



**Загальні умови надання платіжних послуг
для споживачів/не споживачів
у АТ Запад банк Подгориця**

**Загальні умови надання платіжних послуг
для споживачів/не споживачів у АТ Запад банк Подгориця**

Цей документ містить конфіденційну комерційну інформацію АТ Запад Банк Подгориця (далі – «Банк»). Копіювання документа, його сканування або інше відтворення заборонено, крім випадків, коли це дозволено встановленим рівнем конфіденційності документа. Як виняток, документ може бути наданий, якщо попередньо буде забезпечено Заяву або Договір про конфіденційність. Суб'єкти, які мають законодавчо визначені повноваження на ознайомлення зі змістом цього документа та складання його копій, не можуть розголошувати документ третім особам і можуть використовувати його виключно з метою виконання службових обов'язків.

ІНФОРМАЦІЇ

Документ підготував / підготувала (ім'я, прізвище, посада / організаційний підрозділ)	Йована Ковачевіч, Директор сектору платежів Джорджіє Групковіч, заступник директора сектору платежів
Документ затвердив / затвердила (орган управління)	UPRAVNI ODBOR
Згоду на документ надав / надала (орган управління)	N/A
Відповідальність за тлумачення (ім'я, прізвище, посада / організаційний підрозділ)	Йована Ковачевіч, Директор сектору платежів Джорджіє Групковіч, заступник директора сектору платежів
Обов'язкова щорічна ревізія документа (ТАК / НІ)	ТАК

ДИСТРИБУЦІЯ ДОКУМЕНТА

Класифікаційна група	ВНУТРІШНЄ
Рівень чутливості – конфіденційність	Низький – 1
Рівень чутливості – цілісність	Середній – 2
Рівень чутливості – доступність	Середній – 2
Спосіб поширення документа	S:\ Внутрішні документи
Спосіб поширення документа	Співробітникам банку

ВЕРСІЯ ДОКУМЕНТА

Версія	Дата	Опис змін
1	29.10.2021.	Зміни та доповнення до документа
2	16.05.2022.	Узгодження з висновками ЦБЧГ
3	07.02.2024.	Приведення у відповідність із змінами до Закону про розрахункові операції («Офіційний вісник Чорногорії», № 062/13 від 31.12.2013, 006/14 від 04.02.2014, 111/22 від 07.10.2022, 007/23 від 20.01.2023)
4	20.06.2025.	Приведення у відповідність із змінами до Закону про розрахункові операції («Офіційний вісник Чорногорії», № 062/13 від 31.12.2013 р., 006/14 від 04.02.2014 р., 111/22 від 07.10.2022 р., 007/23 від 20.01.2023 р., 015/25 від 20.02.2025 р.)
5		
6		
7		

I Вступ	5
II Банк – постачальник платіжних послуг	6
III Терміни та їх тлумачення	7
IV Види платіжних послуг	14
IV-1 Відкриття, ведення та скасування транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку - платіжні картки	15
1. Оплата засновницького внеску	15
2. Сплата коштів на збільшення засновницького внеску	16
3. Відкриття транзакційного рахунку та транзакційного рахунку – платіжної картки	16
4. Ведення транзакційних рахунків.....	18
5. Доступний баланс транзакційного рахунку/транзакційного рахунку - платіжної картки та спосіб розпорядження коштами	19
6. Повноваження Банку на розпорядження коштами на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку - платіжній картці Клієнта	20
7. Блокування транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжні картки	21
8. Закриття/Анулювання операційного рахунку та/або операційного рахунку - платіжної картки	22
9. Електронний банкінг	24
IV-2 Платіжні послуги	25
1. Зміст платіжного доручення	25
2. Підписання платіжного доручення/Засвідчення	26
3. Отримання платіжних доручень	26
4. Правильність платіжного доручення	27
5. Відхилення платіжного доручення.....	27
6. Скасування та зміни платіжних доручень	28
7. Згода на платіжні транзакції	29
7а. Списання коштів з платіжного рахунку без платіжного доручення	30
8. Авторизація платіжних транзакцій.....	30
9. Підтвердження автентичності та виконання платіжних транзакцій.....	31

