednom godišnje, bez naknade.

## **TRAJANJE, IZMJENE I PRESTANAK OKVIRNIH UGOVORA**

Banka i Korisnik zaključuju Ugovor na neodređeno vrijeme, a isti prestaje otkazom ili raskidom, u skladu sa ugovorenim rokovima i relevantnim propisima.

### **Član 48.**

Banka je dužna da izmjenu Ugovora predloži Korisniku dostavljanjem putem trajnog medija, na kontakte koje je Korisnik dostavio/prijavio Banci, najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene, a Korisnik platnih usluga može da izmjene prihvati ili odbije do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu.

Ukoliko Korisnik nije saglasan sa predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade raskinuti Ugovor. Izjavu o raskidu Ugovora Korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi u nekoj od poslovnica Banke ili na adresu Banke, najkasnije do predloženog datuma stupanja na snagu predloženih izmjena.

Ukoliko Korisnik najkasnije do predloženog datuma stupanja na snagu predloženih izmjena ne obavijesti Banku da nije saglasan s izmjenama, smatra se da je predložene izmjene prihvatio.

U slučaju da Korisnik odbije predložene izmjene, Ugovor će se raskinuti. Smatra se da je Banka obaviještena o neprihvatanju izmjena Ugovora, ako je pisano obavještenje o Korisnikovom neprihvatanju, primila najkasnije do predloženog datuma stupanja na snagu predloženih izmjena.

Raskid Ugovora proizvodi pravno dejstvo ukoliko Korisnik plati Banci naknadu za platne usluge koje su pružene do dana raskida Ugovora, kao i ostala dugovanja prema Banci koja proizilaze iz Ugovora.

Banka će u svojim poslovnim prostorijama i na zvaničnom sajtu Banke, istaći važeće Opšte uslove, kao i predlog njihovih izmjena i dopuna, najmanje dva mjeseca prije njihovog stupanja na snagu.

#### **Član 49.**

Korisnik je saglasan da izmjene ugovora koje se odnose na izmjene kamatnih stopa ili kursa koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog kursa mogu primijeniti bez odlaganja i bez prethodnog obavješćavanja Korisnika od strane Banke.

Korisnik je saglasan da izmjene ugovora koje se odnose na izmjene naknada se mogu primijeniti bez odlaganja i prethodnog obavješćavanja Korisnika od strane Banke, ukoliko su iste povoljnije za Korisnika.

#### **Član 50.**

Banka ukida račun Korisniku pod uslovima iz ugovora, u skladu sa zakonom odnosno drugim propisima.

Korisnik platnih usluga ima pravo da, u svakom trenutku, raskine okvirni ugovor, osim ako okvirnim ugovorom nije utvrđen otkazni rok koji ne može biti duži od mjesec dana.

Korisnik može pisanim putem zatražiti ukidanje računa kod Banke. Banka se obavezuje Korisniku ukinuti račun shodno Zahtjevu i to u okviru ugovorenog otkaznog roka.

#### **Član 51.**

Banka može ukinuti račun Korisnika na osnovu svoje odluke, o čemu će obavijestiti Korisnika pisanim putem. U slučaju otkaza Ugovora od strane Banke, otkazni rok od 2 mjeseca počinje teći od dana otpremanja otkaznog pisma preporučenom poštom na posljednju adresu Korisnika koja je prijavljena Banci.

#### **Član 52.**

Banka može raskinuti Ugovor uz otkazni rok od 2 mjeseca ukoliko Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje stvarnih vlasnika i njegovog FATCA statusa, u skladu s propisima koji regulišu primjenu FATCA-e.

Banka može raskinuti ugovor uz otkazni rok od 2 mjeseca u slučaju postojanja sumnje da se Korisnik bavi pranjem novca odnosno ukoliko postoje bilo kakve indicije o postojanju takve mogućnosti i/ili u drugim slučajevima kada Banka ocijeni da nisu ispunjeni zakonski uslovi za vođenje računa.

