

**Повідомлення про зміни та доповнення
Загальних умов надання платіжних послуг
для споживачів/не споживачів
у АТ Запад банк Подгориця**

I Вступ

У Повідомленні про зміни та доповнення Загальних умов надання платіжних послуг для споживачів / неспоживачів, які застосовуються до відкриття та ведення транзакційних рахунків і транзакційних рахунків – платіжних карток, способу виконання, строків та обліку платіжних операцій, формування та розпорядження коштами, інформування Клієнта про зміни та стан рахунку, курсів валют, що використовуються для конвертації валют, нарахування відсотків, розрахунку та стягнення комісій за послуги Банку, закриття рахунків, обсягу інформації, яка надається Клієнту, а також інших питань, пов'язаних із наданням платіжних послуг, зазначені зміни та доповнення, які стосуються узгодження з поправками до Закону про платіжний обіг, що набрав чинності 20.02.2025, щодо SEPA кредитних переказів.

II Банк – надавач платіжних послуг

Назва:	АТ ЗАПАД БАНК ПОДГОРИЦЯ
Адреса:	Чорногорія, 81000 Подгориця, вулиця Московська, будинок 2b, VII поверх
Реєстраційний номер у ЦРГС:	40009448
Ідентифікаційний номер:	03032531
Ідентифікаційний номер платника податків:	03032531
BIC/SWIFT:	ZBCGMEPG
Транзакційний рахунок у ЦБЧГ	907-57001-31
Електронна пошта:	info@zapadbanka.me
Інтернет-сторінка:	www.zapadbanka.me
Телефон:	+382 20 690 000
Факс:	+382 20 690 001
Наглядовий орган:	Центральний банк Чорногорії зі штаб-квартирою за адресою: 81000 Подгориця, бульвар Святого Петра Цетинського, буд. 6
Ліцензія на здійснення діяльності, видана Центральним банком Чорногорії:	0101-4014/67-3 від 30.1.2015 року

III Зміни та доповнення Загальних умов

У розділі III Терміни та тлумачення

- змінено термін 23) «Міжнародна платіжна операція», який тепер викладений в наступній редакції:

„23) Міжнародна платіжна транзакція - платіжна транзакція у всіх валютах, ри якій один надавач платіжних послуг надає платіжну послугу на території Чорногорії, а інший надавач платіжних послуг — на території іншої держави, а також платіжна транзакція у валюті євро (EUR), при якій один надавач платіжних послуг надає послугу на території Чорногорії, а інший — на території іншої держави – учасниці SEPA, і ця послуга виконується через платіжну схему SEPA;“

- додано терміни: 55) R-транзакція, 56) SEPA (Single Euro Payments Area), 57) SEPA-платежі, 58) SEPA платіжна схема, 59) SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication):

„55) R-транзакція - означає міжнародну платіжну транзакцію в євро (EUR) до країн-учасниць зони SEPA, яку надавач платіжних послуг не може належним чином виконати або яка підлягає винятковій обробці, зокрема через недостатність коштів, відкликання, неправильну суму або дату, відсутність повноважень чи неправильний, закритий або анульований рахунок;

56) SEPA (Single Euro Payments Area - Єдина зона платежів у євро) - означає єдиний платіжний простір у євро, в межах якого юридичні та фізичні особи здійснюють та отримують платіжні транзакції на однакових основних умовах, з рівними правами та обов'язками, незалежно від місцезнаходження користувача платіжних послуг, за допомогою платіжних схем SEPA;

57) SEPA-платежі – охоплюють усі види кредитних переказів та прямих дебетувань, які реалізуються в межах єдиного платіжного простору SEPA через відповідні платіжні схеми;

58) Платіжна схема SEPA - сукупність правил, практик і стандартів, спрямованих на досягнення сумісності при наданні та використанні платіжного інструменту SEPA, погоджених між надавачами платіжних послуг;

59) SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) – глобальна мережа для обміну фінансовими повідомленнями між фінансовими установами, що забезпечує безпечну, стандартизовану та надійну передачу інформації про платіжні транзакції, незалежно від розташування банків чи інших учасників системи, з використанням SWIFT-кодів та повідомлень відповідно до міжнародних стандартів;“

Повідомлення про зміни та доповнення Загальних умов надання платіжних послуг для споживачів / не споживачів у АТ Запад банк Подгориця

У Розділі IV «Види платіжних послуг» у пункті 2 після термінів «національні» та «міжнародні» додано термін «платіжні трансакції», і тепер пункт 2 викладений в наступній редакції:

„Платіжні трансакції, які виконує Банк, поділяються на:

- 1) національні платіжні трансакції;*
- 2) міжнародні платіжні трансакції.“*

У Розділі IV-2 «Платіжні послуги»

- пункт 1. Зміст платіжного доручення – Міжнародний платіжний обіг – додано слово «відповідними» і тепер він викладений в наступній редакції:

