

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

### I OPŠTE ODREDBE

#### Član 1

Ovim Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) Payspot ME d.o.o. Podgorica, Platna institucija (u daljem tekstu: Institucija) uređuje međusobna prava i obaveze Institucije i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik).

Podaci o Instituciji su sljedeći:

Poslovno ime:	PaySpot ME doo Podgorica
Adresa:	Baku, 140, Podgorica
PIB:	03527611
Pretežna djelatnost :	64.19 Ostalo monetarno posredovanje
Registarski broj kod Centralnog registra privrednih subjekata	51115267
Broj dozvole CBCG	0101-6883-4/2023 od 22.9.2023.godine
e-mail za komunikaciju:	o
Kontakt telefon Institucije:	+ 382 68 885 301
Kontakt centar:	+ 38269174012 + 38269174013 + 38269174014
Internet sajt	www.payspot.me

Institucija pruža sljedeće platne usluge u skladu sa Rješenjem Centralne banke Crne Gore i to:

1. Usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na račun za plaćanje, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje računa za plaćanje;
2. Usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa računa za plaćanje, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje računa za plaćanje;
3. Usluge izvršavanja platnih transakcija, uključujući prenos novčanih sredstava na račun za plaćanje korisnika platnih usluga kod njegovog pružaoca platnih usluga ili kod drugog pružaoca platnih usluga, i to: - izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja; - izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta; - izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;
4. Usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbijeđena kreditom

odobrenim korisniku platnih usluga i to: izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja; - izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta; - izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge,

5. Usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg pružalac platnih usluga korisniku platnih usluga omogućava izvršavanje platnih transakcija i/ili primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
6. Usluge izvršavanja novčane doznake kod koje pružalac platnih usluga prima primaočeva novčana sredstva bez otvaranja računa za plaćanje za platioce ili primaoce plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.

Sastavni dio Opštih uslova poslovanja za pružanje platnih usluga čine:

- Tarifa naknada
- Terminski plan

Opšti uslovi poslovanja za pružanja platnih usluga, Tarifa naknada i Terminski plan su dostupni Korisnicima platnih usluga na uplatnim mjestima i na internet sajtu Institucije.

### II POJMOVI

#### Član 2

Pojmovi u smislu ovih Opštih uslova poslovanja imaju sljedeće značenje:

**Institucija** je platna institucija - PaySpot ME d.o.o. Podgorica, sa podacima navedenim u članu 1 ovih Opštih uslova poslovanja. Superviziju i nadzor poslovanja Institucije vrši Centralna banka Crne Gore Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br. 6, Podgorica. Institucija pruža platne usluge preko filijala Institucije i filijala Agenata. Spisak i adresa filijala Institucije i Agenata objavljuje se na internet prezentaciji Institucije.

**Pružalac platne usluge** je Institucija koja je osnovana i posluje kao platna institucija.

**Agent** označava pravno lice ili preduzetnika kome je

Institucija, na osnovu pisanog ovlaštenja povjerila pružanje jedne ili više platnih usluga.

**Korisnik** označava fizičko, pravno lice ili preduzetnik koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga.

**Platilac** označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog računa za plaćanje izdaje nalog za plaćanje ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu naloga za plaćanje koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema računa za plaćanje – fizičko ili pravno lice koje izdaje nalog za plaćanje.

**Primalac plaćanja** označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije.

**Platne usluge** su usluge koje Institucija pruža Korisnicima po osnovu ugovora sklopljenog između Korisnika i Institucije, kao i druge usluge koje Institucija pruža u skladu sa zakonom i Rješenjem CBCG.

**Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja.

**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.

**Međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Crne Gore, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države.

**Transfer odobrenja** označava platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija.

**Jednokratna platna transakcija** predstavlja platnu transakciju koja se izvršava bez otvaranja računa za plaćanje platioca ili primaoca plaćanja.

**Novčana doznaka** je usluga kod koje Institucija prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja računa za plaćanje za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga. Korišćenjem usluge novčane doznake ne zaključuje se okvirni ugovor između platioca/primaoca i Institucije već svaka novčana doznaka predstavlja zasebni Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji. Uslovi izvršenja za novčane doznake predstavljaju sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja.

**Račun za plaćanje** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga.

**Izvod ili Izvještaj** prometa po računu za plaćanje označava izvještaj o izvršenim platnim transakcijama Korisnika u određenom vremenskom intervalu koji Payspot ME dostavlja Korisniku saglasno Zakonu i Okvirnim ugovoru, kao i na zahtjev samog Korisnika.

**Gotov novac** označava novčanice i kovani novac.

**Novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu.

**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.

**Platna kartica** označava platni instrument koji omogućava njenom imaoocu izvršenje platne transakcije, odnosno, omogućava plaćanje roba i usluga na prodajnom mjestu trgovca, podizanje gotovog novca u valuti euro, kao i korišćenje drugih usluga na POS terminalu.

**Datum isteka platne kartice:** rok važenja, predstavlja vremenski period posle kojeg platna kartica više ne može biti korišćena i predstavlja jedan od sigurnosnih elemenata platne kartice.

**POS terminal** označava uređaj koji omogućava korišćenje kartica, pri čemu se informacije o platnim transakcijama bilježe elektronski.

**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.

**Nalog za plaćanje** - instrukcija koju korisnik podnosi Instituciji, a kojom se traži izvršenje platne transakcije, a prema obliku plaćanja može da bude: nalog platioca za: uplatu, isplatu ili prenos ili nalog primaoca plaćanja za: prenos ili isplatu

**Jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleno identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog računa za plaćanje.

**Korisnik** označava fizičko, pravno lice ili preduzetnika koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja.

**Kredit** za izvršenje platne transakcije predstavlja iznos novčanih sredstava koji Institucija odobrava Korisniku platnih usluga uz određenu kamatnu stopu, na određeni rok i pod ostalim uslovima Ugovora o kreditu. Namjena kredita je izvršenje platne transakcije Korisnika kredita;

**Internet platforma** je virtualna prodavnica koja predstavlja softversko rješenje Organizatora internet platforme kojim se Potrošačima omogućava kupovina robe ili usluga, odnosno jednom ili više Trgovaca

oglašavanje i prodaja robe/usluga na Internet platformi  
**Organizator internet platforme** je pravno lice/preduzetnik - vlasnik internet platforme

**Prodajno mjesto** označava internet stranicu (internet prodajno mjesto ili internet prodavnicu), odnosno drugu virtuelnu lokaciju ili fizičko prodajno mjesto na kojoj je Primalac plaćanja omogućio obavljanje transakcija /platnim karticama.

**Potrošač** je platilac, fizičko lice koje daje nalog za izvršenje platne transakcije u cilju kupovine robe/usluge.

**Podatak o ličnosti** je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta, kao što je identifikacioni broj, podatak o lokaciji, identifikator u elektronskim komunikacionim mrežama ili jednog, odnosno više obilježja njegovog fizičkog, fiziološkog, genetskog, mentalnog, ekonomskog, kulturnog i društvenog identiteta.

**Sredstvo za komunikaciju na daljinu** je svako sredstvo koje pružalac i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni.

**Trgovac** je fizičko ili pravno lice ili preduzetnik koji oglašava i prodaje robe/usluge.

**Poslovni dan** je dan, odnosno dio dana u kome platiločev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogućiti izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga.

**Trajni nosač podataka** označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namijenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmijenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja (npr. papir, optički diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice, hard disk računara, elektronska pošta i sl).

**Terminski plan** predstavlja poseban dokument Institucije kojim se definišu vrijeme prijema i vrijeme izvršenja naloga za plaćanje, uslovi i način izvršavanja platnih transakcija. Terminski plan se nalazi istaknut u svim filijalama Institucije), prodajnim mjestima Agenta, kao i na internet sajtu Institucije.

