

## **Nova Banka AD Podgorica**

### **OPŠTI USLOVI VOĐENJA TRANSAKCIONIH RAČUNA, RAČUNA ŠTEDNJE I PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA FIZIČKA LICA**

**Verzija 2.0**

Podgorica, 28.jul 2017. godine

## UVODNE ODREDBE I DEFINICIJE POJMOVA

### Član 1.

Ovim Opštim uslovima uređuju se prava i obaveze pružaoca platnih usluga Nove Banke AD Podgorica (u daljnjem tekstu: Banka) i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik) kod otvaranja, vođenja i zatvaranja transakcionih računa, računa štednje fizičkih lica i pružanja platnih usluga (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 sklapanja i prestanka Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa i obavljanju 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 Nove Banke AD Podgorica, Odluka o kamatnim stopama i naknadama Banke, za fizička lica.

Banka će ove Opšte uslove Korisniku učiniti dostupnim na svim šalterima Banke, kao i na internet stranici Banke, a primjerak će uručiti Korisniku 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:

**Nova Banka AD Podgorica**, sa sjedištem na adresi Marka Miljanova br. 46, 81000 Podgorica, registarski broj u CRPS Podgorica 4 – 0009471, matični broj 03087158, žiro račun broj 907 - 58001 – 38 , izdavalac Opštih pravila Otvaranja vođenja i ukidnja računa

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 0101-4014/83-2 od 01.03.2016. godine.

Kontakt podaci »e-mail adresa: [office@novabanka.me](mailto:office@novabanka.me)

Pošta: Nova Banka AD Podgorica, ul.Marka Miljanova 46 , 81000 Podgorica

## 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) **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;
- 3) **primalac plaćanja** je fizičko ili pravno lice kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;
- 4) **korisnik platnih usluga** je fizičko ili pravno lice koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja;
- 5) **potrošač** je fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama obuhvaćenim ovim zakonom u svrhe koje nijesu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju;
- 6) **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;
- 7) **novčana sredstva** su gotov novac (novčanice i kovani novac), sredstva na računu i elektronski novac;
- 8) **nalog za plaćanje** je instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi pružaocu platnih usluga kojom se traži izvršavanje platne transakcije;
- 9) **datum valute** je referentno vrijeme koje pružalac platnih usluga koristi za obračunavanje kamata na novčana sredstva, zadužena ili odobrena na račun za plaćanje;
- 10) **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;
- 11) **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;
- 12) **prihvatanje platnih instrumenata** je platna usluga kojom pružalac platnih usluga primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platne transakcije koju inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
- 13) **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;
- 14) **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;
- 15) **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;
- 16) **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;

- 17) **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;
- 18) **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.
- 19) **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;
- 20) **IBAN** (International Bank Account Number) – struktura transakcionog računa za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija;
- 21) **BBAN** (Basic Bank Account Number) - struktura transakcionog računa za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija;
- 22) **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;
- 23) **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;
- 24) **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);
- 25) **rezident** je fizičko lice državljanin Crne Gore koji boravi u Crnoj Gori najmanje 183 dana u toku kalendarske godine, kao i strani državljanin koji na osnovu dozvole za boravak, odnosno radne vize, borave u Crnoj Gori 183 dana ili duže u toku kalendarske godine;
- 26) **nerezident** je fizičko lice koje nije obuhvaćeno pojmom rezidenta;
- 27) **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;
- 28) **ZPP** je skraćenica korištena u ovim Opštim uslovima, a označava Zakon o platnom prometu
- 29) **Terminski plan** je propisan plan kojim Banka određuje krajnje vrijeme primanja i izvršavanja naloga za plaćanje.

## SIGURNOST LIČNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

### Član 3.

Informacije i podaci vezani uz pružanje platnih usluga po ovim Opštim uslovima smatraju se bankarskom tajnom. 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.

Korisnik potpisivanjem Okvirnog 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.

## **OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA**

### **Član 4.**

Pravni odnos između Banke i Korisnika nastaje danom potpisa Okvirnog Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa za izvršavanje nacionalnih i međunarodnih platnih transakcija i obavljanju platnih usluga (u daljem tekstu: Ugovor). Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a potpisuju ga ovlaštene osobe Banke i Korisnik kojeg Banka identifikuje prilikom otvaranja računa, odnosno punomoćnici Korisnika na osnovu posebnog punomoćja kojeg je ovjerio notar, u formi notarskog zapisa, ukoliko drugačije nije propisano pozitivnim zakonskim i drugim propisima, kao i internim aktima banke.