10. Здійснення платежів між постачальниками платіжних послуг	32
11. Міжнародні платежі.....	32
12. Платежі з-за кордону	34
13. Випуск та використання платіжних інструментів.....	35
14. Зобов'язання банку щодо платіжних інструментів	36
15. Обмеження/ліміти на використання платіжних інструментів	37
16. Відповідальність за шкоду у разі використання платіжних карток.....	37
17. Заміна платіжної картки	37
V Комісії, процентні ставки та обмінні курси	38
VI Комунікація – обов'язки щодо інформування клієнта.....	39
VII Захисні та коригувальні заходи	40
VII-2 Право банку блокувати платіжний інструмент	41
VII-3 Відповідальність клієнта за несанкціоновані транзакції.....	41
VII-4 Права клієнта-користувача платіжних послуг у разі несанкціонованої або неправильно виконаної платіжної транзакції.....	42
VII-5 Відповідальність банку за виконання несанкціонованої або неправильно виконаної платіжної транзакції	43
1. Відповідальність за виконання платіжної транзакції у разі ініціювання платежу через постачальника послуг ініціації платежів	43
VII-6 Відповідальність банку за виконання платіжних операцій, ініційованих платником або отримувачем платежу	44
VII-7 Повернення грошових коштів за авторизованими платіжними транзакціями, ініційованими отримувачем платежу або через нього	47
VII-8 Запит на повернення коштів за авторизовані платіжні операції, ініційовані отримувачем платежу або через нього	47
VIII Послуга перенесення рахунку для здійснення платежів	48
IX Зміни до Рамкового договору	48
X Строк дії та припинення договору.....	50
XI Позасудові процедури та альтернативне вирішення спорів	51
XII Виключення відповідальності	52
XIII Робота з даними.....	52
XIV Кінцеві положення.....	52

I Вступ

Цими Загальними умовами надання платіжних послуг для споживачів/не споживачів у Запад банку АД Подгориця (надалі – «Банк») визначається порядок ведення операцій за платіжними рахунками та платіжними рахунками – платіжними картками, умови виконання платіжних транзакцій, а також права та обов'язки Банку і споживачів/не споживачів – Власників рахунків / Користувачів платіжної послуги (надалі – «Клієнт»).

Загальні умови надання платіжних послуг для споживачів/не споживачів у Банку (далі – «Загальні умови») застосовуються до відкриття та ведення транзакційних рахунків і транзакційних рахунків – платіжних карток, порядку здійснення, строків і обліку платіжних транзакцій, формування й розпорядження коштами, інформування Клієнта про зміни та стан рахунку, валютних курсів, що застосовуються при конвертації валют, нарахування відсотків, розрахунку та стягнення комісій за послуги Банку, закриття рахунків, обсягу інформації, що надається Клієнту, а також інших питань, пов'язаних із здійсненням платіжних послуг.

Невід'ємною частиною цих Загальних умов є:

- Графік приймання та виконання платіжних транзакцій (далі – Графік),

Будь-яке посилання на Загальні умови в подальшому тексті включає також посилання на документ, згаданий у попередньому абзаці.

Загальні умови є невід'ємною частиною індивідуального Рамкового договору про надання платіжних послуг (національні та міжнародні платіжні транзакції) (далі – Рамковий договір), а також договору/замовлення на одноразову платіжну транзакцію, і разом із Загальними умовами ведення справ Банку, Тарифами та Графіком становлять Рамковий договір і/або договір/замовлення на одноразову платіжну транзакцію та є його невід'ємною складовою частиною.

Банк зобов'язаний у розумний строк до укладення Клієнтом Рамкового договору, а також договору/замовлення на одноразову платіжну транзакцію, ознайомити Клієнта з цими Загальними умовами, Загальними умовами ведення справ Банку та Тарифами одним із таких способів:

- 1) у письмовій формі в приміщеннях і/або в організаційних підрозділах Банку (філія, відділення, каса, представництво за кордоном) (далі – «приміщення Банку»)
- 2) за допомогою електронної пошти (e-mail адреса)
- 3) через систему електронного банкінгу (Електронне банківське обслуговування)

4) шляхом надання посилання на інтернет-сторінку Банку www.zapadbanka.me (далі – «інтернет-сторінка»).

У разі колізії положень Рамкового договору з цими Загальними умовами та/або іншими актами Банку, застосовуються положення Рамкового договору, потім положення цих Загальних умов, а після цього – акти Банку. Уклавши Рамковий договір, Клієнт підтверджує, що попередньо ознайомлений із цими Загальними умовами, повністю з ними погоджується та приймає їх.