**Tarifa naknada** označava poseban dokument Institucije kojim se definišu sve vrste, visine, način obračuna i naplate naknada i troškova koje Institucija naplaćuje od Korisnika kod izvršavanja platnih transakcija, vršenja platnih usluga. Tarifa naknada istaknuta je u svim filijalama Institucije, prodajnim mjestima Agenta, kao i na internet sajtu Institucije.

**Trajni nalog** označava instrukciju koju platilac daje pružaocu platnih usluga kod koga ima otvoren račun za plaćanje za izvršenje transfera odobrenja u skladu sa terminskim planom ili na unaprijed utvrđeno vrijeme.

**Zakon** označava Zakon o platnom prometu.

### III OKVIRNI UGOVOR O PLATNIM USLUGAMA

#### Član 3

Okvirni ugovor je ugovor o platnim uslugama kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i ukidanje računa za plaćanje korisnika platnih usluga i za izvršavanje budućih, pojedinačnih, platnih transakcija (uplata, isplata, novčanih doznaka). Okvirni ugovor o platnim uslugama (dalje u tekstu: Okvirni ugovor) čine:

- Opšti uslovi poslovanja Institucije
- Tarifa naknada
- Terminski plan
- Ugovor o pružanju platnih usluga

U cilju informisanja i omogućavanja upoznavanja sa uslovima platnih usluga, Institucija prije zaključenja okvirnog ugovora o platnim uslugama dostavlja Korisniku sljedeće informacije:

- Informacije o poslovnom imenu Institucije, sjedištu, adresi, registru pružaoca i organu koji vrši nadzor nad radom Institucije,
- Informacije o uslovima korišćenja platnih usluga po vrstama usluga, opis platnih usluga, specifikaciju podataka ili jedinstvenu identifikacionu oznaku koju korisnik platnih usluga mora da dostavi radi pravilnog izvršavanja naloga za plaćanje, oblik i postupak davanja i povlačenja saglasnosti, momenat prijema naloga za plaćanje i krajnje vrijeme prijema naloga za plaćanje, krajnji rok za izvršavanje platne usluge, mogućnost ugovaranja limita potrošnje pri upotrebi platnih instrumenta,
- Informacije o naknadama, kamatnim stopama i kursu, po svakoj vrsti usluga,
- informacije o načinu i sredstvima komunikacije, učestalost pružanja informacija, jezik, pravo korisnika da u toku trajanja ugovora dobije na papiru ili trajnom nosaču kopiju okvirnog ugovora,
- Informacije u vezi odgovornosti platioca za neautorizovanu platnu transakciju, kao i iznos gubitka, način i rokovi u kojima je korisnik dužan da obavijesti Instituciju o neautorizovanoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji i da zahtijeva pravilno izvršenje, odgovornost Institucije za neautorizovanu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju; uslovi za povraćaj iznosa autorizovane platne transakcije koja je izvršena.
- Uslovi za izmjenu i raskid Okvirnog ugovora (prihvatanje okvirnog ugovora bez davanja izričite saglasnosti i pravo na raskid; trajanje ugovora),
- Informacije o zaštiti korisnika platnih usluga u

smislu propisa koji se primjenjuju na okvirni ugovor i nadležnost suda; pravo na prigovor, pritužbu, vansudsko rješavanje sporova u skladu sa zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Navedene informacije Institucija pruža Korisniku (fizičkom licu i preduzetniku) dostavljanjem ovih Opštih uslova poslovanja i ostalih dokumenata koji su sastavni dio Okvirnog ugovora (nacrt Okvirnog ugovora). Institucija će Korisniku (fizičkom licu i preduzetniku) dostaviti u primjerenom roku prije zaključenja Okvirnog ugovora i Pregled usluga i naknada povezanih sa računom za plaćanje na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka. Pregled usluga i naknada je Korisniku dostupan u filijalama Institucije i Agenata, kao i na internet sajtu [www.payspot.me](http://www.payspot.me).

Okvirni ugovor se zaključuje u pisanoj formi, na crnogorskom jeziku, na neodređeno vrijeme. Institucija zadržava pravo izmjene i/ili dopune Okvirnog ugovora i njegovih priloga.

#### ***Izmjene i dopune Okvirnog ugovora***

Institucija o predlogu izmjena Okvirnog ugovora obavještava Korisnika 2 (dva) mjeseca, prije predloženog dana početka primjene izmjena. Korisnik se obavještava u pisanoj formi (poštom ili slanjem na e-mejl), kako bi imao dovoljno vremena da donese odluku o prihvatanju izmjena.

Ako korisnik prije dana početka primjene predloženih izmjena Okvirnog ugovora ne obavijesti Instituciju da nije saglasan sa predloženim izmjenama, Institucija će smatrati da je Korisnik prihvatio izmjene i bez davanja izričite saglasnosti.

#### ***Raskid Okvirnog ugovora***

Korisnik može u bilo kom momentu da traži raskid Okvirnog ugovora dostavljanjem pisanog zahtjeva za raskid ugovora koji ne može biti duži od mjesec dana. Institucija ne naplaćuje Korisniku naknadu za raskid ugovora. Zahtjev za raskid ugovora korisnik mora dostaviti na adresu Institucije ili lično kod agenta Institucije. Korisnik je u obavezi da izmiri sve svoje obaveze prema Instituciji do momenta raskida Okvirnog ugovora. Ako Korisnik raskine ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida Ugovora, a ako je takva naknada plaćena unaprijed, Institucija je u obavezi da Korisniku vrati srazmjerni dio plaćene naknade.

Institucija može jednostrano, pisanim putem u bilo koje vrijeme da raskine Okvirni ugovor uz otkazni rok koji ne može biti kraći od 2 (dva) mjeseca ili u roku utvrđenom Okvirnim ugovorom. Institucija ne može Korisniku naplatiti naknadu za raskid ugovora.

Potpisivanjem Okvirnog ugovora, Korisnik potvrđuje da je dobio jedan primjerak Okvirnog ugovora i ima pravo da zahtijeva da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, dostave kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi i u

papirnom-pisanom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka.

## **IV UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI**

### **Član 4**

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji kojim se uređuje izvršenje jedne određene platne transakcije čine Opšti uslovi poslovanja /Uslovi izvršenja novčane doznake, potpisan odnosno autorizovan nalog za plaćanje Korisnika, Tarifa naknada i Terminski plan.

Prije izvršenja jednokratne platne transakcije Institucija Korisniku čini lako dostupnim informacije o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Korisnik platnih usluga dužan da navede radi pravilnog izvršavanja naloga za plaćanje, maksimalan rok za izvršenje platne transakcije, vrstu i visinu naknada ako se iste naplaćuju Korisniku, kurs zamjene valuta ukoliko se isti koristi za platnu transakciju.

Izdavanjem naloga za plaćanje smatra se da se Korisnik upoznao i da prihvata uslove izvršavanja jednokratnih platnih transakcija Institucije. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se smatra zaključenim činom izražavanja volje Korisnika da se platna transakcija izvrši (usmeno, uručivanjem gotovog novca i/ili naloga za plaćanje) i davanjem saglasnosti Korisnika za izvršenje jednokratne platne transakcije (potpisom naloga).

Institucija će Korisniku odmah nakon prijema naloga za plaćanje za izvršenje jednokratne platne transakcije, učiniti dostupnim informacije o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci i drugim podacima od značaja za izvršenje jednokratne platne transakcije, informacije koje se odnose na primaoca plaćanja, iznos i valutu platne transakcije, iznos naknade ukoliko se korisniku naplaćuje, datuma prijema naloga za plaćanje, kurs zamjene valuta ako se vrši zamjena valuta.

Ove informacije se dostavljaju korisniku platne usluge na nalogu za plaćanje za izvršenje jednokratne platne transakcije.

## **V RAČUN ZA PLAĆANJE**

### **Član 5**

Račun za plaćanje koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namjene, u vezi sa uslugama koje Institucija pruža Korisniku – fizičkom licu.

Korisnik raspoloživo sredstvima na računu isključivo ispostavljanjem naloga za plaćanje u okviru raspoloživog stanja. Nalog za uplatu, za isplatu i prenos, u papirnom obliku sastoji se od dva primjerka. Institucija će jedan primjerak ovjeriti i vratiti Korisniku kao potvrdu o primljenom nalogu.