„Міжнародний платіжний обіг

*Належним чином заповнене платіжне доручення / запит на міжнародний платіж із зазначенням усіх необхідних даних про платника, номера рахунку платника, суми та валюти платежу, одержувача з платіжними інструкціями, детального опису призначення платежу, **відповідних** опцій оплати (розподіл витрат, валютування) та підстави платежу (рахунок-фактура / проформа / договір / постанова, рішення тощо).“*

- пункт 6. Скасування та зміни платіжних доручень – Міжнародний платіжний обіг – додано частину щодо скасування SEPA-платежів, і тепер пункти 3, 4, 5 викладені в наступній редакції:

*„Користувач платіжних послуг має право звернутися до Банку із запитом на відкликання **міжнародного** платіжного доручення після того, як Банк його отримав і обробив у своїй системі.*

*Скасування або зміна міжнародного платіжного доручення може бути ініційоване на запит користувача платіжних послуг навіть після обробки доручення **через SWIFT або через SEPA платіжну схему**, подачею запиту до Банку*

електронною поштою (з адреси, зареєстрованої в системі Банку) або в приміщенні Банку. У цьому випадку Банк не несе відповідальності за невиконання повернення / зміни платіжного доручення.

У випадку, якщо трансакцію було здійснено через систему SWIFT, Банк надішле запит на відкликання платежу за допомогою SWIFT-повідомлення MT192 до банку-кореспондента, при цьому буде застосовано тариф згідно з чинним Тарифом. У випадку, якщо трансакцію здійснено через SEPA платіжну схему, Банк надішле запит на відкликання платежу за допомогою повідомлення camt.056 до банку одержувача та застосує тариф згідно з чинним Тарифом.“

а пункт 6 розділу «Міжнародний платіжний оборот» скасовується і переноситься до попереднього розділу «Національний платіжний оборот», де стає пунктом 3, який викладений в наступній редакції:

„Відкликання постійного доручення має бути подане до Банку на наступний місяць не пізніше ніж за один місяць до дати, визначеної для здійснення платежу. У випадку прямого дебетування, коли застосовується узгоджений день, користувач платіжних послуг може відкликати платіжне доручення не пізніше кінця робочого дня, що передує узгодженому дню дебетування, не порушуючи при цьому право платника на повернення коштів.“

- пункт 11 «Міжнародні платежі» – додано технічний опис виконання міжнародних платежів, умову для вибору опції розподілу витрат «OUR» та пояснення щодо R-транзакцій, тому

параграфи 3 та 4 тепер викладені в наступній редакції:

„Правильно оформлені міжнародні платіжні доручення Банк виконує через систему SWIFT, шляхом надсилання повідомлення MT103 у разі одноразової транзакції, або MT102 — у разі кількох транзакцій, або через SEPA-платіжні схеми шляхом надсилання файлу racs.008 відповідно до Графіка приймання та виконання платіжних транзакцій.

Правильним міжнародним платіжним дорученням вважається доручення, що містить щонайменше такі дані: про Клієнта, номер рахунку, з якого здійснюється платіж, одержувача коштів (повна назва, адреса, IBAN, інструкції щодо платежу), призначення платежу, суму та валюту платежу, відповідні опції платежу (терміновість, розподіл витрат тощо), до якого додано належну документацію для здійснення платежу (договір, проформа / рахунок-фактура, рішення, заява або інше) та яке підписано уповноваженими особами Клієнта, а також доручення, за яким забезпечено покриття суми платежу та покриття комісії на транзакційному рахунку користувача платіжних послуг у Банку.“

параграф 6 зараз викладений в наступній редакції:

„У випадку міжнародних доручень, що виконуються через систему SWIFT, користувач платіжних послуг уповноважує Банк стягувати також комісію за опцію “OUR” із доступних коштів на його транзакційних рахунках у Банку — без додаткової згоди.“

і додається параграф 11, який викладений в наступній редакції:

„R-транзакції, у контексті міжнародних платежів у валюті EUR (євро) до країн-членів SEPA, що виконуються через SEPA платіжні схеми, представляють собою набір надзвичайних ситуацій, які включають відкликання та/або повернення платіжної транзакції. Користувач SEPA платіжних послуг може подати Банку запит на відкликання платежу, який має бути виконаний у строк

до 10 (десяти) робочих днів, крім випадків шахрайства — коли строк становить 13 (тринадцять) місяців. Повернення коштів, яке ініціює Банк на запит користувача, має бути виконано у строк до 3 (трьох) робочих днів. Банк, на запит користувача SEPA платіжних послуг, надсилає банку отримувача платіжне повідомлення camt.056 з вимогою відкликання або повернення платіжної транзакції.“

- пункт 12. Надходження з-за кордону – змінено технічний опис міжнародних надходжень, і пункти 1 та 2 викладені в наступній редакції:

