Erste Bank AD Podgorica
Arsenija Boljevića 2A
81000 Podgorica
www.erstebank.me

19991
info@erstebank.me

Opšti uslovi korišćenja paketa uz transakcioni račun

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

1. UVODNE ODREDBE

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

1.1. Banka – izdavalac Opštih uslova i Pružalac platnih usluga koji Korisniku otvara i vodi račun za plaćanja je Erste Bank AD Podgorica, registrovana kod Centralnog registra privrednih subjekata (u daljem tekstu: CRPS) pod matičnim brojem 02351242, sa sjedištem u Podgorici, Arsenija Boljevića 2A, račun broj 907-54001-10 SWIFT: OPPOMEPG; IBAN: ME25540000007000000101; internet stranica: www.erstebank.me, info telefon: 020440440, Kontakt centar 19991,e-mail: info@erstebank.me.

1.2. Akti Banke – su svi pripadajući dokumenti i odluke koje po propisanoj proceduri donose ovlašćena tijela Banke i koji su Korisniku dostupni pojedinim Distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze Korisnika i svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze prema Banci, kao i Banke same (primjer: Posebni Opšti uslovi, Odluka o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima i sl.). Banka će Korisniku na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos sa Bankom.

1.3. Distributivni kanali – u smislu ovih Opštih uslova predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje Bančinih proizvoda i usluga. U samom tekstu Opštih uslova pojam Distributivni kanali može značiti filijala Banke, internet stranica Banke www.erstebank.me (dalje: internet stranica), Erste Web ebanking, bankomati i sl.

1.4. Klijent – u smislu ovih Opštih uslova fizička osoba (potrošač) koja je sa Bankom sklopila Okvirni ugovor o platnim uslugama.

1.5. Erste Paket – paket uz tekući račun koji omogućava pogodnosti u korišćenju određenih osnovnih bankarskih proizvoda i usluga na način kako je to definisano u članu 3. ovih Opštih uslova, a koje pogodnosti Korisnik prihvata prilikom potpisivanja Ugovora o korišćenju paketa.

1.6. Ugovor – ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa (na primjer, Ugovor o transakcionom računu, Ugovor o štednom računu).

1.7. Ugovor o korišćenju paketa - ugovor zaključen između Banke i Korisnika kojim se ugovara korišćenje određenog paketa usluga.

1.8. Račun – transakcioni račun koji Banka, na osnovu Ugovora i Opštih uslova vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija.

1.9. Podnosilac zahtjeva – fizičko lice (potrošač) koja predajom potpisane Pristupnice ili Zahtjeva od Banke traži mogućnost korišćenja Erste Fensi ili Erste Digital Paketa.

1.10. Korisnik – u smislu ovih Opštih uslova je fizičko lice (potrošač) koja je sa Bankom pored Okvirnog ugovora o platnim uslugama zaključio i Ugovor o korišćenju paketa, te koji je ujedno i korisnik transakcionog računa otvorenog u Banci.

1.11. Opunomoćeni – osoba koju je, na osnovu i u okviru ovlašćenja iz punomoćja, ovlastio Korisnik, a koja će preduzimati radnje u ime i za račun Korisnika u skladu s punomoćjem te pravima i ograničenjima Opunomoćenika koji proizlaze iz ovih Opštih uslova.

1.12. Opšti uslovi računa – Opšti uslovii vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica, koji su dostupni u filijali Banke i na internet stranici Banke.

ERSTE Bank

1.13. Opšti uslovi paketa – ovi Opšti uslovi korišćenja paketa uz transakcioni račun.

1.14. Opšti uslovi usluge Erste info – Opšti uslovi korišćenja usluge Erste info za fizička lica, koji su dostupni u filijali Banke i na internet stranici Banke.

1.15. Kartica – je debitna, odnosno kreditna kartica koja pored svrhe identifikacione kartice, omogućuje korisniku raspolaganje sredstvima s Računa na bankomatima, EFT-POS uređajima, internetu i drugim samouslužnim uređajima, kao i Kartica na rate kojom se Korisniku omogućava raspolaganje sredstvima isključivo iz odobrenog Limita za rate (LZR) na bankomatima, EFT-POS terminalima i u trgovini putem interneta, a koje su bliže opisane u Posebnim opštim uslovima.