Zahtjev za otvaranje računa za plaćanje korisnik podnosi na propisanom obrascu Institucije. Zahtjev popunjava i potpisuje korisnik, odnosno punomoćnik, zakonski zastupnik ili staratelj korisnika, na osnovu ovjerenog punomoćja, izvoda iz matične knjige rođenih ili rješenja

o starateljstvu, kada račun za plaćanje ne otvara korisnik lično.

Institucija otvara korisniku račun za plaćanje na osnovu podnesenog zahtjeva za otvaranje računa i zaključenog Ugovora o otvaranju i vođenju računa.

Račun za plaćanje ima jedinstvenu identifikacionu oznaku – broj računa za plaćanje dodijeljen od strane Institucije koji se utvrđuje Ugovorom o otvaranju i vođenju računa za plaćanje i koja se koristi prilikom izdavanja naloga za plaćanje radi nedvosmislene identifikacije korisnika, odnosno računa za plaćanje.

Institucija zaključuje Ugovor o otvaranju i vođenju računa za plaćanje, odnosno okvirni ugovor, sa korisnikom na osnovu sljedećih dokumenata:

- zahtjev za otvaranje računa (na obrascu Institucije) ispravno popunjen i potpisan od strane korisnika platnih usluga za koga se otvara račun;
- lični identifikacioni dokument (lična karta ili pasoš) na osnovu kojeg se sprovodi postupak identifikacije fizičkih lica i lični dokument za identifikaciju osoba ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na računu za plaćanje.
- Ukoliko se korisniku platnih usluga otvara račun od strane ovlašćenog lica, potrebno je dostaviti ovlašćenje sačinjeno i ovjereno u skladu sa važećom regulativom u Crnoj Gori i dokumentaciju o ovlašćenom licu
- KYC obrazac
- PEL obrazac
- Drugu dokumentaciju propisanu važećim zakonima ili koju zahtijeva Institucija.

Za istinitost i potpunost svih podataka navedenih u Zahtjevu za otvaranje računa za plaćanje odgovornost snosi korisnik.

## Član 6

Pri postupku otvaranja računa za plaćanje, Institucija je u obavezi da utvrdi i provjeri identitet korisnika i sprovede ostale postupke koji su u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja uređuje sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma u Crnoj Gori. Institucija ima pravo da traži i drugu dokumentaciju u skladu sa vlastitim potrebama ili propisima koji su na snazi u vrijeme zaključenja ugovora.

Korisnik koji želi da otvori račun u Instituciji može to da uradi lično, ili da ovlasti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun sa Institucijom zaključi ugovor o otvaranju i vođenju računa za plaćanje odnosno okvirni ugovor, kao i da raspolaze sredstvima na njegovom računu. U ovom slučaju Institucija otvara račun, odnosno omogućava raspolaganje sredstvima na računu na osnovu ovlašćenja punomoćnika koji je ovjerio nadležni organ u skladu sa propisima.

Ovlašćenje za otvaranje računa za plaćanje i

raspolaganje sredstvima na računu koji je ovjerio nadležni organ u skladu s propisima, u trenutku dostavljanja u Instituciju ne može biti starije od tri mjeseca. Ovlašćenja, koja se dostavljaju, moraju biti na crnogorskom jeziku ili na stranom jeziku uz dostavljeni prevod na crnogorski jezik od strane sudskog tumača i ovjerena u skladu sa propisima koji uređuju tu oblast. Ovlašćeno lice je dužno da uz ovlašćenje, Instituciji stavi na uvid i isprave na osnovu kojih se utvrđuje identitet vlasnika računa, identitet ovlašćenog lica i drugu potrebnu dokumentaciju.

U slučaju opoziva ovlašćenja ili njegove promjene u bilo kom momentu, Korisnik je dužan da o tome obavijesti Instituciju istog dana kada je izvršio ove radnje. Opoziv i promjena ovlašćenja imaju pravno dejstvo prema Instituciji od trenutka kada je Institucija o njima obaviještena. Radi raspolaganja sredstvima na računu za plaćanje, kod Institucije se deponuju potpisi vlasnika računa i lica ovlašćenih za raspolaganje tim sredstvima ukoliko ih ima, a kojim će se potpisivati obrasci naloga za plaćanje.

Institucija ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koju korisnik ili treća lica pretrpe zbog propuštanja Korisnika da odmah obavijesti Instituciju o promjenama vezanim za ovlašćenja.

Ovlašćenje se ne može odnositi na pravo ukidanja računa za plaćanje, izuzev ako to nije izričito navedeno u ovlašćenju, kao ni dalje prenošenja ovlašćenja po računu za plaćanje na treće lice.

Ovlašćenja se gase opozivom od strane Korisnika, smrću Korisnika, istekom roka na koje je ovlašćenje dato, otkazom od strane samog ovlašćenog lica, odnosno iz drugih zakonom propisanih razloga.

U slučaju smrti Korisnika, sredstvima na računu mogu raspolagati isključivo nasljednici u skladu sa pravosnažnim rješenjem o nasljeđivanju.

U cilju informisanja i omogućavanja upoznavanja sa uslovima pružanja platnih usluga, Institucija prije zaključenja Okvirnog ugovora dostavlja Korisniku informacije koje su propisane kao obavezni elementi Okvirnog ugovora. Navedene informacije Institucija Korisniku pruža dostavljanjem ovih Opštih uslova poslovanja i ostalih dokumenata koji su sastavni djelovi Okvirnog ugovora. Dostavljena dokumenta se smatraju predlogom za zaključenje Okvirnog ugovora koji Korisnik prihvata odmah ili u roku od 1 (jednog) dana. Dokumenta se Korisniku dostavljaju putem e-maila ili lično u poslovnim prostorijama Institucije.

Račun za plaćanje se otvara za uplate i isplate po različitim osnovama, a vodi se u eurima. Institucija od Korisnika za obavljene usluge naplaćuje naknade po osnovu važeće Tarife naknada. Korisnik ima pravo da bez naplate posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog računa za plaćanje.

Institucija će od Korisnika uvijek zahtijevati jasne i



izričite instrukcije (naloge) za vršenje plaćanja na teret računa za plaćanje, u pisanoj formi, kao i dostavljanje dokumentacije ukoliko je to propisano zakonom ili internim aktima Institucije.

#### Član 7

Institucija slobodno odlučuje o izboru Korisnika i u slučaju odbijanja zaključivanja Okvirnog ugovora nije dužna da posebno obrazlaže razloge odbijanja. Ukoliko odbije da zaključi Ugovor, Institucija će omogućiti licu koje je zahtijevalo otvaranje računa za plaćanje preuzimanje dokumentacije dostavljene u cilju otvaranja istog.

Ukoliko Korisnik želi da ugasi otvoren račun, mora da izmiri sve svoje obaveze prema Instituciji po osnovu računa. Ukidanje računa Institucija vrši na osnovu:

- pisanog zahtjeva vlasnika računa, zakonskog zastupnika maloljetnog vlasnika računa, odnosno staratelja za lica pod starateljstvom
- bez zahtjeva vlasnika računa: na osnovu izvršnog sudskog rješenja zbog smrti vlasnika, na osnovu važećih propisa, u slučaju raskida ugovornog odnosa.

Nakon ukidanja računa, Institucija Korisniku izdaje bez naknade potvrdu da je račun ukinut, zajedno s podatkom da su sve obaveze prema Instituciji u vezi sa otvaranjem, vođenjem i ukidanjem tog računa izmirene. Potvrdu Institucija dostavlja Korisniku bez odlaganja u pisanoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, a Korisnik može odrediti na koji od ova dva načina je Institucija dužna da mu ovu potvrdu dostavi. Novčana sredstva sa ukinutog računa Institucija prenosi na račun naveden u zahtjevu za ukidanje računa, odnosno vrši isplatu vlasniku računa u gotovom novcu, u skladu sa zahtjevom ili ugovorom, u eurima.