„У разі надходжень, отриманих через систему SWIFT, транзакційний рахунок користувача платіжних послуг зараховується Банком з датою валютування рахунку Банку в іноземному банку або іншому вітчизняному банку, на день отримання SWIFT-повідомлення MT103 – single customer credit – або після отримання витягу від банку-кореспондента та MT103. У разі надходжень, отриманих через платіжну схему SEPA, транзакційний рахунок користувача платіжних послуг зараховується Банком з датою валютування рахунку Банку в іноземному банку або іншому вітчизняному банку, на день отримання повідомлення racs.008 або після отримання витягу від банку-кореспондента та racs.008. У разі, якщо іноземний банк або інший вітчизняний банк відкличе або змінить платіжне доручення до дати валютування, Банк не оброблятиме надходження і з цього приводу звільняється від будь-якої відповідальності або зобов'язань перед користувачем платіжних послуг. У випадку, якщо інструкція / дані, надані користувачем платіжних послуг, є неповними або якщо не була надана документація / або належна документація, Банк має право утримати відповідне надходження до отримання відсутніх даних / інструкцій / документації, та зарахувати кошти на транзакційний рахунок користувача платіжних послуг не пізніше наступного робочого дня з моменту отримання відсутніх необхідних даних / інструкцій / документації. У випадку ненадання необхідної інструкції / даних / документації для обробки надходження користувачем платіжних послуг у встановлений строк, Банк має право повернути надходження відправнику з утриманням власних витрат із суми надходження. Користувач платіжних послуг уповноважує Банк стягувати комісію за послуги, а також витрати посередницьких банків, які виникли під час здійснення платіжної транзакції, з доступних коштів на його транзакційному рахунку.

Під час обробки надходження Банк вводить код підстави надходження на основі даних, отриманих із повідомлення MT103 зі системи SWIFT або racs.008 із платіжної схеми SEPA, або на основі інформації, отриманої від Клієнта. Банк уповноважений звернутися до банку-ініціатора за додатковою інформацією щодо підстави надходження, а також запросити в Клієнта додаткові документи з метою ідентифікації підстави

надходження, відповідно до чинного законодавства про запобігання відмиванню грошей і фінансуванню тероризму.“

У розділі VII «Захисні та коригувальні заходи», пункт VII-7 «Повернення грошових коштів за авторизованими платіжними транзакціями, ініційованими отримувачем платежу або через нього»

- після параграфу 1 додано параграф 2, який стосується SEPA-платежів, і він викладений в наступній редакції:

„У випадку SEPA-платежу платник має право на повернення коштів від свого надавача платіжних послуг навіть якщо не виконано умови попереднього пункту цього розділу Загальних умов, за умови подання вимоги про повернення коштів (відкликання) у строк до 10 (десяти) робочих днів, за винятком випадків шахрайства, коли строк становить до 13 (тринадцяти) місяців.“,

а попередній параграф 2 став параграфом 3.

У розділі XI Позасудові процедури та альтернативне вирішення спорів

- змінено пункти 2 і 3, які тепер викладені в наступній редакції:

„Для Клієнтів – не-споживачів Банк зобов’язаний протягом 15 (п’ятнадцяти) днів з дня отримання скарги надати відповідь на зауваження, зазначені у скарзі, у паперовій формі та/або електронною поштою. Якщо Банк не надасть відповідь Клієнту – не-споживачу у зазначений вище строк у 15 (п’ятнадцять) днів з причин, на які він не може впливати, він зобов’язаний надіслати Клієнту – не-споживачу повідомлення з обґрунтуванням причин затримки відповіді на скаргу та терміном для надання запитуваної відповіді, який не може перевищувати 30 (тридцять) днів з дня подання скарги.

Клієнт має право після отримання відповіді на скаргу або у разі її ненадання від Банку, подати письмову скаргу до органу, уповноваженого на нагляд за діяльністю Банку, тобто Центрального банку Чорногорії (CBCG), що знаходиться в м. Подгориці, за адресою: бульвар Святого Петра Цетинського, №6“.

У розділі XII Виключення відповідальності

- додано канал виконання міжнародних платіжних операцій – платіжні схеми SEPA, і тепер розділ XII Відмова від відповідальності викладений у наступній редакції:

„Банк не несе відповідальності за неможливість здійснення платіжних операцій у випадках, коли виникають об’єктивні перешкоди для здійснення платіжних операцій. Об’єктивними перешкодами вважаються всі події та дії, які ускладнюють або

унеможливають виконання платіжних операцій, що спричинені дією непереборної сили, війною, заворушеннями, терористичними актами, страйками, перериванням телекомунікаційних зв'язків, а також усіма іншими подіями, виникнення яких не може бути поставлено у вину Банку. До перешкод також належать припинення функціонування або неправильне функціонування систем RTGS, SWIFT і **платіжних схем SEPA**. Виняток із відповідальності також застосовується у випадках, коли Банк був зобов'язаний діяти відповідно до чинного законодавства.“

XIV Кінцеві положення

Загальні умови надання платіжних послуг для споживачів/не споживачів набирають чинності з дня їх ухвалення, а застосовуються з 28.08.2025 року.