Korisnik može otkazati Okvirni ugovor bez obzira da li je sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme podnošenjem Zahtjeva, bez pridržavanja otkaznog roka ukoliko između Klijenta i Bake izričito nije ugovoreno drugačije. Za raskid okvirnog ugovora Banka naplaćuje korisniku platnih usluga naknadu koja mora biti primjerena i u skladu sa stvarnim troškovima pružaoca platnih usluga, u skladu sa Odlukom o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju za poslovne subjekte. Banka ne smije naplatiti

naknadu korisniku platnih usluga za otkaz okvirnog ugovora koji je, prije raskida, bio na snazi duže od šest mjeseci.

U slučaju da račun Korisnika nije aktivan duže od 6 mjeseci uzastopno, Banka zadržava pravo da ukine takav račun, nakon obavještenja Korisnika o tome. U slučaju da Banka u roku od 2 mjeseca od dana dostavljanja obavještenja Korisniku ne primi pisani zahtjev za produženje korišćenja usluga Banke, takvo postupanje Korisnika se ima smatrati zahtjevom za ukidanje računa. Ovo važi samo za račune na kojima nema depozita, odnosno na kojima je stanje nula.

Banka zadržava pravo jednostranog raskida Ugovora o otvaranju računa i ukidanja računa korisniku, bez posebnog obrazloženja korisniku u slučajevima kada postoje indicije ili sumnje da račun nije korišćen u skladu sa propisima, kao i u slučajevima kada poslovanje sa korisnikom može dovesti do značajnog povećanja reputacionog rizika po Banku, a koji se cijeni u skladu sa internim procedurama Banke uz otkazni rok od 2 mjeseca.

Banka zadržava pravo da suspenduje ili blokira račun korisnika, bez posebnog obrazloženja u svim slučajevima kada postoje indicije ili sumnje da račun nije korišćen u skladu sa propisima, kao i u slučajevima kada poslovanje sa korisnikom može dovesti do značajnog povećanja reputacionog rizika po Banku, a koji se cijeni u skladu sa internim procedurama Banke.

#### **Član 53.**

U slučaju otkaza Ugovora, Banka neće obračunati Korisniku naknadu za zatvaranje računa već isključivo naknade za pružene platne usluge do dana zatvaranja računa.

#### **Član 54.**

U slučaju smrti Korisnika, Banka će odmah po prijemu obavještenja o smrti onemogućiti poslovanje po računu, a po stavljanju na uvid pravosnažnog rješenja o nasljeđivanju, preostala sredstva isplatiti nasljednicima i račun ukinuti, odnosno prenijeti na nasljednike na osnovu raspoložive dokumentacije.

Eventualna dugovanja po računu dužni su podmiriti nasljednici iz pravosnažnog rješenja o nasljeđivanju.

### **POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA I VANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA**

#### **Član 55.**

Ukoliko Korisnik smatra da je Banka postupila suprotno odredbama Ugovora, Opštih uslova, Zakona o platnom prometu i/ili drugim relevantnim propisima, Korisnik može Banci podnijeti prigovor.

Korisnik prigovor u vezi s obavljanjem usluga može Banci dostaviti lično, na e-mail adresu Banke **[prigovori@ucbank.me](mailto:prigovori@ucbank.me)** kojoj se može pristupiti i sa zvaničnog site-a Banke ili poštom na adresu Banke Stanka Dragojevića bb, 81000 Podgorica.

Prigovor se dostavlja Banci u pisanom obliku, te treba da sadrži kratak zahtjev i sve činjenice na kojima Korisnik zasniva svoj prigovor.

Banka je dužna da Korisniku dostavi odgovor na primjedbe navedene u dostavljenom prigovoru u što kraćem roku, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema prigovora, i to na papiru ili na drugom trajnom mediju.

Korisnik može podnijeti prigovor i Centralnoj banci Crne Gore.

Organ ovlašten za nadzor poslovanja Banke je Centralna banka Crne Gore, sa sjedištem u Podgorici, na adresi: Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br. 6.

Korisnik može pokrenuti i postupak alternativnog rješavanja spora u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža, kao i u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača. Banka je dužna da učestvuje u postupku alternativnog rješavanja spora koji je Korisnik pokrenuo.

Nadležno tijelo za poslovne subjekte za arbitražu je Arbitražni sud pri Privrednoj komori Crne Gore, adresa Novaka Miloševa 29/II, Podgorica, internet adresa <https://komora.me/pkcg/arbitrazni-sud>.