Надання всіх або окремих платіжних послуг Банк може, на підставі окремого договору, доручити третій особі, тобто агенту. У такому випадку агент від імені та за рахунок Банку надає платіжні послуги, а Банк несе відповідальність за всі дії та бездіяльність свого агента під час виконання доручених йому обов'язків.

Банк зобов'язується надати Клієнту інформацію про себе як надавача платіжних послуг, про користування платіжною послугою, основні характеристики платіжної послуги, що надається, а також дані, необхідні для належного подання платіжного доручення, відомості про комісії, валютний курс і процентні ставки, канали комунікації між Банком і Клієнтом, захисні та коригувальні заходи, зміну та припинення договору, правовий захист, а також інші питання, передбачені чинними законодавчими актами. Ці Загальні умови вважаються невід'ємною частиною всіх договорів про відкриття та ведення рахунків, які відповідно до нормативних актів визначаються як рахунки для здійснення платежів.

II Банк – постачальник платіжних послуг

Назва:	АТ ЗАПАД БАНК ПОДГОРИЦЯ
Адреса:	Чорногорія, 81000 Подгориця, вулиця Московська, будинки 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

*Загальні умови надання платіжних послуг
для споживачів/не споживачів у АТ Запад банк Подгориця*

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 Терміни та їх тлумачення

У цих Загальних умовах такі слова мають наведені нижче значення:

- 1) Акти Банку** - усі документи та рішення, що приймаються органами Банку, його підрозділами та уповноваженими особами, які доступні Клієнту через визначені канали розповсюдження та регулюють права й обов'язки Клієнта та всіх інших осіб, які набувають права та обов'язки перед Банком, а також самого Банку;
- 2) Банк-відправник** - постачальник платіжних послуг, який передає інформацію, необхідну для перенесення рахунку для платежів;
- 3) Банк-отримувач** - постачальник платіжних послуг, який отримує інформацію, необхідну для перенесення рахунку для платежів;
- 4) CVV-код** - трицифровий код на звороті Платіжної картки, який використовується під час здійснення інтернет-транзакцій або МOTO/CNP-транзакцій;
- 5) Канали дистрибуції** - усі способи та засоби, через які можна отримати доступ до продуктів і послуг Банку, укласти договори та користуватися ними, а саме: філії Банку, Інтернет-сторінка Банку, послуги електронного банкінгу тощо.;
- 6) Дата виконання платіжного доручення** - дата, на яку Банк списує кошти з транзакційного рахунку і/або транзакційного рахунку Платіжної картки Клієнта або резервує кошти для здійснення платежу;
- 7) Дата валютування зарахування/списання** - день, коли Банк зараховує кошти на рахунок Постачальника платіжних послуг отримувача платежу або на транзакційний рахунок і/або транзакційний рахунок Платіжної картки Клієнта;
- 8) Дебетова картка** - позначає Платіжну картку, за допомогою якої платежі здійснюються шляхом негайного списання коштів із транзакційного рахунку;

9) Пряме дебетування - платіжна послуга зі списання коштів із рахунку Платника, коли платіжна транзакція ініційована Отримувачем платежу на підставі згоди Платника, наданої Отримувачу платежу, Постачальнику платіжних послуг Отримувача або Постачальнику платіжних послуг Платника;

10) Держава-член - держава-член Європейського Союзу або держава, що підписала Угоду про Європейський економічний простір;

11) Двофакторна автентифікація – це процедура безпеки, яка вимагає два різні способи підтвердження особи перед тим, як Клієнт отримає доступ до послуги Електронного банкінгу (E-bankarstvo).

Клієнт може використовувати один із двох способів:

- ПІН/постійний пароль + ОТР
- токен + ОТР

12) Електронний банкінг - послуги дистанційного доступу до інформації про рахунки Клієнта та/або здійснення платіжних транзакцій та валютних конверсій за допомогою комп'ютерних чи мобільних пристроїв;

13) Електронна платіжна транзакція - платіжна транзакція, ініційована та виконана із використанням електронної платформи або пристрою, яка не охоплює платіжні транзакції, ініційовані паперовими платіжними дорученнями, поштою чи телефоном;

14) Ідентифікаційний документ - документ, що подається Клієнтом для перевірки особи, підтвердження його громадянства та можливості визначення місця проживання (для резидентів – паспорт або посвідчення особи; для нерезидентів – паспорт або інший відповідний документ із фотографією);