### **Član 5.**

Banka otvara račun Korisniku na osnovu Zahtjeva za otvaranje transakcionog računa odnosno računa štednje uz priloženu pripadajuću dokumentaciju u skladu s važećim propisima i eventualnu dodatnu dokumentaciju koju zahtijeva Banka.

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

Nakon odobrenja zahtjeva za otvaranje računa Banka i Korisnik potpisuju Okvirni ugovor.

### **Član 6.**

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

### **Član 7.**

Banka 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.

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

### **Član 8.**

#### **Rezidenti**

- 1) ime i prezime fizičkog lica;
- 2) prebivalište, adresu i broj telefona;

- 3) jedinstveni matični broj fizičkog lica;
  - 4) potpis fizičkog lica;
  - 5) druge podatke koje zahtijeva pružalac platnih usluga kod kojeg se transakcioni račun otvara u skladu sa svojom poslovnom politikom
- Uz Zahtjev Korisnik dostavlja fotokopiju važeće lične karte (original se daje na uvid) Korisnika i punomoćnika tj. osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, adresa stanovanja i potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.

#### **Nerezidenti**

- 1) ime i prezime fizičkog lica;
- 2) prebivalište, adresu i broj telefona;
- 3) jedinstveni matični broj fizičkog lica;
- 4) potpis fizičkog lica;
- 5) druge podatke koje zahtijeva pružalac platnih usluga kod kojeg se transakcioni račun otvara u skladu sa svojom poslovnom politikom

Uz zahtjev Korisnik dostavlja fotokopiju pasoša (original se daje na uvid) Korisnika i punomoćnika tj. osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, adresu, broj telefona i potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.

Banka ima pravo zatražiti i drugu dokumentaciju u skladu sa sopstvenim potrebama ili zakonskim propisima koji su na snazi u vrijeme sklapanja Ugovora.

#### **Član 9.**

Korisnik se obavezuje odmah obavijestiti Banku o svim promjenama nastalim u dokumentaciji iz Zahtjeva za otvaranje računa u Banci, a najkasnije u roku od 3 dana od dana nastalih promjena, i o tome priložiti odgovarajuću dokumentaciju. Korisnik snosi svu odgovornost za eventualne greške ili štete nastale zbog neispravnih podataka u Bančnim evidencijama nastalim zbog nepravovremenog obavješćavanja Banke o promjenama nastalima u dokumentaciji.

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

Smatraće se da su podaci promijenjeni tek onda kada Banka za njih sazna i kada ih službeno evidentira.

#### **NALOZI ZA PLAĆANJE**

##### **PRIJEM I PROVJERA NALOGA ZA PLAĆANJE**

#### **Član 10.**

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 propisanom nalogu.

Nalozima 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.

### **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. Smatra se da je platna transakcija autorizovana, ako je Korisnik dao saglasnost, odnosno ako je dao na način ugovoren ugovoren između korisnika i Banke.

Nakon uspješno sprovedene autorizacije, transakcija se smatra autorizovanom.

Banka sprovodi isključivo autorizovane platne transakcije, a za neautorizirane transakcije smatra se da nisu ni primljene.

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 Terminalnim 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- i m-bankinga formalna ispravnost podnijetog naloga se vrši u aplikaciji digitalne platforme.

Banka zadržava pravo dodatne provjere pojedinih naloga te kontaktiranja klijenta 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, po pravilu, ne dostavlja Banci dokumente na osnovu kojih se vrši plaćanje (ugovori, računi, odluke i slično) te je dužan sam čuvati dokumente kojima se dokazuje obaveza i određuje osnov plaćanja. Korisnik je po zahtjevu Banke ili nadležnog organa dužan Banci ili nadležnom organu navedene dokumente dostaviti na uvid.

### **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.

## **OSTALI OSNOVI ZA TEREĆENJE RAČUNA**

### **Član 14.**

Banka sprovodi naloge na teret računa Korisnika na osnovu naloga prinudne naplate, po zahtjevu nadležnog suda ili drugih nadležnih organa, te javnih izvršitelja. Banka naloge prinudne naplate izvršava iz raspoloživog stanja sa svih računa Korisnika, osim onih izuzetih od izvršenja. Banka može i blokirati račune Korisnika po zahtjevu nadležnog organa kao i po zahtjevu za prinudnu naplatu od strane nadležnog organa odnosno lica.