#### Član 8

Institucija može primati novčana sredstva korisnika platnih usluga isključivo radi izvršavanja platne transakcije u skladu sa Okvirnim ugovorom. Institucija će odobriti račun za plaćanje Korisnika odmah nakon što je za iznos transakcije odobren račun Institucije i po prijemu svih informacija neophodnih za odobrenje računa za plaćanje Korisnika kao primaoca plaćanja. Odmah nakon odobravanja računa za plaćanje Korisnika, Institucija će istom omogućiti raspolaganje sredstvima, pod uslovom da ne postoje smetnje za raspolaganje sredstvima sa računa (npr. blokada računa). Ako Korisnik zahtijeva isplatu gotovog novca sa računa, Institucija je dužna da taj novac isplati odmah bez naknade, s tim da ako je riječ o isplati gotovog novca u iznosu većem od 500 eura, Institucija ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana. Ukoliko Korisnik podiže u gotovini sredstva veća od 500 eura, u obavezi je da jedan radni dan ranije najavi Instituciji

takvu isplatu na broj +382 68 885 301 ili e-mail-om na [office@payspot.me](mailto:office@payspot.me). U skladu sa Zakonom o platnom prometu, Institucija vrši plaćanja na teret Računa u ime i za račun Korisnika na osnovu naloga Korisnika za realizaciju platne transakcije datog u pisanoj formi ili putem sredstava za ugovaranje na daljinu.

Odobrenje Računa Korisnika, odnosno stavljanje na raspolaganje primljenih sredstava, obavlja se u skladu sa Termanskim planom, a ako su novčana sredstva odobrena na računu Institucije na dan koji nije poslovni dan, smatra se da je Institucija primila novčana sredstva narednog poslovnog dana. Institucija odobrava račun za plaćanje Korisnika u međunarodnim platnim transakcijama s datumom valute odobrenja iz naloga za plaćanje i po odobrenju obračunava i automatski naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom naknada Institucije.

#### Uplata pazara

##### Član 9

Institucija pruža usluge prijema pazara Korisnicima platnih usluga pravnim licima i preduzetnicima i vrši uslugu prenosa uplaćenih sredstva na transakcione račune Korisnika u poslovnim bankama. Pri postupku uplate pazara, Institucija je u obavezi da sprovede postupke koji su u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja uređuje sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma u Crnoj Gori.

Za uslugu prijema i obrade pazara, Institucija od korisnika ove usluge naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom naknada ili ugovorom.

Institucija može sa Korisnikom zaključiti i Ugovor o pružanju usluge prijema obrade pazara.

#### Obavještanje

##### Član 10

Institucija se obavezuje da Korisnika izvještava o prometu na njegovom računu za plaćanje jednom mjesečno, nakon 5-tog dana u mjesecu za prethodni mjesec, ako je u istom bilo finansijskih promjena. Korisnik se opredjeljuje o načinu dostavljanja izvoda odabirom odgovarajuće opcije, bez naknade. Institucija će jednom godišnje bez dodatnih troškova, dostaviti Korisniku izvještaj o svim troškovima vezanim za račun za plaćanje.

Institucija nije odgovorna za posljedice nepreuzimanja uredno poslatog izvoda, zbog neuredne dostave uredno poslatog izvoda, zbog promjene adrese ili odsustva Korisnika sa prijavljene adrese, zbog pogrešne e-mail adrese, nedolaska u filijalu ili drugih tehničkih problema izazvanih propustima ili ponašanjem Korisnika.

#### VI AUTORIZACIJA I IZVRŠAVANJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE Prijem naloga za plaćanje

### Član 11

Jednokratna platna transakcija određuje se nalogom za plaćanje. Institucija prima naloge za plaćanje neposredno od strane Korisnika koji inicira izvršenje jednokratne platne transakcije:

Platilac daje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije, preduzimanjem sljedećih radnji:

- uručivanjem potpisanog obrasca naloga za plaćanje;
- uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje naloga za plaćanje i proviziju.

Saglasnost se daje preduzimanjem obje radnje istovremeno. Radi izbjegavanja svake nedoumice, smatra se da je saglasnost i naknadno data, kada platilac – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave (potvrde, ovjerene naloge za plaćanje i sl.), a koje se odnose na konkretnu platnu transakciju. U slučaju realizacije jednokratne platne transakcije kod koje Institucija prima platiočeva novčana sredstva za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja, smatra se da je Korisnik platnih usluga davanjem informacija potrebnih za autentifikaciju transakcije ujedno dao i svoju saglasnost za njenu realizaciju.

Smatra se da je platna transakcija autorizovana kada je Korisnik platnih usluga dao saglasnost za njeno izvršenje. Autorizacijom naloga, Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje platne transakcije u skladu sa uslovima koji su mu prezentovani neposredno prije davanja saglasnosti i ovim Opštim uslovima poslovanja, čime je Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Institucije i Korisnika platnih usluga zaključen. Institucija će izvršiti nalog za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije:

- Ukoliko je nalog za plaćanje izdat i potpisan u papirnom obliku
- Ako je nalog ispravno popunjen – što podrazumijeva čitljiv i potpun upis podataka na nalogu za plaćanje
- Unosom minimuma podataka neophodnih za odobravanje transakcije
- ukoliko je platilac osigurao dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom Institucije.
- Ukoliko je platilac dao saglasnost za izvršenje naloga za plaćanje;
- Ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima)
- Kada se, prema posebnim propisima, za izvršenje naloga za plaćanje zahtijevaju određene isprave ili posebni podaci, Institucija će izvršiti nalog za plaćanje ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku.

- Institucija će izvršiti platnu transakciju u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom i smatrati da je istu uredno izvršila u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacionom oznakom.
- Institucija nije odgovorna za neizvršenu ili netačno izvršenu platnu transakciju ako je Korisnik platnih usluga dao pogrešnu identifikacionu oznaku primaoca plaćanja. Ako Korisnik platnih usluga, osim jedinstvene identifikacione oznake, Platnoj instituciji ustupi i druge informacije u odnosu na primaoca plaćanja, platna transakcija će biti izvršena u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom koju je naveo Korisnik platnih usluga, nezavisno od ostalih informacija u odnosu na primaoca, odnosno platioca.

### VII SADRŽAJ NALOGA ZA PLAĆANJE

#### Član 12

Nalog za plaćanje kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava ispravno je popunjen ako sadrži osnovne i dodatne podatke koje određuje Institucija. Institucija propisuje osnovne elemente naloga za plaćanje za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija preko računa za plaćanje imajući u vidu Odluku CBCG o osnovnim elementima naloga za plaćanje za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija preko transakcionih računa i korišće izgled i format naloga propisan ovom odlukom CBCG.

Osnovni elementi naloga za plaćanje za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija preko računa za plaćanje iniciranog od strane platioca su:

1. na lijevoj strani obrasca namjenski prostori u koje se upisuju: 1) oznaka da se radi o nalogu platioca; 2) naziv platioca; 3) svrha plaćanja; 4) naziv primaoca plaćanja; 5) pečat i potpis platioca kao inicijatora; 2. na desnoj strani obrasca namjenski prostori u koje se upisuju: 1) namjena naloga (prenos- uplata- isplata) 2) račun za plaćanje platioca, odnosno jedinstvena oznaka transakcije ako se prenos novčanih sredstava vrši bez otvaranja računa za plaćanje; 3) model (broj modela poziva na broj zaduženja); 4) poziv na broj zaduženja; 5) iznos novčanih sredstava, ispred kojeg se upisuje oznaka valute EUR; 6) šifra plaćanja; 7) račun za plaćanje, odnosno transakcioni račun primaoca plaćanja; 8) model (broj modela poziva na broj odobrenja); 9) poziv na broj odobrenja; 10) potpis primaoca plaćanja; 11) datum izvršavanja; 12) mjesto i datum podnošenja.

**Nalozi platioca za uplatu** su nalozi za plaćanje koji se koriste za uplate gotovog novca na transakcioni račun uplate dnevnog pazara, plaćanje obaveza u gotovom novcu i druge uplate na transakcioni račun.