15) Інтернет-банкінг - послуга в межах Електронного банкінгу, що надає Клієнту можливість віддаленого доступу до власних транзакційних рахунків та здійснення транзакцій з використанням комп'ютера і пристрою, який забезпечує отримання або генерацію ОTR-кодів;

16) Унікальний ідентифікаційний код - комбінація літер, цифр або символів, що надаються Постачальником платіжних послуг Користувачеві платіжних послуг, яку Користувач платіжних послуг повинен надати для чіткої ідентифікації іншого користувача платіжних послуг та/або транзакційного рахунку іншого користувача платіжних послуг, що використовується в платіжній операції (унікальний ідентифікатор може бути IBAN/BBAN/номер транзакційного рахунку; BBAN використовується у внутрішніх платіжних операціях, а IBAN – у міжнародних платіжних операціях);

17) Одноразова платіжна транзакція - платіжне доручення, що містить інформацію відповідно до вимог Закону;

18) Картка депонованих підписів - перелік підписів осіб, уповноважених розпоряджатися коштами на транзакційному рахунку Клієнта та/або транзакційному рахунку Платіжної картки, складений на передбаченому Банком бланку;

- 19) Користувач Платіжної картки** - фізична особа, яка отримала спеціальне повноваження на користування Платіжною картою;
- 20) Користувач платіжної послуги** - фізична або юридична особа чи підприємець, який користується платіжною послугою як платник і/або отримувач платежу;
- 21) Контактна адреса Клієнта** - адреса, яку Клієнт надав Банку під час укладення будь-якого договору або про яку він/вона письмово повідомив/повідомила Банк як адресу для отримання письмових повідомлень від Банку, якщо ця адреса відрізняється від місця реєстрації/проживання/перебування Клієнта;
- 22) Кредитний переказ** - платіжна послуга, за якою Платник ініціює у свого Постачальника платіжних послуг здійснення одного або кількох платіжних транзакцій, включаючи видання постійного доручення;
- 23) Міжнародна платіжна транзакція** - платіжна транзакція у всіх валютах, при 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;
- 24) Мобільний банкінг** - послуга в межах Електронного банкінгу, яка надає Клієнту можливість дистанційного доступу до своїх транзакційних рахунків та здійснення операцій за допомогою мобільних телекомунікаційних пристроїв, таких як смартфони, планшети та інші мобільні пристрої.;
- 25) Транзакція МOTO/CNP** - замовлення поштою або телефоном (Mail Order / Telephone Order) а також транзакції без пред'явлення Картки (Card Not Present) – це транзакції, виконання яких у точці продажу не вимагає використання Платіжної картки Клієнта;
- 26) Національна платіжна транзакція** - платіжна транзакція, у виконанні якої беруть участь Постачальник платіжних послуг Платника та/або Постачальник платіжних послуг Отримувача, що надають платіжні послуги на території Чорногорії;
- 27) Платіжне доручення** - інструкція, яку Клієнт подає Банку з проханням виконати платіжну транзакцію;
- 28) Неспоживач** - фізична особа, яка укладає договори про платіжні послуги у межах своєї зареєстрованої підприємницької діяльності (підприємець), а також юридична особа;
- 29) Нерезидент** - особа, визначена згідно із законодавством, що регулює поточні й капітальні операції з іноземними країнами, тобто особа, яка не підпадає під визначення резидента;
- 30) Грошові кошти** - готівкові кошти (банкноти та монети), кошти на рахунку та електронні гроші.;
- 31) Рамковий договір про надання послуг платіжного трафіку (національні та міжнародні платіжні операції) Транзакційний рахунок для виконання національних платіжних**

операцій (BBAN) та Транзакційний рахунок для виконання міжнародних платіжних операцій (IBAN) та Рамковий договір про надання послуг платіжного трафіку (національні та міжнародні платіжні операції за допомогою платіжної картки) Транзакційний рахунок для виконання національних платіжних операцій (BBAN) та Транзакційний рахунок для виконання міжнародних платіжних операцій (IBAN) (далі – «Рамковий договір») - договір про платіжні послуги, яким регулюється подальше виконання окремих платіжних операцій, умови відкриття та ведення транзакційного рахунку, транзакційного рахунку – Платіжної картки, а також послуги/сервіси, пов'язані з транзакційним рахунком і/або транзакційним рахунком – платіжної картки;

32) Уповноважена особа - фізична особа, яку Користувач платіжної послуги – власник транзакційного рахунку і/або транзакційного рахунку – Платіжної картки або його представник уповноважує розпоряджатися коштами на цьому рахунку відповідно до внутрішніх актів Банку та/або спеціальної довіреності на розпорядження коштами;

