

**OPŠTI USLOVI IZDAVANJA I KORIŠĆENJA PLATNE
KARTICE KAO PLATNOG INSTRUMENTA U ZAPAD
BANCI**

SADRŽAJ:

1. UVOD	3
2. BANKA – IZDAVALAC PLATNE KARTICE	4
3. POJMOVI I INTERPRETACIJA	4
4. PODRUČJE PRIMJENE OPŠTIH USLOVA	7
5. IZDAVANJE I UPOTREBA PLATNIH INSTRUMENATA.....	8
5.1 . Obaveza Banke u vezi sa platnim instrumentima	8
5.2. Ograničenja/limiti za korišćenje platnih instrumenata	8
5.3. Odgovornost za štetu kod platnih kartica	9
5.4. Otkazivanje / Zamjena platne kartice	9
6. OBAVEZE KLIJENTA I NJEGOVIH OPUNOMOĆENIKA KAO KORISNIKA PLATNIH INSTRUMENATA BANKE.....	9
7. PRAVO BANKE DA BLOKIRA PLATNI INSTRUMENT	9
8. PLATNE USLUGE	10
8.1. Potpisivanje naloga za plaćanje/Ovjera	10
8.2. Autorizacija platnih transakcija.....	11
8.3. Dokaz o autentičnosti i izvršenju platnih transakcija.....	11
9. ODGOVORNOST KLIJENTA POTROŠAČA / NEPOTROŠAČA ZA NEAUTORIZOVANE TRANSAKCIJE	12
10. PRAVA KLIJENTA POTROŠAČA/NEPOTROŠAČA U SLUČAJU NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE	12
11. ODGOVORNOST BANKE ZA IZVRŠENJE NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE	13
12. KNJIŽENJA / ISPRAVKE KNJIŽENJA.....	13
13. PRAVO NAMIRENJA.....	13
14. NAKNADE I TROŠKOVI	14
15. VALUTA I KURSEVI	14
16. KOMUNIKACIJA - OBAVEZE INFORMISANJA KLIJENTA	14
17. IZMJENE I DOPUNE OPŠTIH USLOVA	15
18. VANSUDSKI POSTUPCI	15
19. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI	15
20. POSTUPANJE SA PODACIMA	16

21. ZAVRŠNE ODREDBE 16

1. UVOD

Ovim Opštim uslovima izdavanja i korišćenja platne kartice kao platnog instrumenta u Zapad banci utvrđuju se način i uslovi izdavanja i korišćenja platne kartice za potrošače i nepotrošače, odnosno za fizička i pravna lica, kao i prava i obaveze Zapad banke AD Podgorica ("Banka") i Vlasnika računa/Korisnika platne kartice ("Klijent").

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja platne kartice kao platnog instrumenta u Zapad banci ("Opšti uslovi") primjenjuju se kod izdavanja platne kartice, načina njenog korišćenja od strane Klijenta, evidentiranja transakcija po transakcionom računu Klijenta, izvještavanja Klijenta o promjenama i stanju na transakcionom računu, obračunavanja i naplate naknada Banke za pružanje usluga Klijentima vezanih za platne kartice, blokade i gašenja platne kartice, kao i drugih pitanja vezanih za izdavanje i korišćenje platnih kartica.

Sastavni dio ovih Opštih uslova čine:

- Opšta pravila izdavanja i korišćenja Mastercard debitnih kartica ("Opšta pravila") kao posebna pravila;
- Opšta pravila izdavanja i korišćenja Mastercard Business Debit kartice ("Opšta pravila za Mastercard Business Debit kartice") kao posebna pravila i

- Tarife za kartično poslovanje (rezidenti i nerezidenti) ("Tarife") Banke,

bilo da su sastavni dio ugovora ili su dostupni Klijentima na Internet stranici www.zapadbanka.me („internet stranica“) ili su istaknuti u prostorijama i/ili u organizacionim djelovima (filijala, ekspozitura, šalter, predstavništvo u inostranstvu) Banke ("prostorije Banke").

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

Opšti uslovi su sastavni dio pojedinačnog Ugovora (o izdavanju i korišćenju Mastercard Standard i/ili Debit Mastercard Gold) i zajedno sa Zahtjevom za izdavanjem Mastercard Debit kartice i Opštim pravilima iz stava 3. ovog dijela Opštih uslova čine Ugovor i predstavljaju jedinstvenu cjelinu, kao i sastavni dio, sa Opštim pravilima za Mastercard Business Debit kartice iz stava 3. ovog dijela Opštih uslova, posebnog Ugovora o izdavanju i korišćenju Mastercard Business Debit kartice (zajedno u daljem tekstu: "Ugovor").