**Nalog platioca za isplatu** je nalog za plaćanje koji se koristi za isplate gotovog novca sa računa za plaćanje

**Nalog platioca za prenos** je nalog za plaćanje koji se koristi za prenos novčanih sredstava sa računa za plaćanje na račun za plaćanje, tj. na transakcioni račun.

### Član 13

Smatra se da je Institucija primila nalog za plaćanje kada joj je taj nalog dostavljen na način utvrđen ugovorom o platnim uslugama.

Vrijeme prijema naloga za plaćanje označava momenat kada je Institucija primila nalog za plaćanje koji je izdao platilac, primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja.

Ako nalog za plaćanje nije primljen u toku poslovnog dana definisanog Terminskim planom Institucije – smatra se da je primljen narednog poslovnog dana.

Institucija je Terminskim planom definisala momenat pred kraj poslovnog dana tako da se za sve naloge za plaćanje koje primi nakon tog momenta smatra da su primljeni narednog poslovnog dana.

Ako korisnik platnih usluga zahtijeva da izvršenje naloga za plaćanje počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada platilac stavi na raspolaganje novčana sredstva Platnoj instituciji – smatra se da je nalog za plaćanje primljen na taj utvrđeni dan. Ako taj dan nije poslovni dan Institucije, smatra se da je nalog za plaćanje primljen narednog poslovnog dana Institucije.

## VIII USLUGE IZVRŠAVANJA PLATNIH TRANSAKCIJA KOD KOJIH SU NOVČANA SREDSTVA OBEZBIJEĐENA KREDITOM

### Opšte odredbe

#### Član 14

Institucija vrši usluge prenosa novčanih sredstava kod kojih su novčana sredstva obezbijeđena kreditom. Korisnik o ovoj usluzi može da se informiše pozivanjem Kontakt centra Institucije na broj + 382 68 885 301.

Kredit koji odobrava Institucija Korisniku platne usluge se odobrava na period koji nije duži od 12 mjeseci. Kredit može da se koristi isključivo za izvršenje platne transakcije. Preduslov isplate kredita je dostavljanje naloga za plaćanje od strane Korisnika kojim se inicira izvršenje platne transakcije. Korisnik ne mora da ima otvoren račun za plaćanje kod Institucije za prenos novčanih sredstava.

Institucija razmatra zahtjev za kredit samo u slučaju kada je prikupljena cjelokupna potrebna dokumentacija. O spisku neophodne dokumentacije Korisnik može da se informiše u filijalama Institucije i kod Agenata Institucije gdje podnosi zahtjev za kredit. Po prijemu zahtjeva i ostale neophodne dokumentacije, a prije zaključenja ugovora o kreditu, Institucija utvrđuje i procjenjuje kreditnu sposobnost podnosioca zahtjeva za kredit na osnovu svih prikupljenih podataka. Institucija će kreditnu sposobnost učesnika u kreditu procjenjivati na osnovu podataka koje dobije od

Korisnika i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti (Kreditni registar). O odobrenju kreditnog zahtjeva Institucija donosi odluku i o istoj obavještava podnosioca zahtjeva za kredit – Korisnika.

Institucija slobodno odlučuje o izboru svojih Korisnika u skladu sa važećim propisima i svojim internim aktima, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Korisnika.

Ako je zahtjev za kredit odbijen na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti Korisnika (Kreditni registar), Institucija će podnosioca zahtjeva za kredit bez naknade odmah pismeno obavijestiti o podacima iz te baze.

Prije zaključenja ugovora o kreditu Institucija će ponudu i nacrt ugovora o kreditu dostaviti i licu koje namjerava da pruži sredstvo obezbjeđenja (jemstvo, mjenica, i sl.). Institucija će Korisniku za vrijeme važenja ugovora o kreditu, šestomjesečno bez naknade, dostavljati obavještenje o stanju duga po ugovoru na trajnom nosaču podataka ili poštom na adresu stanovanja (kontakt adresu) Korisnika, koju je Korisnik naveo u zahtjevu za kredit, odnosno na adresu o kojoj Korisnik naknadno obavijesti Instituciju. Naknadno obavještenje o promjeni adrese stanovanja (kontakt adrese) Korisnik može uputiti Instituciji poštom ili e-mailom na adresu [office@payspot.me](mailto:office@payspot.me).

O osnovnim uslovima odobravanja pojedinačnih vrsta kredita (najmanji i najveći iznos kredita, period kredita, valuta kredita, vrsta i visina nominalne kamatne stope, vrsta i visina naknada, instrumenti obezbjeđenja, troškovi kredita) Korisnik može da se informiše u filijalama Institucije (internim i eksternim) gdje podnosi zahtjev za kredit.

### Sredstva obezbjeđenja

#### Član 15

Korisnik je dužan da Instituciji obezbijedi adekvatna sredstva obezbjeđenja otplate kredita, u skladu sa Ugovorom o kreditu. Korisnik kredita, odnosno davalac sredstava obezbjeđenja ima pravo da, nakon potpunog izmirenja obaveza prema Instituciji po ugovoru o kreditu, preuzme neiskorišćena sredstva obezbjeđenja data po tom ugovoru, uključujući i sredstva obezbjeđenja koja su upisana u odgovarajući registar. Institucija će Korisnika kredita, odnosno davaoca sredstava obezbjeđenja pisanim putem obavijestiti o tome da je Korisnik izmirio sve svoje obaveze po određenom ugovoru o kreditu - u roku od 30 dana od dana izmirenja obaveza. Obavještenje sadrži podatke o ugovoru o kreditu, iznos izmirenih obaveza, potpis odgovornog lica i pečat Institucije.

### Otplata i prijevremena otplata kredita

#### Član 16

Obaveze po kreditu dospijevaju na naplatu u zavisnosti od datuma dospjeća za koji se Korisnik opredijelio



prilikom zaključenja ugovora o kreditu. Korisnik može otplatiti kredit, djelimično ili u cjelini, i prije rokova utvrđenih ugovorom o kreditu uz prethodno pismeno obavještenje Instituciji.

#### **Odustanak od ugovora**

##### **Član 17**

Korisnik može da odustane od ugovora o kreditu u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak. Pri odustanku od ugovora, a prije isteka navedenog roka, Korisnik je dužan da o svojoj namjeri da odustane obavijesti Instituciju u pisanoj formi na način kojim se potvrđuje prijem obavještenja o odustanku, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ovog ugovora. Ukoliko Korisnik odustane od ugovora dužan je da odmah a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja o odustanku vrati Instituciji glavnica i kamatu za vrijeme korišćenja kredita.

#### **Dospjeće kredita i uslovi za aktiviranje sredstava obezbjeđenja**

##### **Član 18**

Institucija može proglasiti kredit i sva svoja potraživanja po osnovu Ugovora o kreditu dospjelim prije ugovorenog roka dospjeća, kao i da aktivira bilo koje sredstvo obezbjeđenja predviđeno ugovorom o kreditu, u skladu sa uslovima definisanim ugovorom o kreditu.

#### **Ustupanje potraživanja**

##### **Član 19**

Institucija ima pravo da, bez posebne saglasnosti Korisnika, sva potraživanja i prava iz ugovora o kreditu prenese na banku/platnu instituciju/instituciju elektronskog novca u svemu u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima i Zakonom o zaštiti potrošača korisnika finansijskih usluga. O izvršenom prenosu Institucija će obavijestiti Korisnika u roku od 15 dana po izvršenom prenosu.

### **IX**

#### **IX USLUGA PRIHVATANJA PLATNIH INSTRUMENTATA**

##### **Opšte odredbe**

##### **Član 20**

Institucija pruža Usluge prihvatanja platnih instrumenata Trgovcima i/ili Organizatorima internet platforme. Smatra se da je Trgovac/Organizator internet platforme zaključio Okvirni ugovor sa Institucijom zaključenjem Ugovora na osnovu koga Institucija kao prihvatilac pruža Usluge prihvatanja platnih transakcija na osnovu Platnih instrumenata i izvršavanja tih Platnih transakcija radi prenosa novčanih sredstava Trgovcu/Organizatoru internet platforme na transakcioni račun kod poslovne banke.