33) Чутливі дані - дані, які можуть бути використані для вчинення шахрайства, зокрема персоналізовані засоби безпеки. При цьому для діяльності постачальника послуг ініціювання платежу та постачальника послуг надання інформації про рахунок ім'я власника рахунку та номер рахунку не вважаються чутливими платіжними даними;

34) ОTR-код - *One Time Password* – одноразовий пароль із обмеженим часом дії, який Клієнт отримує через Послугу сповіщення, апаратний чи програмний токен;

35) Персоналізовані елементи безпеки - Дані на Платіжній картці та пов'язані з нею дані, які дозволяють Банку ідентифікувати особу, уповноважену на користування Платіжною картою, зокрема: ім'я та прізвище Користувача Платіжної картки, номер Платіжної картки, контрольний номер, вказаний на картці, термін дії картки, PIN-код, підпис Користувача Платіжної картки на картці, а також OTR, TAN, CVV;

36) Персоналізовані дані безпеки – це індивідуальні характеристики, які надавач платіжних послуг надає користувачу платіжних послуг з метою перевірки автентичності.

37) PIN Платіжної картки - персоналізований засіб безпеки, який являє собою особистий секретний ідентифікаційний номер Клієнта, що надається йому Банком, відомий виключно користувачу картки та є строго конфіденційним, і який використовується для ідентифікації користувача платіжної картки та авторизації при платіжних транзакціях, що вимагають підтвердження за допомогою PIN-коду.;

38) Платник – фізична або юридична особа, яка має транзакційний рахунок та/або транзакційний рахунок – платіжну картку і надає доручення або згоду на здійснення платежу з цього рахунку, або фізична чи юридична особа, яка не має транзакційного рахунку, але надає платіжне доручення;

- 39) Платіжна транзакція** – це внесення, виплата або переказ грошових коштів, ініційованих платником або отримувачем платежу, незалежно від зобов'язань між платником і отримувачем платежу;
- 40) Платіжна транзакція на відстані** – платіжна транзакція, яка ініційована через Інтернет або за допомогою пристрою, що може використовуватись для дистанційного зв'язку;
- 41) Платіжний інструмент** - персоналізований засіб і/або набір процедур, погоджених між Користувачем платіжних послуг та Постачальником платіжних послуг, які Користувач застосовує для ініціювання платіжного доручення;
- 42) Платіжна картка** - платіжний інструмент, який дозволяє її власнику оплачувати товари та послуги через приймальні пристрої або дистанційно та/або знімати готівкові кошти, а також користуватися іншими послугами у банкоматі чи іншому терміналі самообслуговування;
- 43) Споживач** - фізична особа, яка укладає договір про платіжні послуги з метою, що не пов'язана з її господарською діяльністю, бізнесом чи професією;
- 44) Особливі умови** - умови, встановлені для певної послуги Банку (наприклад, послуги електронного банкінгу, Платіжних карток, сервісів тощо);
- 45) Надійна перевірка автентичності Клієнта** - перевірка автентичності на основі використання двох або більше елементів, які належать до категорії знання, володіння та притаманності, що є взаємно незалежними й відомі лише Користувачу, що означає, що компрометація одного з них не знижує надійності інших, і які розроблені так, щоб захищати конфіденційність даних, справжність яких перевіряється;
- 46) Прийом платіжних транзакцій** - платіжна послуга, за якою Постачальник платіжних послуг на підставі договору з Отримувачем платежу про прийом і обробку платіжних транзакцій здійснює переказ коштів Отримувачеві платежу;
- 47) Отримувач платежу** - фізична або юридична особа, якій призначені кошти, що є предметом платіжної транзакції;
- 48) Приміщення Банку** – головний офіс Банку та/або організаційні підрозділи (філія, відділення, каса, представництво за кордоном) Банку;
- 49) Перевірка автентичності** - процедура, що дозволяє Постачальнику платіжних послуг перевірити особу Користувача платіжних послуг або дійсність використання певного платіжного інструмента, зокрема використання персоналізованих засобів безпеки Користувача;
- 50) Постачальник платіжних послуг** - особи, які відповідно до Закону можуть надавати платіжні послуги в Чорногорії;
- 51) Рахунок для платежів** - рахунок, який Постачальник платіжних послуг веде на ім'я одного Користувача платіжних послуг та який використовується для здійснення платіжних транзакцій;
- 52) Робочий день** - частина дня, протягом якої Банк або інший Постачальник платіжних послуг Отримувача платежу, що бере участь у виконанні платіжної транзакції, працює та забезпечує можливість виконання платіжної транзакції Користувачем платіжних послуг;