1.16. Personalizovana sigurnosna obilježja (personalizovani sigurnosni podaci) kartice – elementi kartice nužni za realizaciju plaćanja na isplatnim ili prodajnim mjestima sa ili bez fizičkog prisustva Korisnika (internet, kataloška i telefonska prodaja – MOTO transakcije), a podrazumijevaju: PIN Kartice i/ili broj Kartice i/ili datum isteka Kartice i/ili trocifreni kontrolni broj utisnut na Kartici i/ili mToken PIN i/ili otisak prsta Korisnika. Ove elemente Banka izdaje Korisniku radi provjere autentičnosti.

1.17. Email adresa – je adresa koju je Korisnik dostavio Erste banci kao primarnu adresu za dostavu svih dopisa / obavještenja / izvještaja / reklamnih materijala (uključujući i one koji utiču na prava i obaveze iz ugovornog odnosa Korisnika sa Erste bankom). Ako Korisnik nije Erste banci dostavio email adresu, Erste banka će navedenu dokumentaciju dostavljati na kontakt adresu ukoliko postoji, odnosno na adresu boravišta koju je Korisnik dostavio Erste banci ili na adresu prebivališta, izuzev u slučaju Godišnjih obavještenja o stanju kredita i depozita koje će dostavljati adresu prebivališta.

1.18. Usluga elektronskog bankarstva - skup usluga Banke, koji čine usluga internet bankarstva i usluga mobilnog bankarstva.

1.19. Provjera autentičnosti - postupak koji Banci omogućava provjeru identiteta korisnika Platne usluge/Platnog instrumenta ili valjanosti upotrebe određenog Platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih podataka korisnika Platne usluge/Platnog instrumenta.

1.20. Pouzdana provjera autentičnosti - Provjera autentičnosti Korisnika na osnovu upotrebe dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja, posjedovanja i svojstvenosti koji su međusobno nezavisni, a koje samo korisnik zna i posjeduje, što znači da kršenje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost podataka čija se autentičnost provjerava.

1.21. Osjetljivi podaci o plaćanju - podaci koji se mogu koristiti za izvršenje prevare, uključujući personalizovane sigurnosne podatke, s tim da, za aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osjetljive podatke o plaćanju.

1.22. Lice koja podliježe sankcijama / Sankcionisano lice - podrazumijeva svakog pojedinca ili entitet (a) koji je naveden na bilo kojoj od javno dostupnih lista posebno označenih državljana i blokiranih lica, ili pojedinaca ili lica, entiteta ili skupina koje podliježu Sankcijama koje je izdalo Tijelo nadležno za sankcije, sa svim izmjenama, dopunama ili zamjenama, (b) koji posluje, strukturiran je ili ima sjedište u Sankcionisanoj državi, (c) koji je inače predmet Sankcija i (d) u vlasništvu ili pod kontrolom ili nastupa u ime bilo kojeg od prethodno navedenih pojedinaca ili entiteta.

1.23. Sankcije - podrazumijevaju sve ekonomske ili finansijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo koje u skladu sa potrebama izriče, nameće, ili sprovodi Tijelo nadležno za donošenje sankcija (zakoni, pravila i propisi koji se na njih odnose nazivaju se "Propisi o sankcijama").

1.24. Sankcionisana država - podrazumijeva u svakom trenutku zemlju ili teritoriju koja je predmet bilo kojih državnih ili teritorijalnih sankcija.

1.25. Tijelo nadležno za sankcije - podrazumijeva (a) Savjet bezbjednosti Ujedinjenih nacija, (b) EU, (c) SAD (d) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojem od prethodno navedenih, i (e) svako drugo nadležno državno ili regulatorno tijelo, instituciju, agenciju koja nameće ekonomske i finansijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo, uključujući bez ograničenja, i Kancelarija za nadzor strane imovine, Ministarstva finansija SAD-a (OFAC).

1.26. Zahtjev za raskid Ugovora o korišćenju Paketa uz zadržavanje transakcionog računa – Zahtjev za zatvaranje Paketa (dalje: Zahtjev za raskid) koji je dostupan u filijalama Banke. Korisnik je obvezan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju da želi otkazati ugovoreni paket.

ERSTE Bank

1.27. Posebni Opšti uslovi – Posebni opšti uslovi poslovanja su uslovi propisani za određeni proizvod/uslugu (pnaprimjer, Opšti uslovi korišćenja usluge on-line bankarstva).

1.28. Trajni medij – svako sredstvo koje Klijentu omogućuje pohranjivanje informacija upućenih lično njemu na način da su mu one dostupne za buduću upotrebu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reprodukovanje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku.