Institucija se obavezuje da će izvršavati platne usluge u

skladu sa Okvirnim ugovorom i pozitivnim propisima. U slučaju kolizije odredbi Opštih uslova i Ugovora zaključenog nakon početka primjene Opštih uslova, primarno se primjenjuju odredbe pojedinačnog ugovora, a zatim odredbe ovih Opštih uslova.

#### **Okvirni ugovor o prihvatanju platnih instrumenata**

##### **Član 21**

Institucija pruža Trgovcu/Organizatoru internet platforme uslugu prihvatanja platnih instrumenata na POS terminalima, Internet prodajnim mjestima i internet platformama, s tim da se bliži uslovi i način korišćenja Usluge pored ovih Opštih uslova, bliže određuju i u Ugovoru kao sastavnom dijelu Okvirnog ugovora. Institucija je u obavezi da Trgovcu/Organizatoru internet platforme – preduzetniku, u primjerenom roku, prije zaključenja Okvirnog ugovora, dostavi nacrt Okvirnog ugovora, kako bi Trgovac/Organizator internet platforme uporedio različite ponude pružaoca platne usluge i procijenio da li ti uslovi i usluge odgovaraju potrebama Trgovca/Organizatora internet platforme, a sve radi donošenja odluke o uspostavljanju ugovornog odnosa sa Institucijom u vezi korišćenja Usluge, na papiru.

Institucija sa Trgovcima/Organizatorima internet platforme - pravnim licima ne primjenjuje odredbe Zakona koji se odnose na dostavljanje nacrta Okvirnog ugovora u predugovornoj fazi, tako da je u odnosu na Trgovce/Organizatore internet platforme - pravna lica izuzeta predugovorna faza kod zaključivanja Okvirnog ugovora. Institucija je slobodna u izboru Trgovca/Organizatora internet platforme sa kojima uspostavlja ugovorni odnos u pogledu korišćenja Usluge, što uključuje diskreciono pravo Institucije da odbije uspostavljanje ugovornog odnosa odnosno pružanje Usluge Trgovcu/Organizatoru internet platforme.

Okvirni ugovor između Institucije i Trgovca/Organizatora internet platforme zaključuje se u pisanoj formi. Trgovac/Organizator internet platforme ima pravo na jedan primjerak Okvirnog ugovora u pisanoj formi, u štampanom obliku, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtjev, dostavi kopija Okvirnog ugovora.

Okvirnim Ugovorom o prihvatanju platnih instrumenata koji se zaključuje između Institucije i Trgovca/Organizatora internet platforme uređuju se: vrste platnih instrumenata koji su predmet prihvatanja, prava i obaveze Institucije, prava i obaveze Trgovca/Organizatora internet platforme, naknada Institucije za usluge prihvatanja platnih instrumenata i usluge prenosa novčanih sredstava, uslovi i rokovi prenosa novčanih sredstava po osnovu usluge

prihvatanja, sredstva obezbeđenja, reklamacije i dr. Trgovac/Organizator internet platforme koji se registruje kod organizacije nadležne za vođenje registra privrednih subjekata/ kod drugih organa i organizacija dužan je da dostavi odgovarajuću dokumentaciju u roku od 3 (slovima: tri) dana od dana prijema rješenja o upisu te promjene. Ukoliko Trgovac/Organizator internet platforme ne dostavi potrebna dokumenta u vezi sa promjenama podataka, Institucija ima pravo da obustavi ili ograniči uslugu do momenta dostavljanja uredne dokumentacije potrebne za usklađivanje podataka. Trgovac/Organizator internet platforme je u obavezi da Instituciji bez odlaganja dostavlja informacije i o drugim promjenama od značaja za pružanje platnih usluga od strane Institucije, a koje se ne registruju u registru privrednih subjekata odnosno kod drugih organa i organizacija. Ukoliko Trgovac/Organizator internet platforme ne dostavi podatke o promjenama koje utiču na pružanje platnih usluga, Institucija nije niti se može smatrati odgovornom ukoliko Trgovac/Organizator internet platforme ne bude u mogućnosti da koristi platne usluge na ugovoreni način.

## **X ODGOVORNOST INSTITUCIJE I KORISNIKA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA**

### **Odbijanje naloga za plaćanje Član 22**

Institucija će odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u slučajevima:

- ako nalog nije popunjen i izdat na propisanom obrascu ili ne sadrži sve elemente potrebne za izvršenje naloga,
- ako Korisnik nije obezbijedio novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Institucije,
- ako Korisnik nije dostavio odgovarajuću dokumentaciju, ukoliko je ona neophodna za izvršenje platne transakcije,
- kada postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga za plaćanje.
- ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma.

U slučaju odbijanja naloga iz nekog od navedenih razloga smatraće se da nalog nije ni primljen. Institucija će odmah obavijestiti Korisnika o odbijanju naloga za plaćanje i, ako je moguće, o razlozima. Ukoliko Korisnik zahtijeva, Institucija će mu dostaviti obavještenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

### **Opoziv naloga za plaćanje**

### **Član 23**

Korisnik može opozvati nalog za plaćanje u bilo kom trenutku prije nastupanja neopozivosti tog naloga za plaćanje povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija, tako da se bilo koja buduća platna transakcija u nizu smatra neodobrenom.

Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je isti unesen u sistem Institucije i ukoliko je započet proces njegovog izvršenja.

Institucija neće postupiti po zahtjevu Korisnika za opoziv naloga za plaćanje nakon što je isti izvršila, odnosno nakon što je platni nalog prosljeđen u međubankarske platne sisteme.

Opoziv naloga za plaćanje izdatog u papirnoj formi, u slučaju kada je opoziv moguć, Korisnik vrši podnošenjem zahtjeva u pisanoj formi u filijali Institucije i kod Agentu.

Za plaćanja na internet prodajnom mjestu/internet platformi, opoziv se vrši na način definisan Uslovima korišćenja na internet prodajnom mjestu Trgovca/internet platformi Organizatora internet platformi.

Ukoliko je Institucija, u skladu sa Zakonom, odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost Korisnika - neautorizovanu platnu transakciju dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te transakcije, odnosno da korisnikov račun za plaćanje vrati u stanje u kojem bi bio da neautorizovana platna transakcija nije izvršena, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila korisniku. Isključena je odgovornost Institucije za izvršene neautorizovane platne transakcije ako je izvršenje posljedica ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zloupotrebe platnog instrumenta.

### **Odgovornost za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju**

#### **Član 24**

Ako je platnu transakciju inicirao Korisnik, Institucija odgovara Korisniku za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja. Kod nacionalne platne transakcije Institucija je dužna da obezbijedi da iznos ove transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je primila nalog za plaćanje u skladu sa terminskim planom Institucije. Ukoliko je Institucija, u skladu sa Zakonom, odgovorna za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije Korisniku, uz povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku i plati iznos svih kamata na koje bi korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Ako je nalog za plaćanje izvršen u skladu sa brojem računa primaoca plaćanja navedenom u dostavljeno nalogu za plaćanje, smatra se da je nalog pravilno izvršen u dijelu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge elemente navedene u dostavljenom nalogu.

Ako je popunjen netačan broj računa za plaćanje, transakcionog računa primaoca plaćanja u dostavljenom nalogu za izvršenje platne transakcije ili neki drugi neispravan elemenat naloga, Institucija nije odgovorna za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju.

Na zahtjev Korisnika koji je u nalog za plaćanje unio neispravan račun primaoca plaćanja, Institucija će odmah da preduzme sve razumne mjere kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je dužan da u tom cilju sarađuje sa Institucijom, kao i da joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako povraćaj sredstava korisniku ne bude moguć (iz razloga odbijanja zahtjeva za povraćaj sredstava od strane primaoca plaćanja ili njegove banke), Institucija će na pismeni zahtjev korisnika odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su korisniku potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i /ili o primaocu plaćanja).

