

# Opšti uslovi izvršenja jednokratnih platnih transakcija Erste bank AD Podgorica

Ovi Opšti uslovi se primjenjuju od 24.05.2016. godine

Kontrolu i nadzor poslovanja Banke obavlja Centralna banka Crne Gore, u skladu sa propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

## 1. Uvodne odredbe

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju sljedeće značenje:

1.1. **Banka** – izdavalac ovih Opštih uslova je Erste bank AD Podgorica, registrovana kod Centralnog registra privrednih subjekata (u daljem tekstu: CRPS) pod matičnim brojem 02351242, sa sjedištem u Podgorici, Studentska bb, SWIFT: OPPOMEPG, internet stranica: www.erstebank.me, info telefon: 020440440, e-mail: info@erstebank.me

1.2. **Akti Banke** – u smislu odredbi ovih Opštih uslova, sva dokumenta i odluke koje po propisanoj proceduri donose ovlašćena tijela Banke i koja su Platiocu dostupna putem pojedinih Distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze Platioca i svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze prema Banci, kao i Banke same (na primjer: Posebni opšti uslovi, Odluka o naknadama za usluge platnog prometa za fizička lica i sl.).

1.3. **Platilac** – u smislu ovih Opštih uslova, fizičko lice koje nema račun za plaćanje kod Banke i koje daje Banci Nalog za plaćanje.

1.4. **Primalac** – u smislu ovih Opštih uslova, pravno ili fizičko lice za koje su namijenjena novčana sredstva koja su predmet jednokratne platne transakcije.

1.5. **Nalog za plaćanje** – instrukcija koju Platilac podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje Jednokratne platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za sprovođenje.

1.6. **Jednokratna platna transakcija** – svako plaćanje inicirano Nalogom za plaćanje u Filijali Banke koje nijepokriveno Okvirnim ugovorom o platnim uslugama između Platioca i Banke.

1.7. **Nacionalna platna transakcija** – jednokratna platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju pružalac platnih usluga Platioca i pružalac platnih usluga Primaoca ili samo jedan pružalac platnih usluga koji posluje u Crnoj Gori, u skladu sa Zakonom o platnom prometu.

1.8. **Međunarodna platna transakcija** – u smislu ovih Opštih uslova, jednokratna platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju dva pružaoca platnih usluga od kojih jedan pružalac platnih usluga (Primaoca ili Platioca) posluje u Crnoj Gori, u skladu sa Zakonom o platnom prometu, a drugi pružalac platnih usluga (Platioca ili Primaoca) posluje prema propisima druge države, kao i platna transakcija kod koje Banka platnu uslugu za jednog korisnika platnih usluga (Platioca ili Primaoca) pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji druge države.

1.9. **Referenca plaćanja** – broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identifikuje Jednokratna platna transakcija.

1.10. **Terminski plan** – Terminski plan izvršenja platnih transakcija fizičkih lica.

1.11. **Jedinstvena identifikaciona oznaka** – kombinacija slova, brojeva ili simbola koju Platilac mora navesti kako bi se jasno odredio Primalac i/ili račun za plaćanje Primaoca koji se upotrebljava u Jednokratnoj platnoj transakciji. Jedinstvena identifikaciona oznaka u platnom prometu u zemlji je broj Računa, dok je u platnom prometu sa inostranstvom to IBAN.

1.12. **Filijala** – organizacioni dio Banke u okviru Sektoru stanovništva.

1.13. **Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji** – čine Nalog za plaćanje, Opšti uslovi izvršenja jednokratnih platnih transakcija, Odluka o naknadama za usluge platnog prometa za fizička lica, Terminski plan.