2. OPŠTE ODREDBE

2.1. Ovim Opštim uslovima korišćenja paketa usluga za fizička lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se prava i obaveze Banke i Korisnika v u vezi sa ugovaranjem, korišćenjem, izmjenom i prestankom korišćenja Erste paketa usluga koje Banka nudi fizičkim licima.

2.2. U odnosu na Opšte uslove računa, ovi Opšti uslovi smatraju se posebnim, a regulišu prava i obaveze Korisnika u korišćenju Erste paketa koje Banka ima u ponudi. Potpisom Ugovora o korišćenju nekog od Erste paketa Korisnik izjavljuje da je pročitao Opšte uslove, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvata sva prava i obaveze koje iz njih proizlaze.

2.3. Banka Korisniku prilikom otvaranja Računa i/ili ugovaranja bilo koje platne usluge Banke, uz informacije iz ovih Opštih uslova uručuje i druge Akte Banke kojima se reguliše pojedina platna usluga Banke koju Korisnik zahtijeva ili ugovara sa Bankom (primjer: Posebni Opšti uslovi, Odluka o naknadama, Terminski plan).

2.4. Ugovor o korišćenju paketa zajedno sa ovim Opštim uslovima, Opštim uslovima računa, pripadajućim Posebnim Opštim uslovima za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent, Opštim uslovima izdavanja i korišćenja platnih kartica za fizička lica, Opštim uslovima korišćenja usluge Erste info, Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju sa fizičkim licima, Odlukom o visini kamatnih stopa po depozitima fizičkih lica, Terminskim planom te Ugovorom, čine sastavni dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama kojeg je Korisnik sklopio sa Bankom u skladu sa članom 2.3. Opštih uslova računa (dalje: Okvirni ugovor o platnim uslugama).
Ovi Opšti uslovi i svi dokumenti koji čine Okvirni ugovor nalaze se i dostupni su na internet stranici i/ili Filijali Banke.

2.5. U slučaju kolizije Ugovora o korišćenju paketa i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora o korišćenju paketa, zatim odredbe ovih Opštih uslova, te na kraju ostali Akti Banke, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije.

2.6. Korisnik sklapanjem Okvirnog ugovora potvrđuje da je prethodno, prije sklapanja predmetnog ugovora, upoznat sa ovim Opštim uslovima, drugim Aktima Banke i drugom dokumentacijom koja u skladu sa članom 2.3. ovih Opštih uslova čini Okvirni ugovor, te da se sa njima u cjelosti slaže i prihvata ih.

2.7. Ukoliko su odredbe ugovora kojima su Banka i Korisnik do uvođenja ovih Opštih uslova uređivali ugovorne odnose u vezi sa vođenjem Računa i obavljanjem usluga plaćanja, bile u suprotnosti sa odredbama Zakona o platnom prometu i/ili odredbama ovih Opštih uslova, te odredbe ranije sklopljenih ugovora neće se primjenjivati, te su iste nadomještene odredbama ovih Opštih uslova i drugim dokumentima koji u skladu sa članom 2.3. ovih Opštih uslova čine Okvirni ugovor.

3. SADRŽAJ PAKETA

3.1. Banka može formirati jedan ili više paketa usluga namijenjenih fizičkim licima.

3.2. Paket usluga predstavlja kombinaciju proizvoda, usluga i pogodnosti koje se Korisniku nude pod povoljnijim uslovima u odnosu na njihovo pojedinačno korišćenje.

3.3. Sadržaj Erste X paketa:

- vođenje transakcionog računa
- debitna kartica
- SMS/Viber/erste Info obavještenja po tekućem računu
- uslugu elektronskog bankarstva (mobilno i/ili internet bankarstvo),
- osiguranje koje Banka definiše kao sastavni dio paketa.

Osiguranje koje je uključeno u Paket definisano je Posebnim uslovima osiguranja koji se Korisniku uručuju prije zaključenja Ugovora o korišćenju paketa.

Mjesečna naknada za korišćenje X paketa obračunava se u skladu sa Odlukom o naknadama Banke.

ERSTE Bank

3.4. Sadržaj Erste Y paketa:

- vođenje transakcionog računa,
- debitna kartica,
- SMS/Viber/erste Info obavještenja,
- uslugu elektronskog bankarstva (mobilno i/ili internet bankarstvo),
- kartica na rate, pod uslovom da Korisnik ispunjava kriterijume Banke za njeno izdavanje;
- osiguranje koje Banka definiše kao sastavni dio paketa.