Opšti uslovi, Opšta pravila ili Opšta pravila za Mastercard Business Debit kartice i Tarife dostupni su u pisanom obliku prilikom podnošenja zahtjeva lica za Mastercard Standard Debit, Mastercard Gold Debit, Mastercard Business Debit karticu u prostorijama Banke i na internet stranici Banke.

U slučaju kolizije Ugovora sa Opštim uslovima i/ili drugim aktima Banke, primjenjuju se odredbe Ugovora, zatim odredbe Okvirnog ugovora o pružanju usluga platnog prometa (nacionalne i međunarodne platne transakcije), pa Opšti uslovi pružanja usluga platnih transakcija (pružanja usluga platnog prometa za potrošače/nepotrošače) u Banci, Opšti uslovi, Opšta pravila ili Opšta pravila za Mastercard Business Debit kartice, a na kraju odredbe drugih akata Banke. Klijent zaključenjem

Ugovora potvrđuje da je prethodno upoznat sa ovim Opštim uslovima i da je sa njima u cjelosti saglasan i da ih prihvata.

2. BANKA – IZDAVALAC PLATNE KARTICE

Naziv:	ZAPAD BANKA AD PODGORICA
Adresa:	Moskovska 2B/VII, 81 000 Podgorica, Crna Gora
Registarski broj kod CRPS-a:	40009448
Matični broj:	3032531
Poreski identifikacioni broj:	3032531
BIC/SWIFT:	ZBCGMEPG
Transakcioni račun kod CBCG	907-57001-31
E-mail:	info@zapadbanka.me
Internet stranica:	www.zapadbanka.me
Telefon:	+382 20 690 000
Faks:	+382 20 690 001
Nadzorni organ:	Centralna banka Crne Gore
Dozvola za rad izdata od strane Centralne banke Crne Gore	0101-4014/67-3 od 30.1.2015. godine

3. POJMOVI I INTERPRETACIJA

U ovim Opštim uslovima sledeće riječi imaju navedena značenja:

Akti Banke	sva dokumenta i odluke koje donose organi Banke, njena tijela i ovlašćena lica, koja su Klijentu dostupna pojedinim kanalima distribucije, a uređuju prava i obaveze Klijenta i svih ostalih lica koje preuzimaju prava i obaveze prema Banci, kao i same Banke.
CVV kod	trocifrena šifra na poleđini platne kartice koja se koristi kod obavljanja transakcija na internetu ili MOTO/CNP transakcija.
Distributivni kanali	svi načini i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje Bančinih proizvoda i usluga; tj. filijale banke, internet stranica Banke, Usluge elektronskog bankarstva i sl.

E-bankarstvo	usluge daljinskog pristupa informaciji o računima Klijenta i/ili izvršenje platnih transakcija i transakcija konverzija valuta upotrebom računarskih ili telekomunikacionih uređaja.
Debitna kartica	označava platnu karticu s plaćanjem i terećenjem transakcionog računa bez odlaganja.
Korisnik platne kartice	Klijent ili lice ovlašćeno od strane klijenta da koristi platnu karticu.
Korisnik platne usluge	fizičko ili pravno lice koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja.
MOTO/CNP transakcija	Mail order and telephone order - poštanske i telefonske narudžbe i Card nonpresent transakcija – su transakcije čije obavljanje na prodajnom mjestu ne zahtijeva upotrebu platne kartice Klijenta.
Nepotrošač	Fizičko lice koje u ugovorima o platnim uslugama djeluje u okviru svoje registrovane privredne djelatnosti – preduzetnik, kao i pravno lice.
Nerezident	lice definisano u skladu sa zakonom, kojim se uređuju tekući i kapitalni poslovi sa inostranstvom.
Novčana sredstva	gotov novac (novčanice i kovani novac), sredstva na računu i elektronski novac.
Opunomoćeno lice	fizičko lice, koje Korisnik platne usluge - vlasnik transakcionog računa ovlasti da raspolaže sredstvima na tom računu, u skladu sa internim aktima Banke i dobijenom punomoćju.
Prostorije Banke	sjedište Banke i/ili organizacioni djelovi (filijala, ekspozitura, šalter, predstavništvo u inostranstvu) Banke.
Potrošač	fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju.
Platilac	fizičko ili pravno lice koje ima račun za plaćanje i korišćenjem platne kartice, daje nalog ili saglasnost za plaćanje sa tog računa.
Primalac plaćanja	fizičko ili pravno lice kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