## 2. Opšte odredbe

- 2.1. Ovim Opštim uslovima Banka određuje način i uslove izvršavanja Jednokratnih platnih transakcija za Platioca, rokove za izvršavanje Jednokratnih platnih transakcija, kamate naknade i troškove vezane za izvršavanje Jednokratnih platnih transakcija, način i rokove obavještanja Platioca i odgovornost Banke.
- 2.2. Platilac predajom Naloga za plaćanje u Filijali Banke potvrđuje da je prethodno, prije sklapanja ugovora o izvršenju Jednokratne platne transakcije, upoznat sa ovim Opštim uslovima, Terminskim planom, Odlukom o naknadama za usluge platnog prometa za fizička lica i da se sa njima u cjelosti slaže i prihvata ih.
- 2.3. Opšti uslovi izrađeni su u pisanom obliku te su dostupni u Filijalama Banke i na internet stranici Banke.
- 2.4. Platilac ima pravo da od Banke zahtijeva primjerak ovih Opštih uslova, a Banka je dužna da mu ih dostavi u papirnoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka kojim Banka raspolaže.
- 2.5. Banka zadržava pravo da vrši izmjene i dopune ovih Opštih uslova, a iste će biti objavljene na internet stranici Banke (dva) mjeseca prije stupanja na snagu.

## 3. Autorizacija i izvršenje Jednokratnih platnih transakcija

- 3.1. Smatra se da je Platilac dao autorizaciju (saglasnost) za izvršenje Jednokratne platne transakcije činom predaje Naloga za plaćanje u Filijali Banke.
- 3.2. Prethodne opšte Informacije prije izvršenja Jednokratne platne transakcije sadržane su u ovim Opštim uslovima, Terminskom planu i u Odluci o naknadama za usluge platnog prometa za fizička lica.
- 3.3. Platilac može Naloga za plaćanje dostaviti u Banku u papirnoj formi, na šalteru Filijale Banke, a isti moraju biti popunjeni u skladu sa propisima i uputstvima koji regulišu način popunjavanja Naloga za plaćanje.
- 3.4. Banka izvršava Jednokratne platne transakcije po prijemu Naloga za plaćanje, a u skladu sa Terminskim planom ako su ispunjeni svi uslovi navedeni u ovom članu, ako je Nalog za plaćanje ispunjen čitko i potpuno (bez ispravki), ako ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje, te ukoliko Platilac osigura novčana sredstva za plaćanje Naloga za plaćanje i naknada Banke koje Banka zaračunava u skladu s Odlukom o naknadama za usluge platnog prometa za fizička lica.
- 3.5. Banka prima Naloga za plaćanje svakog radnog dana u okviru objavljenog Terminskog plana i u skladu sa radnim vremenom Filijala Banke.
- 3.6. Ako Platilac preda Banci neispravnu Jedinственu identifikacionu oznaku Primaoca na Nalogu za plaćanje, Banka nije odgovorna Platiocu niti Primaocu za nepravilno izvršenje Jednokratne platne transakcije.
- 3.7. Platilac je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na Nalogu za plaćanje i u slučajevima kada eventualno zahtijeva od Banke popunjavanje Naloga za plaćanje prema njegovim instrukcijama.
- 3.8. Banka može odbiti izvršenje Naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uslovi za izvršenje istog. O odbijanju izvršenja Naloga za plaćanje, kao i o razlozima za odbijanje i postupku za otklanjanje grešaka koje su bile uzrok odbijanja, Banka će obavijestiti Platioca odmah po prijemu Naloga za plaćanje, osim u slučajevima kad je to zabranjeno na osnovu drugih propisa. Ako je izvršenje Naloga za plaćanje odbijeno, smatra se da isti nije ni primljen.
- 3.9. Ako Platilac osim Jedinственe identifikacione oznake ili drugih podataka koje Banka zatraži, dostavlja i druge podatke, Banka je odgovorna za izvršenje Jednokratne platne transakcije isključivo u skladu sa Jedinственom identifikacionom oznakom, koju je Banci dostavio Platilac.
- 3.10. Banka izvršava primljene Naloga za plaćanje u skladu sa objavljenim Terminskim planom.