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačnog broja transakcionog računa, Institucija će odmah po saznanju izvršiti povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije korisniku. U slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije, Institucija će, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po pisanom zahtjevu korisnika odmah preduzeti odgovarajuće mjere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i korisniku bez odlaganja pružiti informacije o ishodu preduzetih mjera.

Korisnik ima pravo da od Institucije, u skladu sa zakonom, zahtijeva naknadu štete nastale izvršenjem neautorizovane nacionalne platne transakcije ili neizvršenjem ili pogrešnim izvršenjem nacionalne platne transakcije za koju je Institucija odgovorna.

Ako je Institucija izvršila nacionalnu platnu transakciju po osnovu naloga za plaćanje Korisnika, sa podacima različitim u odnosu na podatke navedene u tom nalogu za plaćanje, Institucija postupa na jedan od sljedećih načina:

- u slučaju kada je primaocu plaćanja navedenom u nalogu za plaćanje korisniku prenesen iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u tom nalogu za plaćanje, Institucija može istog poslovnog dana kada je primila nalog za plaćanje, i bez zahtjeva korisnika platnih usluga prenijeti razliku pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja.

- u slučaju ako je Institucija prenijela primaocu plaćanja iznos koji je različit od iznosa koji je naveden u nalogu za plaćanje korisnika, Institucija može istog poslovnog dana kada je primila nalog za plaćanje pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahtjeva korisnika.

#### **Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake**

##### **Član 25**

Institucija Korisniku izdaje Jedinstvenu identifikacionu oznaku prilikom zaključenja Ugovora, koju je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja naloga za plaćanje i koji služi za identifikaciju računa za plaćanje. Tačnim navođenjem Jedinstvene identifikacione oznake primaoca plaćanja u nalogu za plaćanje, smatra se da je nalog za plaćanje pravilno izvršen u odnosu na primaoca plaćanja. Institucija ne snosi odgovornost za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju, ukoliko Korisnik dostavi netačnu Jedinstvenu identifikacionu oznaku. U ovom slučaju, Korisnik ima pravo da od Institucije zahtijeva da preduzme sve razumne mjere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o primaocu plaćanja). U slučaju da Institucija, zbog pogrešne jedinstvene identifikacione oznake, ne može iznos primljenih sredstava da prenese na račun primaoca, Institucija će Korisniku izvršiti povraćaj iznosa transakcije.

Institucija se obavezuje da preko Računa za Korisnika obavlja platne usluge do iznosa raspoloživih sredstava na računu za plaćanje. Korisnik se obavezuje da, u slučaju promjene podataka datih prilikom otvaranja računa za plaćanje, Instituciju obavijesti o navedenoj promjeni i dostavi odgovarajući dokaz o tome najkasnije u roku od 8 (osam) kalendarskih dana, uz popunjavanje odgovarajućeg obrasca Institucije.

#### **Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije**

##### **Član 26**

Korisnik ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Institucije, podnese zahtjev za preduzimanje odgovarajućih mjera od strane Institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanja informacije o ishodu preduzetih mjera. Korisnik ima pravo da, u slučaju neodobrene, neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije, zahtijeva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije, odnosno neizvršenjem ili pogrešnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Institucija.

#### **Povraćaj sredstava**

### Član 27

Institucija se obavezuje da korisniku obezbijedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ukoliko je Korisnik obavijesti o neautorizovanoj, neizvršenoj ili pogrešno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno zahtijeva pravilno izvršenje platne transakcije, odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 7 dana od dana saznanja o toj platnoj transakciji i pod uslovom da su to obavještenje odnosno taj zahtjev dostavljeni platnoj instituciji najkasnije u roku od 13 mjeseci, u protivnom Korisnik gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizovane, neizvršene ili pogrešno izvršene platne transakcije.

Obavještenje o neautorizovanoj, neizvršenoj ili pogrešno izvršenoj platnoj transakciji u pisanoj formi korisnik može dostaviti Instituciji, na adresu sjedišta Institucije. Ako korisnik nije obezbijedio informacije o platnoj transakciji u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, Institucija je odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, i dužna je da korisniku obezbijedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 13 mjeseci, ako je korisnik obavijesti o neautorizovanoj, neizvršenoj ili pogrešno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

### Učešće posrednika u neizvršenoj ili pogrešno izvršenoj platnoj transakciji

#### Član 28

Institucija odgovara Korisniku za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju u nacionalnom platnom prometu i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

### Isključenje odgovornosti

#### Član 29

Isključena je odgovornost Institucije za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje naloga u slučajevima nastupanja smetnji u obavljanju platnih usluga odnosno događaja prouzrokovanih djelovanjem više sile i drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Instituciji.

## XI NAKNADE

### Član 30

Naknade za pružanje usluga Institucije su definisane Tarifom naknada. Tarifa naknada je dostupna Korisniku u poslovnim prostorijama Institucije, kod Agenata, Institucije i na internet stranici Institucije.

Institucija Korisniku naplaćuje naknadu odmah po izvršenju usluge ili u skladu sa Ugovorom. Za izvršene jednokratne platne transakcije, Korisnik je dužan da plati Instituciji naknadu po Tarifi naknada za usluge Institucije, odmah po izvršenju pojedinačne platne transakcije. Svaka promjena iznosa naknada biće

blagovremeno objavljena i dostupna Korisniku u poslovnim prostorijama Institucije, kod Agenata i Distributera. Institucija će navedene podatke o iznosima naknada učiniti dostupnim i na svom internet sajtu [www.payspot.me](http://www.payspot.me).

## XII NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

### Član 31

Okvirni ugovor i Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji zaključuju se na crnogorskom jeziku. Komunikacija u toku trajanja Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji odvija se na crnogorskom jeziku, usmeno.

Komunikacija u toku trajanja Okvirnog ugovora odvija se na crnogorskom jeziku, pismeno.

## XIII PRAVO NA PRIGOVOR

### Član 32

Korisnik ima pravo na pisani Prigovor ukoliko smatra da se Institucija ne pridržava odredaba Zakona o platnom prometu i drugih propisa koji se odnose na ove usluge, Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenog Ugovora.

Korisnik se bliže informiše u vezi podnošenja prigovora u Opštim uslovima poslovanja Institucije koji su istaknuti na vidnom mjestu u svim filijalama Institucije, i kod Agenata, kao i na internet prezentaciji Institucije.

Korisnici se o načinu podnošenja prigovora mogu detaljnije upoznati u Obavještenju o načinu podnošenja prigovora, kao i o formi Zahtjeva za podnošenje prigovora koji su dostupni na Internet sajtu Institucije. Pismeni prigovor Korisnik može podnijeti:

- slanjem na e-mail  
adresu: [prigovori@payspot.me](mailto:prigovori@payspot.me);
- poštom na adresu Institucije;
- lično na šalterima agenata/filijala i sjedištu Institucije;

Institucija nije dužna da razmatra usmeno podnesene prigovore, ali Korisnik uvijek može da podnese prigovor na gore navedene načine.

Institucija Korisniku ne naplaćuje naknadu za postupanje po prigovoru.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Institucijom na koji se taj prigovor odnosi (ime i prezime ili naziv Korisnika, naziv pravnog lica/PIB, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije, partija kredita, kontakt podatke Korisnika...), kao i razloge podnošenja prigovora.

Institucija razmatra sa dužnom pažnjom svaki prigovor Korisnika, ocjenjuje osnovanost istog i dostavlja Korisniku pismeni odgovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, u pisanoj formi, i to na papiru ili, ako je tako ugovoreno između Institucije i Korisnika, na drugom trajnom mediju.

Ako Institucija ne dostavi odgovor u roku od 15 dana iz razloga na koje ne može da utiče, dostaviće Korisniku platnih usluga, u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, obavještenje sa obrazloženjem razloga za kašnjenje odgovora na prigovor i rokom za dostavljanje traženog odgovora, koji nije duži od 30 dana, od dana prijema prigovora.

Ako smatra da Institucija nije postupila u skladu sa odredbama Zakona o platnom prometu, Korisnik prigovor može uputiti i Centralnoj banci Crne Gore, na adresu Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br. 6, Podgorica.