53) Референс - цифровий ідентифікатор, який генерується під час обробки платіжного доручення в Банку та дозволяє Платнику / Отримувачу платежу ідентифікувати платіжну транзакцію;

- **54) Резидент** - Особа, визначена відповідно до закону, що регулює поточні та капітальні операції з іноземними країнами:
 - господарські товариства та інші юридичні особи, зареєстровані в Чорногорії, за винятком їхніх представництв за межами Чорногорії;
 - підрозділи іноземних компаній, зареєстровані у відповідному реєстрі Чорногорії;
 - підприємці – фізичні особи, що мають місце реєстрації або проживання в Чорногорії, які здійснюють господарську діяльність від свого імені з метою отримання прибутку та зареєстровані у відповідному органі Чорногорії;
 - фізичні особи – громадяни Чорногорії, які безперервно проживають у Чорногорії протягом одного року або більше;
 - фізичні особи – іноземні громадяни, які на підставі дозволу на постійне або тимчасове проживання, або дозволу на тимчасове проживання і роботу, безперервно проживають у Чорногорії протягом одного року або більше;
 - дипломатичні, консульські та інші представництва Чорногорії за кордоном, їхні працівники та члени їхніх сімей, які не є іноземними громадянами;

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 (Єдина зона платежів у євро – Single Euro Payments Area) – 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) Платежі SEPA – 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;

- 60) Тариф** – чинний офіційно опублікований прейскурант, за яким Банк, серед іншого, стягує плату за послуги, пов'язані з відкриттям і веденням рахунків та здійсненням платіжних транзакцій;
- 61) Графік приймання та виконання платіжних транзакцій** – акт Банку, яким визначаються строки, способи та умови здійснення платіжних транзакцій;
- 62) Токен** - апаратний або програмний генератор OTP-коду;
- 63) Транзакційний рахунок для здійснення національних платіжних транзакцій (BBAN) та транзакційний рахунок для здійснення міжнародних платіжних транзакцій (IBAN) (далі разом – «Транзакційний рахунок»)** – це вид рахунку для платежів, який відкривають і ведуть банки та інші кредитні установи, що надають платіжні послуги, філія кредитної установи з іншої країни, що має штаб-квартиру в Чорногорії, а також Центральний банк Чорногорії, на ім'я одного користувача платіжних послуг, для здійснення національних та/або міжнародних платіжних транзакцій, а також для інших цілей, пов'язаних із платіжними послугами. Цей рахунок відкривається споживачам і не споживачам, фізичним та юридичним особам, резидентам і нерезидентам;
- 64) Тривалий носій** - Засіб, який дозволяє Клієнту зберігати дані, надані особисто йому, у спосіб, що забезпечує доступ до цих даних для подальшого використання протягом періоду, відповідного меті таких даних, і дозволяє відтворювати збережені дані у незмінному вигляді;
- 65) Постійне доручення** – платіжна послуга з виконання кредитного переказу на підставі договірних відносин між платником і його надавачем платіжних послуг, за якою платник надає згоду надавачу платіжних послуг на формування платіжного доручення з дебетування його транзакційного рахунку та здійснення платежу на користь визначеного отримувача;
- 66) Транзакційний рахунок Платіжної картки** - Тип рахунку, до якого прив'язується Платіжна картка як платіжний інструмент. Відкривається споживачам і неспоживачам, фізичним і юридичним особам, резидентам і нерезидентам. На цьому рахунку відображаються всі фінансові зміни, комісії та витрати, що виникають при користуванні Платіжною картою/картками, відповідно до Тарифів. На запит Користувача основної картки може бути відкритий окремий рахунок для всіх Користувачів додаткових карток «Транзакційний рахунок» та «Транзакційний рахунок – платіжна картка» – далі разом іменуються: «Рахунки»
- 67) Договір про платіжні послуги** – договір, за яким надавач платіжних послуг зобов'язується надавати користувачу платіжних послуг певні платіжні послуги (або одну платіжну послугу), а користувач платіжних послуг зобов'язується сплатити за це надавачу платіжних послуг відповідну винагороду;
- 68) Послуга ініціювання платежу** – платіжна послуга з ініціювання платіжного доручення на запит користувача платіжних послуг, яка стосується рахунку для здійснення платежів, що ведеться іншим надавачем платіжних послуг;