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 16 sati. Mjenice za čije izvršenje na datum dospijeca nema pokrića na računu Korisnika, Banka će izvršiti sutra dan.

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

### **Član 15.**

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, a Korisnik je saglasan da nalozi Banke pri naplati ovih potraživanja imaju prioritet u odnosu na druge naloge za plaćanje Korisnika, bez obzira na vrijeme njihovih podnošenja, a u skladu sa zakonskim prioritetima. Banka za naplatu dospjelih potraživanja za usluge platnog prometa može iskoristiti i sve instrumente obezbjeđenja plaćanja i hartije od vrijednosti Korisnika, deponovanih u Banci, na način koji je u skladu s propisima i sklopljenim Ugovorom. Naplata potraživanja obavlja se iz raspoloživog stanja računa odnosno sa svih računa.

## **ODBIJANJE NALOGA ZA PLAĆANJE**

### **Član 16.**

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



O nemogućnosti izvršenja odbijenih naloga, o razlozima odbijanja i postupku za ispravljanje grešaka koje su dovele do odbijanja Banka će obavijestiti Korisnika pri samom podnošenju naloga za plaćanje ili alternativno kroz jedan od kanala komunikacije kao što su telefon, telefaks, e-mail, ili pošta, navodeći razloge odbijanja te postupke za ispravljanje eventualnih grešaka koje su dovele do odbijanja unutar vremenskog roka određenog za izvršenje naloga za plaćanje, u radno vrijeme Banke.

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

Banka neće sprovesti naloge za plaćanje ukoliko su instrukcije za plaćanje u vezane za zemlje ili lica obuhvaćena međunarodnim sankcijama ili embargom, posebno naloženim od strane Evropske Unije, Sjedinjenih Američkih Država AD 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, kao i u slučajevima restriktivnih mjera i različitih režima sankcija.

#### **Član 17.**

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.

### **OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE**

#### **Član 18.**

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 ili preko primaoca plaćanja, Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje.

## **ODGOVORNOST BANKE I POVRAĆAJ PLATNIH TRANSAKCIJA**

### **Član 19.**

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 sve obračunate naknade i kamate vezane uz tu transakciju.

Banka je oslobođena odgovornosti povraćaja iznosa neautorizovanih platnih transakcija:

- ako je izvršenje neautorizovane platne transakcije posljedica izuzetnih i nepredvidljivih okolnosti nad kojima Banka, usprkos svim naporima, nema kontrolu;
- 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 zloupotrebljen (ako korisnik nije zaštitio lične sigurnosne elemente platnog instrumenta) u dijelu koji pokriva Korisnik;
- ako Korisnik nije odmah pisanim putem obavijestio Banku o neautorizovanoj platnoj transakciji, kada je otkrio da je došlo do iste, ne kasnije od roka predviđenog za podnošenje reklamacije.

### **Član 20.**

U slučaju da se ustanovi da Banka nije izvršila ili je pogrešno izvršila platnu transakciju, Korisnik može uputiti zahtjev za ispravljanje greške Banke. Banka će uložiti maksimalan napor kako bi grešku što prije ispravila.

## **RASPOLAGANJE SREDSTVIMA**

### **Član 21.**

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.

#### **Član 22.**

Banka je ovlaštena sprovoditi ispravke pogrešnih terećenja i odobrenja računa Korisnika bez posebne saglasnosti Korisnika.

### **KAMATE I NAKNADE**

#### **Član 23.**

Na stanje sredstava na računu Banka obračunava kamatu u skladu sa Katalogom proizvoda za fizička lica kao i svim njenim naknadnim izmjenama i dopunama. O svim izmjenama kamatnih stopa Banka će obavijetiti Korisnika putem informacija na web site-u i na vidnom mjestu u zoni poslovanja sa klijentima fizickim licima.

#### **Član 24.**

Banka obračunava naknadu za obavljene usluge u skladu sa Pravilnikom o tarifama za usluge platnog prometa Banke.

Trenutno važeće naknade Banke za usluge platnog prometa dostupne su Korisniku na internet stranicama 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 ovlaštena obračunati zatezne kamate na sva dospjela dugovanja, počevši od zadnjeg dana obračunskog perioda.