Pružalac platnih usluga	lica koja shodno Zakonu mogu pružati platne usluge u Crnoj Gori.
Personalizovani sigurnosni elementi	podaci na platnoj kartici i podaci pridruženi kartici, koji Banci omogućavaju identifikaciju osobe koju je ista ovlastila za korišćenje te kartice, a naročito ime i prezime korisnika platne kartice, broj platne kartice, kontrolni broj ispisan na
PIN Platne kartice	platnoj kartici, datum važenja platne kartice, PIN i potpis korisnika platne kartice na kartici, kao i OTP, TAN, CVV. personalizovani sigurnosni element koji čini lični tajni identifikacioni broj Klijenta, kojeg mu dodjeljuje Banka, poznat isključivo korisniku kartice i koji je strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju korisnika platne kartice i autorizaciju kod platnih transakcija koje zahtijevaju identifikaciju i autorizaciju PIN-om.
Platni instrument	personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje.
Platna kartica	platni instrument koji omogućava njenom imaoocu 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.
Račun za plaćanje	račun koji pružalac platnih usluga vodi na ime jednog korisnika platnih usluga, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija.
Referentni kurs	Kurs koji se koristi kao osnovica pri preračunavanju valute, a koji pružalac platnih usluga učini dostupnim ili koji potiče iz javno dostupnog izvora (Mastercard).
Radni dan	dio dana u kome Banka ili drugi pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije, posluje i omogućava izvršavanje platne transakcije korisniku platnih usluga.
Rezident	lice definisano u skladu sa zakonom kojim se uređuju tekući i kapitalni poslovi sa inostranstvom.
Transakcioni račun	vrsta računa za plaćanje koji otvaraju i vode banke i druge kreditne institucije koje pružaju platne usluge, ogranak kreditne institucije iz treće zemlje sa sjedištem u Crnoj Gori i Centralna banka, na ime jednog korisnika platnih usluga, za izvršavanje platne transakcije i za druge namjene. Isti služi za izvršenje platnih transakcija, kao i u druge svrhe u vezi platno - prometnih usluga, a koji se otvara potrošačima i nepotrošačima, rezidentima i nerezidentima.

Transakcioni račun – vrsta računa za koji se vezuje platna kartica, kao platni instrument. Otvara se platne kartice potrošačima i nepotrošačima, fizičkim i pravnim licima, rezidentima i nerezidentima. Na njemu se evidentiraju sve finansijske promjene, provizije i troškovi koji nastaju korišćenjem Kartice/a, a sve u skladu sa Tarifama.

Na zahtjev korisnika osnovne Kartice, može se otvoriti pojedinačno za sve korisnike dodatnih kartica.

Ugovor o izdavanju i korišćenju debit Mastercard kartice – ugovor kojim se uređuje način izdavanja i uslovi korišćenja debit Mastercard kartice.

Vlasnik računa – korisnik platne usluge koji je potpisao Okvirni ugovor sa Bankom i ima otvoren transakcioni račun u Banci.

Zastupnik – lice koje je zakonski zastupnik Klijenta na osnovu statuta, osnivačkog ili drugog akta.

Zakon – važeći Zakon o platnom prometu u Crnoj Gori, uključujući i izmjene i dopune istog.

U vezi sa tumačenjem značenja pojedinih riječi iz ovog dijela Opštih uslova, bez značaja je da li je upotrijebljena jednina ili množina, odnosno upotrijebljeni rod imenice, kao i veliko ili malo slovo. Naslovi pojedinih djelova su dati orijentacije radi i ne mogu predstavljati osnovu za tumačenje Opštih uslova.

4. PODRUČJE PRIMJENE OPŠTIH USLOVA

Opšti uslovi se odnose na buduće izvršenje platnih transakcija, koje inicira Klijent plaćanjem roba i usluga platnom karticom na prihvatnom uređaju ili na daljinu, kao i podizanjem gotovine na bankomatu. Banka izdaje platnu karticu fizičkom i pravnom licu, ako ima u Banci otvoren račun za plaćanje i kada isti koristi.

Sve prethodno navedene informacije su dostupne u odgovarajućem obliku korisniku usluga koje pruža Banka kod zaključivanja ugovora o izdavanju i korišćenju platnih kartica i prihvatanja ovih Opštih uslova – koji se smatraju sastavnim dijelom takvih ugovora.