69) Послуга сповіщення - сервіс у межах Електронного банкінгу, що дозволяє Клієнтам отримувати сповіщення через мобільний телефон, зокрема OTP-коди у вигляді повідомлень, а також інформаційні повідомлення про стан рахунку, надходження та списання коштів на транзакційному рахунку і/або транзакційному рахунку Платіжної картки, інформацію про Платіжні картки Банку та їх використання, а також іншу інформацію, пов'язану з діяльністю Банку, через SMS, Viber та інші месенджери;

70) Послуга надання інформації про рахунок - платіжна послуга, що надається за допомогою онлайн-з'єднання, яка надає Користувачу консолідовану інформацію про один або кілька рахунків для платежів, які він має у іншого Постачальника платіжних послуг або у кількох Постачальників платіжних послуг;

71) Власник рахунку - користувач платіжної послуги, який підписав Рамковий договір з Банком і має відкритий транзакційний рахунок і/або транзакційний рахунок Платіжної картки у Банку;

72) Закон - чинний Закон про платіжний трафік у Чорногорії, включаючи його зміни та доповнення;

73) Представник - особа, яка є законним представником Клієнта на підставі статуту, установчого або іншого документа, або особа, яка укладає ділові відносини від імені Клієнта або його представника на підставі спеціальної довіреності.

У зв'язку з тлумаченням значення окремих слів у цьому розділі Загальних положень та умов не має значення, чи використовується форма однини чи множини, рід іменника, а також велика чи мала літера. Назви окремих розділів наведені для ознайомлення та не можуть бути основою для тлумачення Загальних положень та умов.

IV Види платіжних послуг

Цими Загальними умовами визначається здійснення платіжних послуг, а саме:

- ✓ послуги, що дозволяють внесення готівкових коштів на транзакційний рахунок та/або транзакційний рахунок – платіжну картку, а також усі дії, необхідні для ведення транзакційного рахунку;
- ✓ послуги, що дозволяють зняття готівкових коштів з транзакційного рахунку, а також усі дії, необхідні для ведення транзакційного рахунку;
- ✓ виконання платіжних транзакцій, включаючи переказ грошових коштів на транзакційний рахунок та/або транзакційний рахунок – платіжну картку користувача платіжних послуг, як у його надавача платіжних послуг, так і в іншого надавача платіжних послуг, а саме:
 - виконання прямих дебетувань, включаючи одноразові прямі дебетування,
 - виконання платіжних транзакцій за допомогою платіжних карток або подібного інструменту,
 - виконання кредитних переказів, включаючи постійні доручення;
- ✓ виконання платіжних транзакцій, у яких грошові кошти забезпечені кредитом, наданим Клієнту;

*Загальні умови надання платіжних послуг
для споживачів/не споживачів у АТ Запад банк Подгориця*

- виконання прямих дебетувань, включаючи одноразові прямі дебетування,
- виконання платіжних транзакцій за допомогою платіжних карток або подібного інструменту,
- виконання кредитних переказів, включаючи постійні доручення;
- ✓ емісія та/або прийняття платіжних інструментів;
- ✓ здійснення грошових переказів;
- ✓ послуги з ініціювання платежу;
- ✓ послуги з надання інформації про рахунок.

Платіжні транзакції, які виконує Банк, поділяються на:

- 1) національні **платіжні транзакції**;
- 2) міжнародні **платіжні транзакції**.

Банк може укласти з Клієнтом договір про платіжні послуги у формі:

- 1) договору (замовлення) на одноразову платіжну транзакцію та/або
- 2) Рамкового договору

Договором (замовленням) на одноразову платіжну транзакцію регулюється виконання однієї платіжної транзакції, яка не охоплюється Рамковим договором.

Рамковим договором регулюється виконання майбутніх окремих платіжних транзакцій, а також умови відкриття, ведення та закриття транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки. Рамковий договір, окрім вищезазначених послуг, може передбачати надання Клієнту й таких послуг, як: електронний банкінг, послуга сповіщення, постійне доручення/пряме дебетування, платіжні картки та інші платіжні послуги Банку.

На підставі поданих документів для відкриття транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки та підписаного Рамкового договору, Банк відкриває відповідний транзакційний рахунок(и) та/або транзакційний рахунок – платіжну картку і видає Клієнту платіжні інструменти.