Pravo na korišćenje kartice na rate postoji samo ukoliko je Korisniku odobren limit u skladu sa kreditnom politikom Banke.

Mjesečna naknada za korišćenje Y paketa obračunava se u skladu sa Odlukom o naknadama Banke.

3.5. Prijava na uslugu on-line bankarstva te autorizacija Transakcija uz korišćenje Kartice moguća je uzToken i/ili mTokenom u skladu sa Opštim uslovima korišćenja usluge on-line bankarstva.

3.6. Pored uslova za odobravanje ugovaranja Erste Paketa Korisnik mora ispunjavati i uslove za svaki pojedini proizvod ili uslugu unutar Erste Paketa u skladu sa Opštim uslovima Banke za svaki pojedini proizvod i/ili uslugu.

U slučaju da Korisnik ne ispunjava uslove za korišćenje pojedinog proizvoda ili usluge koja čini sastavni dio Paketa, a bez tog proizvoda ili usluge nije moguće koristiti Paket u skladu sa njegovom definisanom strukturom, Banka neće zaključiti Ugovor o korišćenju tog Paketa. Korisnik će biti upoznat sa drugim proizvodima i paketima iz ponude Banke za koje ispunjava uslove.

4. UGOVARANJE I KORIŠĆENJE PAKETA

4.1. Erste paket Korisnik može ugovoriti prilikom inicijalnog ugovaranja transakcionog računa ili naknadno, uz već postojeći transakcioni račun.

4.2. U slučaju ugovaranja korišćenja paketa prilikom inicijalnog otvaranja transakcionog računa, ovi Opšti uslovi zajedno sa Opštim uslovima računa, pripadajućim Posebnim Opštim uslovima za uslugu koju ugovaraju Banka i Korisnik, Opštim uslovima izdavanja i korišćenja platnih kartica za fizička lica, Opštim uslovima korišćenja usluge Erste info, Opštim uslovima osiguranja, Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s fizičkim licima, Odlukom o visini kamatnih stopa po depozitima fizičkih lica, Terminskim planom i Ugovorom čine sadržaj Ugovora o paketu.

4.3. U slučaju ugovaranja paketa uz postojeći transakcioni račun, ovi Opšti uslovi, zajedno sa pripadajućim Posebnim Opštim uslovima za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent Odlukom o visini kamatnih stopa po depozitima fizičkih lica, Terminskim planom čine sadržaj Ugovora o paketu.

4.4. Potpisivanjem Ugovora o korišćenju paketa Korisnik prihvata ove Opšte uslove. Ugovor o korišćenju paketa sklapa se na neodređeno vrijeme i proizvodi pravno dejstvo danom zaključenja.

4.5. Korisnik potpisom Ugovora o korišćenju paketa potvrđuje tačnost podataka navedenih u Ugovoru o korišćenju paketa te dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Ugovoru o korišćenju paketa, kao i da prikupi dodatne informacije.

4.6. Banka može odbiti zahtjev za ugovaranje Paketa ukoliko nisu ispunjeni uslovi propisani važećim propisima, internim aktima Banke ili ukoliko procjena rizika Banke ne omogućava uspostavljanje ili nastavak poslovnog odnosa.Postojeći Klijent Banke, koji želi postati Korisnik Paketa, isto može ostvariti potpisivanjem Ugovora o korišćenju paketa.

4.7. Fizičko lice (potrošač), koja želi postati Korisnik Paketa, prije sklapanja Ugovora o korišćenju paketa, sklopiće Okvirni ugovor o platnim uslugama.

4.8. Korisnik može početi poslovati po Paketu nakon sklapanja Ugovora o korišćenju paketa.

5. NAKNADE

5.1. Naknada za korišćenje Paketa naplaćuje se sa Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate u skladu sa Odlukom o naknadama bez dodatne saglasnosti Korisnika.

5.2. Odluka o naknadama je objavljena na Internet stranici i u filijalama Banke.

5.3. Za korišćenje Paketa Korisnik plaća jedinstvenu mjesečnu naknadu u skladu sa Odlukom o naknadama.

5.4. Korisniku Paketa neće se naplaćivati pojedinačne naknade za pojedine proizvode i usluge koje su dio Paketa, već će mu se ugovaranjem Paketa naplaćivati jedinstvena naknada u skladu s članom 5.3. ovih Opštih uslova.