5. IZDAVANJE I UPOTREBA PLATNIH INSTRUMENTATA

Po otvorenom transakcionom računu, Banka može izdati platne instrumente Klijentu i/ili njegovim Opunomoćenim licima i/ili korisnicima platne kartice, na zahtjev Klijenta u skladu sa ovim Opštim pravilima i posebnim uslovima za te vrste usluga. Banka izdaje platnu karticu Korisniku platne kartice koja glasi na njegovo ime i vezana je za njegov transakcioni račun. Transakcije izvršene platnom karticom Korisnika terete transakcioni račun Klijenta sa datumom transakcije. Platna kartica je vlasništvo Banke. Glasi na ime Korisnika platne kartice, neprenosiva je i može je koristiti samo lice čije je ime otisnuto na platnoj kartici i izdaje se na ugovoreni rok. Platna kartica se može koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja na prodajnim mjestima u Crnoj Gori i inostranstvu, koja imaju istaknute oznake kartice, pri kupovini robe i usluga, kao i prilikom podizanja gotovine i to isključivo do iznosa sredstava raspoloživih na transakcionom računu. Klijent odgovara za sve troškove nastale korišćenjem platne kartice. Za sve troškove učinjene u zemlji ili inostranstvu, Banka tereti transakcioni račun Klijenta u valuti za koju je vezana kartica (EUR/USD), a po kursu utvrđenom od strane Mastercarda. Za obavljanje bezgotovinskih i gotovinskih platnih transakcija korišćenjem platne kartice, Klijent zaključuje Ugovor i potpisuje svu potrebnu dokumentaciju u skladu sa internim aktima Banke i prima platnu karticu i PIN.

5.1 . Obaveza Banke u vezi sa platnim instrumentima

Banka je dužna da:

- obezbijedi da personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta budu dostupni samo Klijentu koji je ovlašćen da koristi taj platni instrument;
- se uzdrži od slanja platnog instrumenta koji Klijent nije zahtijevao, osim u slučaju zamjene već izdatog platnog instrumenta;
- omogućiti Klijentu da u svakom trenutku dostavi obavještenje o kradji/gubitku svoje platne kartice,
- na zahtjev Klijenta, pruži odgovarajući dokaz da je isti dostavio obavještenje u skladu sa Ugovorom a pod uslovom da je taj zahtjev podnijet u roku od 18 (osamnaest) mjeseci nakon Bančinog prijema tog obavještenja;
- Spriječi svako korišćenje platnog instrumenta nakon prijema obavještenja.
- Banka snosi rizik dostavljanja platnog instrumenta i personalizovanih sigurnosnih elemenata platnog instrumenta Klijentu

5.2. Ograničenja/limiti za korišćenje platnih instrumenata

Banka utvrđuje visinu dnevnog/mjesečnog limita za plaćanje robe i usluga kao i za isplatu gotovine na bankomatima, o čemu je Klijenta prilikom aktiviranja kartice.

5.3. Odgovornost za štetu kod platnih kartica

Klijent odgovara za štetu koja nastane zloupotrebom platne kartice do momenta prijave gubitka i/ili krađe i/ili nestanka platne kartice. Od momenta izvršene prijave od Klijenta Banci, svaku drugu štetu nastalu u vezi sa radom platne kartice koja je izgubljena i/ili ukradena i/ili nestala snosi Banka. U slučaju gubitka i/ili krađe i/ili nestanka platne kartice za isplate uz korišćenje PIN-a, štetu snosi Klijent.

5.4. Otkazivanje / Zamjena platne kartice

Klijent može otkazati korišćenje platne kartice isključivo pisanim putem, najmanje 30 (trideset) dana prije isteka roka važnosti Kartice. Kartica čije je korišćenje otkazano, mora biti vraćena Banci zajedno sa svim ostalim dodatnim karticama.

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

6. OBAVEZE KLIJENTA I NJEGOVIH OPUNOMOĆENIKA KAO KORISNIKA PLATNIH INSTRUMENTATA BANKE

Klijent ili njegov Opunomoćenik koji je ovlašćen da koristi platni instrument dužni su:

- 1) koristiti platni instrument u skladu s odredbama Ugovora kojim je regulisano izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta i
- 2) odmah obavijestiti Banku ili lice koje je odredila Banka o utvrđenom gubitku i/ili krađi i/ili zloupotrebi platnog instrumenta i/ili njegovom neovlašćenom korišćenju. Klijent ili njegov Opunomoćenik je dužan, neposredno nakon prijema platnog instrumenta preduzeti sve razumne mjere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih elemenata tog platnog instrumenta.

7. PRAVO BANKE DA BLOKIRA PLATNI INSTRUMENT

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

- 1) koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta;
- 2) Koji se odnose na sumnju na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje platnog instrumenta s namjerom prevare.

Banka je dužna da obavijesti Klijenta o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta na adresu/telefon naveden prilikom otvaranja transakcionog računa. Banka će klijenta prvo obavijesiti usmeno, a nakon toga putem emaila ili uz pisanu potvrdu na datu adresu. Ukoliko Banka nije u mogućnosti da obavijesti Klijenta odmah nakon uspostavljanja blokade, učiniće to u što kraćem roku. Izuzetno, u slučaju opravdanih razloga sigurnosti ili kada to nalažu zakonski propisi i nadležni organi Banka neće izvršiti obavezu obavještanja Klijenta.