## 4. Opoziv naloga za plaćanje

- 4.1. Opoziv Naloga za plaćanje definisan je Terminskim planom.

## 5. Odgovornosti Banke i povraćaj iznosa Jednokratne platne transakcije

5.1. Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije, obavezuje se vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene Jednokratne platne transakcije kao i sve obračunate naknade, te će isplatiti kamatu na koju Platilac ima pravo u skladu sa Aktima Banke.

5.2. Banka nije u obavezi izvršiti povraćaj iznosa neizvršene ili neuredno izvršene Jednokratne platne transakcije, i obračunate naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje, neizvršenje ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica izuzetnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili uprkos svim nastojanjima ne uspije uticati;
- ako je izvršenje ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica obaveze Banke koja proizilazi iz drugih za Banku obavezujućih propisa;
- ako je izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica prevare Platioca;
- ako je neizvršenje i/ili neuredno izvršenje posljedica pogrešne instrukcije za plaćanje na Nalogu za plaćanje;
- ako Platilac nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neizvršenju i/ili neurednom izvršenju kad je utvrdio da je došlo do takvih Jednokratnih platnih transakcija, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana zaduženja računa.

## 6. Naknade, troškovi i kursevi

6.1. Pregled naknada za usluge obavljanja plaćanja i ostale usluge platnog prometa Banka objavljuje u Odluci o naknadama za usluge platnog prometa za fizička lica, koja predstavlja sastavni dio ovih Opštih uslova

6.2. Banka ima pravo Platiocu obračunati naknadu i stvarne troškove za obavljanje usluga po važećoj Odluci o naknadama za usluge platnog prometa za fizička lica.

6.3. Ukoliko se putem Naloga za plaćanje inicira izvršenje Jednokratne platne transakcije koja bi kod banke Primaoca plaćanja ili kod Banke koja učestvuje u prosljeđivanju Naloga za plaćanje mogla uzrokovati dodatne troškove obrade Naloga za plaćanje zbog nedovoljno tačnih i/ili nedovoljno preciznih podataka koje je zadao Platilac u Nalogu za plaćanje, Platilac je saglasan da na poziv Banke podmiri sve takve troškove. Iz tog razloga Platilac je dužan dati Banci svoje lične podatke kako bi ga Banka mogla naknadno kontaktirati, u protivnom Banka nije u obavezi izvršiti predmetni Nalog za plaćanje.

## 7. Postupak podnošenja prigovora

7.1. Ukoliko Platilac smatra da mu je u poslovnom odnosu sa Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo, dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana, osim ukoliko zakonom nije propisan drugi rok, od navedenog događaja/situacije dostaviti Banci pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili predati isti u Filijalu Banke sa naznakom da se radi o prigovoru ili poslati na email adresu [vasemisljenje@erstebank.me](mailto:vasemisljenje@erstebank.me).

7.2. Prigovor mora sadržati detaljan opis događaja/situacije kao i dokaz iz kojeg je vidljivo kako je Platiočev prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Platilac prigovor upotpuni.

7.3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Platilac nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Platioca da u tom smislu dopuni svoj prigovor, te ukoliko Platilac to ne učini u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Platioca sa prigovorom ili sa dopunom prigovora.

7.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje preuzima obavijestiti Platioca pisanim putem u roku od 8 (osam) dana od dana prijema prigovora.

7.5. Postupak rješavanja prigovora definisan je internom procedurom Banke.

## 8. Prelazne i završne odredbe

8.1. Na odnose, međusobna prava i obaveze Platioca i Banke primjenjuje se pravo Crne Gore.

8.2. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Platioca i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela. Klijent i Banka mogu u slučaju nastanka spora povezanog sa pružanjem platnih usluga, odnosno primjenom Zakona o platnom prometu, podnijeti predlog Komisiji za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu.

8.3. Odredbe ovih Opštih uslova stupaju na snagu i primjenjuju se od 24.05.2016. godine.