Pravo korisnika na pokretanje postupka alternativnog rješavanja spora u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža, kao i u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača, ne utiče na njegovo pravo na pokretanje sudskog postupka, u skladu sa zakonom.

## **SIGURNOST LIČNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA**

### **Član 56.**

Podaci do kojih pružalac platnih usluga dođe u toku poslovanja, a odnose se na korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promjenama na računu za plaćanje korisnika platnih usluga čine poslovnu tajnu.

Banka može ove podatke poslati samo Korisniku, trećim osobama za koje je Korisnik dao saglasnost Banci i, u skladu sa zakonom i ostalim relevantnim propisima, nadležnim institucijama na njihov zahtjev.

Banka pri prikupljanju i obradi podataka o ličnosti korisnika platnih usluga postupa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Korisnik potpisivanjem Ugovora dopušta Banci da prikuplja podatke potrebne za utvrđivanje statusa poreskog obveznika Sjedinjenih Američkih Država, a neophodni su zbog ispunjavanja obaveza u skladu s propisima i politikama Banke koji regulišu primjenu FATCA-e.

## **ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE**

### **Član 57.**

Banka ima pravo da blokira platni instrument iz objektivno opravdanih razloga vezanih za:

- 1) sigurnost platnog instrumenta;
- 2) sumnju za neovlašćeno korišćenje ili korišćenje platnog instrumenta sa namjerom prevare, ili
- 3) u slučaju platnog instrumenta sa kreditnom linijom, zbog značajnog povećanja rizika da platilac neće biti u mogućnosti da ispuni obavezu plaćanja.

Banka je dužna da prije blokiranja platnog instrumenta, obavijesti platioca o namjeri i o razlozima za blokiranje platnog instrumenta pozivom na kontakt telefon Korisnika prijavljen Banci.

Ukoliko Banka nije u mogućnosti da obavijesti platioca u skladu prethodnim stavom ovog člana dužna je da to učini odmah nakon blokiranja platnog instrumenta.

Banka nije u obavezi da obavijesti Korisnika na način kako je definisano prethodnim stavovima ovog člana u slučaju da je davanje obavještenja u suprotnosti sa objektivno opravdanim razlozima sigurnosti ili nije u skladu sa zakonom.

Banka je dužna da deblokira platni instrument ili blokirani platni instrument zamijeni novim kada prestanu razlozi za blokadu tog platnog instrumenta.

Pružalac platnih usluga koji vodi račun ne smije uskratiti pristup računu za plaćanje pružaocu usluge informacija o računu ili pružaocu usluge iniciranja plaćanja, osim na osnovu dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašćeni pristup tog pružaoca usluga ili njegov pristup sa ciljem prevare, uključujući neovlašćeno iniciranje platne transakcije ili iniciranje platne transakcije sa ciljem prevare. U prednje navedenom slučaju pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da, u dogovorenom obliku, obavijesti platioca o uskraćivanju pristupa računu za plaćanje i razlozima uskraćivanja pristupa, s tim da se, ako je moguće, te informacije platiocu daju prije uskraćivanja pristupa, a najkasnije odmah nakon uskraćivanja pristupa, osim ako bi pružanje navedenih informacija ugrozilo objektivno opravdane sigurnosne razloge ili nije u skladu sa zakonom.

Pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da omogući pristup računu za plaćanje odmah nakon što prestanu razlozi za uskraćivanje pristupa.

#### **Član 58.**

U slučaju zloupotrebe, otuđenja ili gubitka personalizovanih identifikacionih sredstava (platna kartica, USB Key), sumnje u zlopotrebu ili pronevjeru od strane punomoćnika Korisnika, Korisnik je dužan kontaktirati Banku i zatražiti blokadu platnog instrumenta, ukidanje ili ograničenje servisa ili ovlaštenja koja su dodijeljena punomoćnicima Korisnika, opoziv potpisa osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima, opoziv punomoćja i slično.

Banka neće biti odgovorna za štetu nastalu do trenutka primanja obavještenja o gubitku ili krađi te će troškove izdavanja novih platnih instrumenata naplatiti prema trenutno važećoj Odluci o naknadama za usluge, kao i štetu koja nastane kao posljedica nepravilnog rukovanja platnim instrumentima.