Klijent je dužan, bez odlaganja, da obavijesti Banku o ustanovljenom gubitku i/ili krađi i/ili zloupotrebi platnog instrumenta i/ili njegovom neovlašćenom korišćenju, u skladu sa odredbama Ugovora. Ukoliko

je prijava gubitka i/ili nestanka i/ili krađe platne kartice izvršena putem telefona ili elektronske pošte, Klijent je dužan da u roku od 3 (tri) dana od dana prijave gubitka i/ili nestanka i/ili krađe platne kartice, u pisanoj formi Banci potvrdi prijavu istoga. Po izvršenoj prijavi učinjenoj Banci od strane Klijenta u vezi sa gubitkom i/ili nestankom i/ili krađom platne kartice, Banka će blokirati platnu karticu i onemogućiti njeno dalje korišćenje.

Banka će deblokirati platnu karticu nakon što prestanu razlozi zbog kojih je ista blokirana.

3) Kada Korisnik kartice gasi osnovni račun u Banci;

8. PLATNE USLUGE

8.1. Potpisivanje naloga za plaćanje/Ovjera

Prilikom plaćanja ili isplate gotovine platnom karticom na EFTPOS uređajima, Klijent se identifikuje potpisom ili PIN-om, a prilikom isplate gotovine na bankomatu putem PIN-a. Pravilno ukucan i provjeren PIN služi kao isključiva i nedvosmislena potvrda o obavljenoj usluzi na bankomatu ili EFTPOS terminalu. Klijent je dužan držati u tajnosti svoj PIN i ne smije ga drugima saopštavati, niti označiti na samoj platnoj kartici. Sav rizik zloupotrebe PIN-a pada na teret Klijenta. Potvrda transakcije obavljene na EFTPOS terminalu koji nema PIN-modul je potpis Klijenta. Klijent pri plaćanju roba i usluga na prihvatnim mjestima na internetu svoj identitet potvrđuje sljedećim podacima: brojem platne kartice, datumom isteka valjanosti platne kartice i opcionalno - sigurnosnim kodom otisnutim na poleđini platne kartice (CVV kod). Klijent pri plaćanju roba i usluga na prihvatnim mjestima na internetu, pri telefonskim narudžbama, plaćanju putarina i slično, sam snosi odgovornost za moguću zloupotrebu ako je do zloupotrebe došlo zbog nemara ili krajnje nepažnje Klijenta, odnosno zbog korišćenja platne kartice suprotno opštim i posebnim uslovima poslovanja.

Klijent daje saglasnost za platnu transakciju umetanjem platne kartice u bankomat i unošenjem PIN-a ili umetanjem platne kartice u EFTPOS uređaj i unošenjem PIN-a, odnosno kod transakcija obavljenih na internetu (e-commerce plaćanja) ili MOTO/CNP transakcija, unosom CVV koda platne kartice. Klijent prihvata da njegov PIN, ukucan i provjeren na bankomatu ili EFTPOS terminalu, odnosno potpis na potvrdi EFTPOS terminal koji nema PIN-modul, kod transakcija obavljenih na internetu (e-commerce

placanja) ili MOTO/CNP transakcija, unos CVV koda platne kartice bude isključiva i nedvosmislena potvrda o obavljenoj usluzi podizanja gotovine na isplatnim mjestima, plaćanju računa.

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

8.2. Autorizacija platnih transakcija

Uručenje/umetanje platne kartice, te pravilno ukucani PIN služi kao isključiva i nedvosmislena potvrda o obavljenoj usluzi na bankomatu ili EFTPOS terminalu. Potvrda transakcije obavljene na EFTPOS terminalu koji nema PIN-modul je potpis Korisnika kartice/Klijenta. Takođe, potvrda kod transakcija obavljenih na internetu (e-commerce placanja) ili MOTO/CNP transakcija, je unos CVV koda platne kartice.

Na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primaoca plaćanja zbog brzine izvršenja transakcija ili tehnoloških preduslova, definisala sprovođenje transakcije bez potpisa korisnika ili ukucavanja PIN-a, npr. plaćanje putarina, beskontaktna plaćanja i sl., Klijent daje saglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom korišćenja platne kartice na prodajnom mjestu.

Kartica se može koristiti za plaćanje robe i/ili usluga putem sredstava savremene komunikacije. Uz pomoć opcije „3D secure“ Korisnik kartice dobija OTP lozinku putem SMS poruke. Lozinka je jednokratna, što znači da će prilikom svake sledeće kupovine biti dostavljena nova. Na taj način rizik za ovu vrstu transakcija sveden je na minimum.