ERSTE Bank

5.5. Nezavisno od činjenice koristi li Korisnik sve ili samo pojedine proizvode, usluge ili pogodnosti iz Paketa i odobreno dopušteno prekoračenje po Računu / usluzi kartica na rate, Korisniku će se uvijek naplatiti jedna jedinstvena mjesečna naknada za korišćenje Paketanezavisno od obima korišćenja usluga obuhvaćenih Paketom.

5.6. Za iznos jedinstvene mjesečne naknade tereti se Račun Korisnika zadnji dan u tekućem mjesecu.

5.7. Korisnik Paketa može uz Paket koristiti i druge proizvode i usluge Banke koji nisu uključeni u Paket, ali uz obračun naknade u skladu s Odlukom o naknadama.

5.8. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi, nezavisno o nazivu, koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje Korisniku, ugovoreni su u neto iznosu. Korisnik je obavezan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, eventualna druga davanja i obaveze koje je Banka obavezna obračunati ili na bilo koji drugi način preuzeti na osnovu pozitivnih propisa za takvo korišćenja proizvoda i usluga Banke.

5.9. Korisnik je dužan pridržavati se svih obaveza proizašlih iz poslovnog odnosa s Bankom, te je shodno tome dužan podmiriti troškove koji proističu iz korišćenja usluga i proizvoda shodno Aktima Banke, te je obavezan Banci nadoknaditi sve troškove koji proističu iz odnosa (ugovornog ili vanugovornog) sa Bankom, uključujući pri tome i obavezu nadoknade svake štete koja je Banci nastala na osnovu bilo kakve radnje ili propusta Korisnika.

6. PRESTANAK VAŽENJA PAKETA

6.1. Prestankom važenja Ugovora o korišćenju paketa prestaju prava Korisnika na pogodnosti i povlastice koje proizlaze iz Paketa. Korisnik nastavlja koristiti transakcioni račun i druge proizvode Banke koje je ugovorio zasebno, osim ako njihov prestanak nije posebno ugovoren ili proizlazi iz prirode proizvoda.Korisnik može bez navođenja razloga u svakom trenutku otkazati Ugovor o korišćenju paketa, podnošenjem Zahtjeva za raskid Ugovora o korišćenju Paketa u bilo kojoj filijali Banke. Ukoliko je u okviru Paketa Korisnik koristio proizvode ili usluge za koje postoje posebni ugovori ili posebni opšti uslovi, nakon prestanka Paketa nastavlja se primjena tih ugovora i uslova, osim ako je drugačije ugovoreno.

6.2. Banka će otkazati Ugovor o korišćenju paketu u slučaju da Korisnik zatvori transakcioni račun uz koji je sklopljen Ugovor o korišćenju paketu, te u slučaju smrti Korisnika.

6.3. Banka može jednostrano otkazati bilo cijeli Ugovor o paketu bilo pojedini proizvod, uslugu ili pogodnost unutar Paketa sa dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.

6.4. Banka može bez otkaznog roka raskinuti Ugovor o korišćenju paketa ukoliko:

- Korisnik koristi proizvode ili usluge Banke protivno zakonu
- Korisnik dostavi netačne, nepotpune ili obmanjujuće podatke značajne za uspostavljanje ili održavanje poslovnog odnosa
- postoje razlozi povezani sa sprečavanjem pranja novca, finansiranja terorizma ili primjenom međunarodnih sankcija
- postoji osnovana sumnja na prevarno ili neovlašćeno korišćenje proizvoda i usluga Banke

6.5. Korisnik Paketa može u bilo kojem trenutku prestati koristiti pojedine proizvode, usluge ili pogodnosti unutar Paketa, osim zatvaranja tekućeg računa. Radi otklanjanja svake sumnje, Korisnik može u svakom trenutku zatvoriti transakcioni račun, ali u tom slučaju ne može koristiti pogodnosti Paketa.

6.6. U slučaju otkazivanja Paketa u toku tekućeg kalendarskog mjeseca, Korisniku se neće naplatiti jedinstvena mjesečna naknada za korišćenje Paketa za taj mjesec, ako je Paket zatvorio najkasnije dan prije zadnjeg radnog dana tekućeg kalendarskog mjeseca.

6.7. Prestanak korišćenja pojedinog proizvoda ili usluge koja je sastavni dio Paketa ne znači automatski prestanak cijelog Paketa, osim ako je korišćenje tog proizvoda ili usluge uslov za postojanje konkretnog Paketa. Ukoliko Korisnik izgubi pravo na korišćenje kartice na rate ili mu odobreni limit bude smanjen ili ukinut, to samo po sebi ne dovodi do prestanka Ugovora o korišćenju paketa, osim ako je drugačije definisano uslovima konkretnog Paketa.