#### **Član 59.**

Korištenjem servisa prijema izvoda ili obavještenja o računu putem pošte, telefona, telefaksa, SMS-a, e-maila i drugo, Korisnik prihvata isključenje odgovornosti Banke za informacije do kojih eventualno mogu doći treće strane, na što Banka nema uticaj.

U slučaju promjene broja telefona, telefaksa ili e-maila koji je Korisnik odredio za dostavu obavještenja, izvoda i slično, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku.

#### **Član 60.**

Krajnji korisnik dužan je neposredno nakon prijema platnog instrumenta preduzeti sve razumne mjere za zaštitu personalnih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta.

Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašćeno korištenje platnih instrumenata.

## **Član 61.**

Od trenutka prijema zahtjeva za blokadu platnog instrumenta, ukidanje ili ograničenje servisa ili ovlaštenja koja su dodijeljena punomoćnicima Korisnika, opoziv potpisa osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima, opoziv punomoćja i slično, Banka će u svrhu zaštite Korisnika postupiti prema zahtjevu, bez obzira na kanal kojim je zahtjev upućen te o postupanju obavijestiti Korisnika prema kontakt podacima koje je Korisnik dao Banci.

Banka će postupiti po prijemu obavještenja o ukidanju ovlaštenja korisniku u sklopu radnog vremena od 8 do 16 sati.

## **Član 62.**

Zahtjeve za dodjelom novih ovlaštenja ili servisa Banka prima samo u originalu, potpisom Korisnika ili ovlaštenog zastupnika Korisnika, te ih je dužna sprovesti u definisanim rokovima, najkasnije u roku od 10 dana od prijema valjanog Zahtjeva, sa pratećom dokumentacijom.

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Član 63.**

Ovi Opšti uslovi poslovanja istaknuti su u svim organizacionim jedinicama Banke, kao i na zvaničnom sajtu Banke, i uručuju se korisniku prilikom potpisivanja Ugovora u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju i/ili po zahtjevu.

Korisnik potpisom Okvirnog Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa odnosno računa štednje, potvrđuje da je upoznat s odredbama ovih Opštih uslova i da je pristao na njihovu primjenu.

Banka zadržava pravo izmjene ovih Opštih uslova u skladu sa odredbama zakona.

### **Član 64.**

Za sve što nije utvrđeno ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski i drugi propisi i akti Banke o poslovanju sa fizičkim licima.

### **Član 65.**

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika koristi se crnogorski jezik odnosno jezik koji je u službenoj upotrebi u Crnoj Gori.

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

Svi eventualni sporni odnosi između Banke i Korisnika koji bi mogli proizaći iz međusobnih ugovora i ovih Opštih uslova rješavaju se primjenom prava Crne Gore.

U slučaju spora nadležan je sud u Podgorici.

### **Član 66.**

Ovi Opšti uslovi i sve njihove naknadne izmjene, u odnosu na postojeće Korisnike platnih usluga smatraju se izmjenom Okvirnog ugovora. Ako Korisnik u roku od dva mjeseca prije predloženog datuma početka

primjene ovih Opštih uslova ne dostavi Banci izjavu da nije saglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene.

Ukoliko se odredbe Ugovora kojima su Banka i Korisnik do stupanja na snagu ovih Opštih uslova, odnosno svih kasnijih izmjena istih, uređivali ugovorne odnose u vezi sa računima za plaćanje i obavljanjem usluga plaćanja, u suprotnosti sa odredbama pozitivnih zakonskih propisa i/ili odredbama ovih Opštih uslova, odredbe ranije zaključenih ugovora prestaju da važe, a umjesto njih se primjenjuju odredbe ovih Opštih uslova, odnosno svih njihovih kasnijih izmjena, i pozitivnih zakonskih propisa.

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima primjenjuju se važeći zakonski propisi.

### **Član 67.**

Danom početka primjene ovih opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa Universal Capital Bank AD Podgorica od 30.06.2022. godine. Ovi opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a počinju da se primjenjuju dva mjeseca od dana objavljivanja na oglasnoj tabli Banke i zvaničnom sajtu Banke, odnosno od dana 07.04.2024. godine.

U Podgorici, 06.02.2024. godine.

**PREDSJEDNIK UPRAVNOG ODBORA**

**Miloš Pavlović**

---