8.3. Dokaz o autentičnosti i izvršenju platnih transakcija

Kada Klijent osporava da je autorizovao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije pravilno izvršena, Banka će dokazati da je autentifikacija platne transakcije bila sprovedena, te da je platna

transakcija pravilno evidentirana i proknjižena i da na izvršenje platne transakcije nije uticao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak.

Autentifikacija je postupak koji Banci omogućava provjeru korišćenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personalnih sigurnosnih elemenata, u skladu sa Zakonom. Kao dokaz sprovedene autentifikacije smatraće se zapis u bazi podataka o uspješnim/neuspješnim prijavama u internet bankarski sistem, u aplikativnom logu sa podacima o datumu, vremenu, serijskom broju platne kartice, IP adresi sa koje je prijava napravljena, kao i opis aktivnosti i zapis o sprovedenim nalogima za

plaćanje u tablicama baze podataka sa podacima o datumu, vremenu, iznosu, serijskom broju platne kartice, aktivnostima po pretincima (unos, verifikacija, druga verifikacija-autorizacija) i transakcionom računu uplate.

9. ODGOVORNOST KLIJENTA POTROŠAČA / NEPOTROŠAČA ZA NEAUTORIZOVANE TRANSAKCIJE

Klijent-potrošač odgovara za izvršene neautorizovane platne transakcije:

1) do ukupnog iznosa od EUR 150,00 (eura jedna stotina i pedeset), ukoliko je izvršavanje neautorizovane platne transakcije posledica korišćenja izgubljenog i/ili ukradenog platnog instrumenta i/ili zloupotrebe tog platnog instrumenta nastale usled razloga što Klijent nije zaštitio personalizovane sigurnosne elemente tog platnog instrumenta i

2) u punom iznosu ukoliko je postupao prevarno ili nije ispunio jednu ili više obaveza, namjerno ili zbog grube nepažnje, navedenu u Dijelu VI ovih Opštih uslova.

Izuzetno od prethodno navedenog, ukoliko je izvršavanje platne transakcije posljedica korišćenja izgubljenog i/ili ukradenog platnog instrumenta, odnosno posljedica zloupotrebe platnog instrumenta, Klijent ne odgovara za neautorizovane platne transakcije izvršene nakon što je uredno obavijestio Banku.

Ako Klijent ne obavijesti Banku bez odlaganja nakon saznanja za izvršenu neautorizovanu platnu transakciju, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja, gubi pravo koje mu pripada u slučaju izvršenja neautorizovane platne transakcije. Odgovornost Klijenta-nepotrošača za neautorizovane transakcije, reguliše se Ugovorom.

10. PRAVA KLIJENTA POTROŠAČA/NEPOTROŠAČA U SLUČAJU NEAUTORIZOVANE ILI POGREŠNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE

U slučaju neautorizovane platne transakcije, pogrešno izvršene platne transakcije, uključujući zakašnjenje sa izvršenjem, Klijent ima pravo da od Banke zahtijeva ispravku neautorizovane platne transakcije/uredno

izvršenje platne transakcije, odnosno kamatu ili povraćaj iznosa pogrešno izvršene/neautorizovane platne transakcije u skladu sa Zakonom. Klijent gubi ovo pravo ako o pogrešnom izvršavanju platne transakcije ili o neautorizovanoj platnoj transakciji ne obavijesti Banku odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana zaduženja, odnosno dana odobrenja transakcionog računa. Rok od 13 (trinaest) mjeseci se ne primjenjuje ukoliko je Banka propustila Klijentu dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji u skladu sa Zakonom.

U tom slučaju Klijent može pravo iz stava 1 ovog dijela Opštih uslova ostvariti i u roku dužem od 13 (trinaest) mjeseci.

Prava Klijenta-nepotrošača za neautorizovane transakcije ili pogrešno izvršene platne transakcije, reguliše se Ugovorom.

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

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

12. KNJIŽENJA / ISPRAVKE KNJIŽENJA

Banka se obavezuje da će blagovremeno vršiti knjiženja promjena na transakcionom računu kako bi Klijent uvažavajući tačno stanje (saldo) računa mogao raspolagati sredstvima na računu za plaćanje. Banka je ovlašćena da kada ustanovi, poništi svaku pogrešno izvršenu uplatu/isplatu/prenos novčanih sredstava (svako bezgotovinsko plaćanje). Banka je ovlašćena da samostalno izvrši potrebne ispravke, izda odgovarajući nalog i sprovede promjene na računu za plaćanje kako bi isti prikazivao ispravno stanje.