### **IZVJEŠTAVANJE KORISNIKA**

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

#### **Član 25.**

Banka će evidentirati sve promjene o izvršenim plaćanjima i naplatama po računu i staviti Korisniku na raspolaganje izvod o stanju i prometu po računu na način predviđen u Zahtjevu za otvaranje transakcionog računa ili prema naknadnom Zahtjevu za promjenama po transakcionom računu.

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, kako je definisano, za slučaj otplate kredita sa valutnom klauzulom, te ga ne prikazuje u izvodu.

## **REKLAMACIJE**

### **Član 26.**

Banka prima žalbe i reklamacije Korisnika na izvršene platne usluge dostavljene pisanim putem. Banka je obavezna odgovoriti Korisniku u roku od 8 radnih dana od dana primanja žalbe ili reklamacije.

### **Član 27.**

Korisnik se obavezuje uložiti eventualnu reklamaciju pisanim putem najkasnije u roku od 3 dana od stavljanja izvoda ili drugog obavještenja na uvid odnosno raspolaganje, odnosno u roku od 8 dana od otpreme ako se šalju poštom. U protivnom se smatra da izvod ili drugo obavještenje nisu sporni.

### **Član 28.**

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene autorizovane platne transakcije uslijed greške pružaoca platnih usluga primaoca, Banka će na pisani zahtjev Korisnika pokrenuti postupak reklamacije, pri čemu je ovlaštena zaračunati Korisniku naknadu u skladu sa Odlukom o naknadama za usluge.

### **Član 29.**

Banka ne sprovodi povraćaj sredstava kod autorizovane transakcije direktnog terećenja koju je inicirao primalac plaćanja. U tom slučaju Korisnik upućuje zahtjev za povraćaj direktno primaocu plaćanja.

## **ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE**

### **Član 30.**

U slučaju zloupotrebe, otuđenja ili gubitka personalizovanih identifikacionih sredstava (platna kartica, USB Key), sumnje u zloupotrebu 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 31.**

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 32.**

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 neovlašteno korištenje platnih instrumenata.

#### **Član 33.**

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 34.**

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.

### **OTKAZ UGOVORA**

### **ZATVARANJE RAČUNA**

#### **Član 35.**

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

Transakcioni račun se može ukinuti na osnovu podnijetog pismenog Zahtjeva korisnika za gašenje računa/ zatvaranje paketa (poštanskim putem ili neposrednom predajom u ekspozituri Banke), u skladu sa važećim propisima i/ili internim aktima Banke, a pod uslovom da je Korisnik izmirio sve obaveze prema Banci, po bilo kom osnovu, u roku od 15 dana od podnošenja zahtjeva Banci.

Banka će odbiti Zahtjev za ukidanje transakcionog računa koji je blokiran u postupku prinudne naplate, zbog zabrane raspolaganja i dr.

#### **Član 36.**

Banka takođe može raskinuti okvirni ugovor i ukinuti transakcioni račun korisnika na osnovu svoje odluke, o čemu će obavijestiti Korisnika pisanim putem. U slučaju otkaza od strane Banke, otkazni rok od 60 dana počinje teći od dana otpremanja otkaznog pisma preporučenom poštom na posljednju adresu Korisnika koja je poznata Banci

#### **Član 37.**

Banka može raskinuti ugovor uz otkazni rok od 60 dana 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 60 dana u slučaju postojanja sumnje da se Korisnik bavi pranjem novca odnosno ukoliko postoje bilo kakve indicije o postojanju takve mogućnosti.

U slučaju da račun Klijenta nije aktivan duže od 6 mjeseci uzastopno, Banka zadržava pravo da ugasi takav račun, nakon obavještenja Klijenta o tome. U slučaju da Banka u roku od 60 dana od dana dostavljanja obavještenja Klijentu ne primi pisani zahtjev za produženje korišćenja usluga Banke, takvo postupanje Klijenta se ima smatrati zahtjevom za gašenjem računa. Ovo važi samo za račune na kojima nema depozita.

Banka zadržava pravo jednostranog raskida Ugovora o otvaranju računa i gašenja računa klijentu, u slučajevima kada postoje indicije ili sumnje da račun nije korišćen u skladu sa propisima, kao i u slučajevima kada poslovanje sa klijentom može dovesti do značajnog povećanja reputacionog rizika po Banku, a koji se cijeni u skladu sa internim procedurama Banke uz otkazni rok od 60 dana.