6.8. Ukoliko Banka ukine određeni Paket iz svoje ponude, o tome će obavijestiti Korisnika najmanje dva mjeseca prije dana prestanka primjene tog Paketa. Korisniku će biti ponuđena mogućnost prelaska na drugi raspoloživi Paket ili nastavak korišćenja pojedinačnih proizvoda i usluga van Paketa.

6.9. Prestankom korišćenja Paketa ne prestaju obaveze Korisnika nastale do dana prestanka Paketa, uključujući obavezu izmirenja dospjelih naknada, kamata i drugih obaveza prema Banci.

ERSTE Bank

7. POSLOVNA TAJNA

7.1. Podaci do kojih Banka dođe u toku poslovanja, a odnose se na Korisnika ili Klijenta, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promjenama na računu za plaćanje Korisnika ili Klijenta čine poslovnu tajnu.

8. ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE

8.1. Korisnik je dužan koristiti se Platnim instrumentom u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova i drugih Akata Banke kojima se reguliše izdavanje i korišćenje određenog Platnog instrumenta, te bez odlaganja obavijestiti Banku o ustanovljenom gubitku, krađi ili zloupotrebi Platnog instrumenta ili njegovom neovlašćenom korišćenju. Korisnik može blokirati Platni instrument pozivom na +382 20 409 490 ili +382 20 409 491 te shodno Posebnim Opštim uslovima koji regulišu taj Platni instrument.

8.2. Banka ima pravo blokirati Platni instrument u sljedećim slučajevima:

- u slučaju gubitka i/ili krađe Platnog instrumenta,
- u slučaju prijema informacije o smrti Korisnika,
- ako postoje objektivni razlozi za sumnju u sigurnost Platnog instrumenta,
- ako postoji sumnja na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje Platnog instrumenta s namjerom prevare,
- ako postoje razlozi na osnovu kojih Banka može opravdano zaključiti da je u odnosu na Korisnika značajno povećan rizik da Korisnik neće moći ispuniti svoju obavezu plaćanja,
- u slučaju potrebe prilagođavanja poslovanja Banke pozitivnim zakonskim propisima.

8.3. U slučaju blokade Platnih instrumenata od strane Banke shodno članu 8.2. ovih Opštih uslova, Banka će obavijestiti Korisnika usmeno (telefonom) ili pisanim putem (elektronskim putem, poštom) prije blokade, a ukoliko to ne učini prije, Banka će Korisnika obavijestiti nakon blokade Platnog instrumenta, osim ako davanje obavještenja nije u suprotnosti sa opravdanim razlozima sigurnosti ili protivno zakonu.

9. POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

9.1. Ukoliko Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu sa Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo, ovlašćen/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana (osim ako izričito nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili poštom na Erste Bank AD Podgorica - Služba marketinga, Podgorica, Arsenija Boljevića 2A Podgorica ili elektronskom poštom na adresu vasemisljenje@erstebank.me ili pisani prigovor predati u filijalu Banke sa naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposleni Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje prigovora u sklopu Banke.

9.2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je nastao, odnosno da li je i kako Korisnikov prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni.

9.3. . U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Korisnika da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Korisnik to ne učini u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je Korisnik odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Korisnika sa prigovorom ili s dopunom prigovora.

9.4. Banka će o osnovanosti prigovora, te o mjerama i radnjama koje preduzima obavijestiti Korisnik u pisanoj formi, u roku od 8 (osam) radnih dana od dana prijema prigovora, i to na papiru ili na drugom trajnom mediju. Korisnik može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore. Organ ovlašćen za nadzor poslovanja Banke je Centralna banka Crne Gore, sa sjedištem u Podgorici, na adresi: Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 6, Podgorica.

9.5. Korisnik može pokrenuti i postupak alternativnog rješavanja spora u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža. Banka je dužna da učestvuje u postupku alternativnog rješavanja spora koji je korisnik pokrenuo. Nadležno tijelo kojem se može obratiti potrošač je: Centar za alternativno rješavanje sporova, na adresi: Serdara Jola Piletića, Podgorica, internet adresa www.centarzaars.me.

ERSTE Bank

10. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

10.1. Na odnose, međusobna prava i obaveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Crne Gore.

10.2. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

10.3. Odredbe ovih Opštih uslova stupaju na snagu i primjenjuju se od 07.12.2026. godine.