O svakoj takvoj preuzetoj radnji poravnanja računa, Banka je obavezna da blagovremeno obavijesti Klijenta. Banka ne smije sprovesti navedene ispravke ukoliko na računu nema dovoljno novčanih sredstava. Ovo ovlašćenje u slučaju nedoumice ima svojstva i pravno dejstvo izdatog trajnog naloga.

13. PRAVO NAMIRENJA

Banka je na osnovu Ugovora sa Korisnikom platnih usluga ovlašćena da bez posebnog odobrenja platioca ili pokretanja sudskog ili drugog postupka - u svrhu naplate sopstvenih dospjelih potraživanja zasnovanih na poslovima vezanim za račune za plaćanje otvorene u Banci (kamate, naknade, troškove), zaplijeni sva potrebna novčana sredstva na tim računima za plaćanje i ista prenese na svoj račun radi namirenja.

Banka ima pravo da se, prema sopstvenom izboru, naplati sa svih ili bilo kojeg platiočevog računa za plaćanje, vršeći pretvaranje (konverziju) stranih i domaćih sredstva plaćanja (valuta) – ako je to

potrebno, po redoslijedu koji samostalno odredi i koristeći sopstvene kurseve, ako nije ugovoreno drugačije.

14. NAKNADE I TROŠKOVI

Za izdavanje, održavanje i korišćenje platne kartice kao platnog instrumenta, Klijent je dužan je da Banci uredno plaća naknade propisane Tarifama Banke, kao i moguće nastale posebne troškove.

Naknade i troškovi se određuju u valuti EUR (euro) i podmiruju se u vremenu naznačenom u Tarifama Banke.

Iznose naknada i troškova Banka može jednostrano mijenjati. Svaka takva promjena biće blagovremeno objavljena i dostupna Korisniku platnih usluga u poslovnim prostorijama Banke. Banka će navedene podatke o iznosima naknada i troškova učiniti dostupnim, najranije 2 mjeseca prije stupanja na snagu, i na svojoj Internet stranici www.zapadbanka.me.

15. VALUTA I KURSEVI

Za sve transakcije nastale korišćenjem platne kartice, transakcioni račun Klijenta biće zadužen u valuti EUR /USD zavisno od toga za koju je valutu vezana kartica. Za preračunavanje strane valute u valutu EUR/USD Banka primjenjuje kursne liste Mastercard kartične organizacije, važećih na dan izvršenja kupovine /prodaje/pretvaranja valuta.

Visina kursa Mastercard kartične organizacije po kojima je vršena konverzija platnih transakcija nastalih radom platnih kartica u inostranstvu gdje se ne primjenjuje valuta EUR/USD kao valuta zaduživanja, biće prikazana na transakcionom računu Klijenta kao jedna od informacija date transakcije.

16. KOMUNIKACIJA - OBAVEZE INFORMISANJA KLIJENTA

Sve informacije vezane za ove Opšte uslove kao i Tarife Banke, Klijent može dobiti u prostorijama Banke ili o istima biti obavješten uvidom na internet stranici Banke, a posebno na osnovu upućenog ličnog zahtjeva za dostavom istih.

O stanju na transakcionom računu, odbijenim ili neizvršenim nalogima, naknadama po tom računu, iznosu, kursu i drugim informacijama iz platne transakcije, Banka se obavezuje da minimum jednom mjesečno, putem izvoda, obavijesti Klijenta pisanim putem bez obračunavanja naknade za takvo upućeno obavještenje. Iste informacije, putem izvoda, Banka stavlja na raspolaganje Klijenta putem pružanja usluge elektronskog bankarstva, ako Klijent koristi tu vrstu bančine usluge. Smatra se da je Izvod po transakcionom računu uredno uručen Klijentu od strane Banke ako je isti Klijent preuzeo u prostorijama Banke, tj. ako mu je uredno uručen putem pružanja usluge elektronskog bankarstva, emailom ili ako mu je uredno poslat na adresu koju je odredio Klijent. Svako naknadno, osim redovnog

mjesečnog obavještanja na zahtjev Klijenta, Banka može omogućiti Klijentu uz naknadu utvrdjenu Tarifama Banke.

17. IZMJENE I DOPUNE OPŠTIH USLOVA

Opšti uslovi se mogu mijenjati i dopunjavati po proceduri Banke po kojoj su i donijeti. Banka je dužna da o izmjenama i/ili dopunama obavijesti Klijenta na jedan od sljedećih načina:

- 1) u pisanoj formi u prostorijama i/ili u organizacionim djelovima (filijala, ekspozitura, šalter, predstavništvo u inostranstvu) Banke ("prostorije Banke")
- 2) putem elektronske pošte (e-mail adresa)
- 3) putem E - bankarstva (Elektronsko bankarstvo)
- 4) upućivanjem na internet stranicu Banke www.zapadbanka.me („internet stranica“), najkasnije 2 (dva) mjeseca prije njihove primjene.