Korisnik može pokrenuti i postupak alternativnog rješavanja spora, u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža.

#### **XIV ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI**

##### **Član 33**

Poslovnom tajnom se smatra cjelokupna dokumentacija i podaci vezani sa poslovanje Institucije, koji se zvanično i javno ne objavljuju, nezavisno od izvora i načina saznanja.

Institucija prepoznaje važnost zaštite ličnih podataka Korisnika, zbog čega postupa sa istima s posebnom pažnjom i u skladu sa propisima. Na postupanje Institucije sa podacima do kojih dođe u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primjenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne tajne i zaštitu podataka o ličnosti.

Poslovnom tajnom smatraju se podaci do kojih je u toku poslovanja došla Institucija, a odnose se na Korisnika uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promjenama na računu za plaćanje Korisnika.

Institucija, članovi njenih organa i lica zaposlena ili angažovana kod Institucije, kao i druga lica koja zbog prirode svog posla imaju pristup podacima (u daljem tekstu: obveznik čuvanja poslovne tajne) - ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove podatke, niti im mogu omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne za obveznike čuvanja

te tajne ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kog su ostvarili pristup podacima koji su predmet ove tajne.

Izuzetno obveznik čuvanja poslovne tajne može trećim licima saopštiti ili dostaviti podatke, odnosno omogućiti pristup tim podacima:

- ako je lice na koje se ovi podaci odnose prethodno dalo pismeni pristanak;
- Centralnoj banci;
- na osnovu odluke ili zahtjeva nadležnog suda, državnog tužilaštva, organa državne uprave nadležnih za poslove policije, odnosno sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma, kao i organa uprave nadležnog za poslove poreza u skladu sa zakonom;
- drugim licima, u skladu sa zakonom ili na osnovu prethodno date pisane saglasnosti korisnika platne usluge.

Institucija ima pravo da podatke saopšti, odnosno dostavi istražnom sudiji, javnom tužiocu i sudovima, odnosno drugim organima koji vrše javnopravna ovlašćenja - isključivo radi zaštite svojih prava, u skladu sa zakonom.

Korisnik je saglasan i ovlašćuje Instituciju da njegove lične podatke po osnovu ovih Opštih uslova poslovanja, dostavi Centralnoj banci Crne Gore, spoljnjem revizoru Institucije, licima kojima je po zakonu dužna da dostavlja podatke, kao i svim trećim licima sa kojima Institucija ima zaključene odgovarajuće ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Institucije i Korisnika, a sa kojima Institucija ima zaključen ugovor/sporazum o povjerljivosti podataka i informacija, u zemlji ili inostranstvu.

Institucija lične podatke dobija iz različitih izvora, u većini slučajeva podaci se dobijaju direktno od Korisnika na kog se ti lični podaci i odnose i koji daje svoju saglasnost/pristanak Instituciji da vrši obradu njegovih podataka na osnovu ovog člana i u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja. Institucija može da upotrijebi i druge informacije o Korisniku koje su dostupne ili su učinjene dostupnima putem javnih izvora (javni registri, baze podataka, internet aplikacije, društvene mreže, i putem svih drugih javnih izvora informacija). Sve prikupljene lične podatke zaposleni u Instituciji obrađuju isključivo u skladu sa zakonskim ovlašćenjima i na osnovu pristanka/saglasnosti za obradu prema uslovima predviđenim važećim propisima i standardima primjenom odgovarajućih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mjera.



Institucija u cilju obavljanja djelatnosti i pružanja platnih usluga u svojstvu rukovaoaca podacima o ličnosti, prikuplja podatke o ličnosti prvenstveno od lica na koje se ti podaci odnose, a od drugog lica samo u slučajevima kada je to predviđeno ugovorom zaključenim sa licem na koje se podaci odnose ili propisano zakonom ili drugim propisom donesenim u skladu sa zakonom.

Institucija obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira, a koji su u funkciji obavljanja njene djelatnosti. Institucija obezbjeđuje zaštitu podataka o ličnosti svim svojim Korisnicima i zaposlenima. Korisnik je saglasan da Institucija ima pravo da vrši obradu podataka u smislu zakona kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Institucije i Korisnika, radi izvršavanja obaveza Institucije u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji je neophodan za obavljanje svoje djelatnosti.

Institucija obezbjeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promjene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti kojima raspolaže u svojim bazama.

Institucija prilikom realizacije naloga za plaćanje, a u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i internim aktima Institucije, može da zahtijeva od Korisnika i dodatne podatke.

Dodatni podaci mogu biti: ime i prezime, jedinstveni matični broj građana, datum i mjesto rođenja, adresu prebivališta ili boravišta, podatke o vrsti, broju,

Korisnik ima pravo da podnese zahtjev Instituciji a radi obavještenja o obradi podataka. Korisnik ima pravo da se obavijesti o sljedećim podacima: koje podatke Institucija obrađuje, iz kog su izvora prikupljeni podaci, u koju svrhu i po kom pravnom osnovu se podaci prikupljaju, načinu korišćenja podataka, korisnicima podataka, kao i mogućnošću prenošenja podataka o ličnosti.

Institucija obezbeđuje da lica na koja se podaci odnose mogu koristiti svoja prava, konkretnije pravo pristupa podacima o ličnosti, pravo na dopunu nepotpunog i izmjenu ili brisanje netačnog podatka o ličnosti, pravo na brisanje (gde je to dozvoljeno zakonom) podataka o ličnosti i pravo na prigovor.

U cilju ostvarivanja prava u pogledu zaštite podataka o ličnosti kao i radi pružanja svih potrebnih objašnjenja u ovom pogledu, Korisnik se može obratiti Instituciji na jedan od sljedećih načina:

- Poštom na adresu sjedišta Institucije
- Na adresu elektronske pošte: [zastita.podataka@payspot.me](mailto:zastita.podataka@payspot.me)

Korisnik platnih usluga Institucije o svojim pravima, a koja se tiču zaštite podataka o ličnosti može da se bliže

upozna putem Obavještenja o obradi podataka o ličnosti koje je dostupno na Internet sajtu Institucije <https://www.payspot.me/>

## **XV SPRJEČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA**

### **Član 34**

Institucija ima pravo da od Korisnika zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma. Institucija ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Korisnikom, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Korisnika, ukoliko to nalažu propisi o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma. Institucija može da bez saglasnosti privremeno blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda, djelimično ili u cjelosti, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili u korist Korisnika, ukoliko Korisnik po zahtjevu Institucije u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svom poslovanju, porijeklu sredstava ili prirodi i namjeni poslovnog odnosa sa Institucijom, odnosno transakcije koju obavlja preko Institucije, pri čemu Institucija neće biti odgovorna za štetu koju Korisnik pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

## **XVI VIŠA SILA**

### **Član 35**

Institucija ne preuzima odgovornost za gubitak, pretrpljenu štetu ili neispunjavanje uslova iz Opštih uslova poslovanja izazvanih dejstvom više sile. U smislu Opštih uslova poslovanja višom silom smatraju se događaji koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje usluga Institucije, a prouzrokovani su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, pandemije, prekida telekomunikacionih veza ili drugih kanala komunikacije, radnji i propisa bilo kog državnog ili drugog ovlašćenog tijela, prestankom ili nepravilnim funkcionisanjem platnog sistema ili drugim nepredvidivim okolnostima zbog kojih Institucija nije u tehničkoj mogućnosti da izvrši platnu transakciju. U slučaju kašnjenja u izvršenju platne transakcije zbog nastanka više sile, isključuje se odgovornost Institucije za nastalu štetu.

## **XVII ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Član 36**

Ovi Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se od 24.05.2024.godine. Na članove ovih Opštih uslova poslovanja primjenjuju se odredbe Zakona o platnom prometu, Zakona o zaštiti potrošača- korisnika finansijskih usluga, Zakona o obligacionim odnosima,

Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranja  
terorizma i odredbe drugih važećih propisa.

U Podgorici, dana 24.05.2024. godine