#### **Član 38.**

U slučaju otkaza Ugovora, Banka će Korisniku obračunati naknadu za zatvaranje računa, kao i sve druge naknade za pružene platne usluge do dana zatvaranja računa.

Izuzetno od navedenog stava, Banka ne smije naplatiti naknadu korisniku platnih usluga za raskid okvirnog ugovora zaključenog na određeno vrijeme za period duži od 12 mjeseci ili na neodređeno vrijeme, pod uslovom da korisnik platnih usluga ugovor otkazuje nakon isteka 12 mjeseci

#### **Član 39.**

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 zatvoriti, odnosno prenijeti na nasljednike na osnovu raspoložive dokumentacije.

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

### **JEDNOKRATNA PLATNA TRANSAKCIJA**

#### **Član 40.**

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 s Odlukom o naknadama za usluge Banke.

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 41.

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 poslovnicu Banke, Korisnik treba dati / ispisati slijedeće **podatke**:

- ime i prezime te adresu platioca
- ime i prezime ili (naziv) i adresu primaoca
- broj transakcionog računa primaoca
- iznos i valutu plaćanja
- svrha plaćanja
- pečat i potpis platioca kao inicijatora

**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 42.

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 sprovela postupak autentifikacije.

#### Član 43.

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 uručenjem 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 44.**

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 45.**

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.

#### **Član 46.**

Banka Korisniku naplaćuje naknadu za obavljanje jednokratne platne transakcije odmah po izvršenju pojedine platne transakcije. Visina naknada određena je Odlukom o naknadama za usluge Banke.

### **Informisanje Korisnika**

#### **Član 47.**

Banka će prije nego što se Korisnik obaveže Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji (bez obzira na oblik i način sklapanja tog ugovora) dati Korisniku sve ključne informacije o tome koje podatke treba dati u cilju pravilnog izvršenja naloga za plaćanje, o maksimalnom roku izvršenja platne transakcije, o



iznosu svake pojedine naknade, o kursu, ako platna transakcija uključuje konverziju valute, te druge relevantne informacije potrebne za izvršenje pojedine platne transakcije.

#### **Član 48.**

Banka će nakon izvršene platne transakcije dati platiocu, bez naknade slijedeće informacije o platnoj transakciji:

- Neophodne podatke koji omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- iznos i valutu platne transakcije
- iznos naknade,
- kurs koji je primijenjen ako je obavljena konverzija
- datum prijema naloga

Ovjereni primjerak dokumenta sa navedenim informacijama predati će se Korisniku.

#### **Član 49.**

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.

### **ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Član 50.**

Ovi Opšti uslovi poslovanja dostupni su na svim šalterima Banke, kao i na internet stranici Banke, te se smatra da je Korisnik potpisom Okvirnog Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa odnosno računa štednje, upoznat s odredbama ovih Opštih uslova i da je pristao na njihovu primjenu.

Banka zadržava pravo izmjene ovih Opštih uslova, a Korisnik prihvata sve naknadne izmjene i dopune.

#### **Član 51.**

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

#### **Član 52.**

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Korisnik i Banka će rješavati sporazumno.

Prigovor u vezi s obavljanjem usluga Korisnik može Banci dostaviti lično, na e-mail adresu Banke [office@novabanka.me](mailto:office@novabanka.me) kojoj se može pristupiti I sa site-a Banke ili poštom na adresu Banke.

Ukoliko nije saglasan s odlukom Banke u vezi prigovora, Korisnik može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore.

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

#### **Član 53.**

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika koristi se crnogorski jezik odnosno jezik koji je u službenoj upotrebi u Crnoj Gori. Na sve poslove i usluge regulisane ovim Opštim uslovima primjenjuje se isključivo pravo Crne Gore.

Sastavni dijelovi ovih Opštih uslova su:

- izvod iz Odluke o naknadama za usluge platnog prometa Banke;

#### **Član 54.**

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj table i internet stranici banke.

**Opšti uslovi vođenja transakcionih računa, računa štednje i pružanja platnih usluga za fizička lica su usvojeni od strane Odbora direktora Nove banke Ad Podgorica 28.07.2017.god i primjenjuju se od 15.08.2017.god.**