Ukoliko se Korisnik platnih usluga do dana utvrđene primjene izvršene izmjene i/ili dopune Opštih uslova pismeno ne izjasni o istima, smatraće se da je saglasan sa istima i da ih u cjelosti prihvata. U slučaju ne prihvatanja predloženih izmjena i/ili dopuna od strane Korisnika platne uslugea, isti može do dana primjene otkazati Ugovor bez plaćanja naknade. U slučaju da Korisnik platne usluge odluči da otkáže Ugovor u skladu sa prethodno navedenim, dužan je da, najkasnije 1 (jedan) radni dan prije utvrđenog dana primjene izmjene i/ili dopune Opštih uslova, pisanim putem obavijesti Banku o otkazu Ugovora.

18. VANSUDSKI POSTUPCI

Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora i/ili ovih Opštih uslova, može joj uputiti svoj prigovor u roku od 30 (trideset) dana od dana saznanja za predmetni događaj/samog događaja. Prigovor se podnosi pisanim putem na adresu sjedišta Banke. Banka je dužna u roku od 7 (sedam) radnih dana, odnosno najkasnije u roku od 10 (deset) dana, od prijema prigovora, Klijentu dostavi odgovor na prigovor. Klijent i/ili Banka mogu podnijeti predlog za vansudskog rješavanje sporova u platnom prometu Komisiji za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu pri Udruženju banaka Crne Gore.

19. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost obavljanja poslova izdavanja i korišćenja kartičnih proizvoda u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje. Objektivnim smetnjama smatraju se svi

događaji i/ili radnje koji otežavaju i/ili onemogućavaju obavljanje poslova, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacionih veza, kao i svih drugih događaja za čiji nastanak nije i ne može biti odgovorna Banka.

20. POSTUPANJE SA PODACIMA

Podaci do kojih Banka dođe u toku poslovanja, a odnose se na Klijenta, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promjenama na transakcionom računu Klijenta čine bankarsku tj. poslovnu tajnu. Banka, članovi njenih organa, zaposleni i lica angažovana od strane Banke neće trećim licima saopštavati, dostavljati, odnosno omogućiti pristup tim podacima, izuzev u slučajevima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima. Pri prikupljanju i obradi ličnih podataka Klijenta, Banka je dužna da postupa u skladu zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti. Banka može prikupljati i obrađivati lične podatke u svrhu obavljanja redovnih poslova Banke vezano za uspostavljanje ugovornog odnosa, kao i prosljeđivanja istih saglasno odredbama Zakona o bankama i odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i radi sprječavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u platnom prometu.

21. ZAVRŠNE ODREDBE

Klijent je u obavezi odmah, a najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana nastanka promjene, pisanim putem obavijestiti Banku o svim promjenama ličnih podataka, podataka o opunomoćenicima i drugih podataka koji se odnose na transakcioni račun ili pojedinu dodatnu uslugu, ako Ugovorom nije određen drugi rok. Banka ne odgovara za štetu koja bi Klijentu ili nekom trećem licu mogla nastati zbog kršenja ove obaveze.

Ovi Opšti uslovi dostupni su i na internet stranici Banke: www.zapadbanka.me i u prostorijama Banke. Potpisivanjem Ugovora Klijent potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima, da mu je dato dovoljno vremena za upoznavanje sa sadržajem i da je sa njima u potpunosti saglasan.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Klijent prije i tokom ugovornog odnosa koristi se crnogorski jezik, osim ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

Ovi Opšti uslovi sastavljeni su u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore, koji se primjenjuju i za njihovo tumačenje. Svi eventualni sporni odnosi između Banke i Klijenta koji bi mogli proizaći iz Ugovora i ovih Opštih uslova rješavaju se primjenom prava Crne Gore. U slučaju spora nadležan je sud prema sjedištu Banke.

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima primjenjuju se pozitivni zakonski propisi, odluke i uputstva nadležnih organa, i akti Banke, sa kojima je Klijent upoznat prije sklapanja Ugovora i koji su mu dostupni na internet stranici Banke: www.zapadbanka.me i prostorijama Banke.

Ova Opšta pravila stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se 10. 05. 2022. Danom primjene ovih Opštih pravila prestaju da važe Opšta pravila broj 01-02-4/96-2020 usvojena 29. 01. 2020. godine.