Укладені договором платіжні послуги Банк виконує відповідно до чинних нормативних актів Центрального банку Чорногорії, строків виконання та Графіка приймання і виконання платіжних транзакцій Банку, який є невід'ємною частиною цих Загальних умов.

IV-1 Відкриття, ведення та скасування транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку - платіжної картки

1. Оплата засновницького внеску

Перед відкриттям транзакційного рахунку засновники юридичної особи вносять грошові кошти як засновницький внесок. Внесок здійснюється на рахунок, відкритий для цієї мети, на підставі чого Банк видає засновникам юридичної особи підтвердження про сплату засновницького внеску з метою реєстрації юридичної особи в уповноваженому органі. За видачу зазначених підтверджень

Банк стягує встановлену комісію. Після завершення реєстрації у відповідних органах Чорногорії, на запит Клієнта, кошти засновницького внеску перераховуються на нововідкритий транзакційний рахунок цієї юридичної особи. Якщо процедура реєстрації припинена, засновницький внесок повертається платникові на його запит, за умови, що платник поверне Банку оригінали підтверджень про сплату засновницького внеску.

2. Сплата коштів на збільшення засновницького внеску

Перекази здійснюються на транзакційний рахунок Клієнта з обов'язковим зазначенням номера посилання на платіж, описом платежу та з вказанням номера рахунку і найменування юридичної особи, для якої здійснюється збільшення засновницького внеску. Після здійснення платежу Банк надає Клієнту підтвердження про суму здійсненого внеску на збільшення засновницького внеску, тобто проведеної докапіталізації, на підставі письмового запиту Клієнта. Для отримання зазначеного підтвердження Клієнт зобов'язаний надати Банку чинне рішення про збільшення засновницького внеску / докапіталізацію, а Банк нараховує відповідну комісію.

3. Відкриття транзакційного рахунку та транзакційного рахунку – платіжної картки

Банк відкриває транзакційний рахунок та/або транзакційний рахунок – платіжну картку Клієнту на підставі укладеного Рамкового договору. Рамковий договір укладається на основі заяви Клієнта про відкриття транзакційного рахунку, до якої додається документація, передбачена цими Загальними умовами. Заява на відкриття транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки подається за встановленою Банком формою, яка містить усі елементи, передбачені чинними законодавчими актами.

Відповідальність за достовірність і повноту всіх даних, наведених у Заяві на відкриття транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки, несе Клієнт.

На підставі Заяви на відкриття транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки та поданої документації Банк може укласти Рамковий договір і відкрити транзакційний рахунок для здійснення платіжних операцій у межах країни та за кордоном та/або транзакційний рахунок – платіжну картку, тобто для здійснення національних та/або міжнародних платіжних транзакцій, а також рахунок спеціального призначення. Банк може відкривати такі типи рахунків як резидентам, так і нерезидентам, як споживачам, так і не споживачам. Транзакційні рахунки, що відкриваються для національних транзакцій, відкриваються у форматі BBAN (Basic Bank Account Number), який складається з 18 цифрових символів, тоді як транзакційні рахунки, що відкриваються для міжнародних транзакцій, відкриваються у форматі IBAN (International Bank Account Number), який складається з 2 літерних і 20 цифрових символів.

Під час процедури відкриття транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки Банк зобов'язаний встановити особу Клієнта та здійснити інші процедури відповідно до чинного законодавства Чорногорії щодо запобігання відмиванню грошей та фінансуванню тероризму.

Банк може вимагати від Клієнта надання додаткових даних або документів, якщо це передбачено законом або іншим нормативним актом, а також у випадках, коли Банк вважає подання додаткової документації необхідним для прийняття рішення за поданою заявою.

Банк залишає за собою право на власний розсуд і без надання спеціального пояснення відхилити заяву на відкриття транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки, навіть якщо Клієнт виконує умови, зазначені в цьому пункті. Про таку відмову Банк повідомляє Клієнта у письмовій формі та, на його запит, повертає оригінали документів, поданих для відкриття рахунку, залишаючи собі копії цих документів.

Клієнт несе відповідальність за достовірність і повноту всіх даних, на підставі яких Банк відкрив і веде транзакційний рахунок та/або транзакційний рахунок – платіжну картку. Клієнт зобов'язаний відшкодувати Банку будь-які збитки або витрати, що виникли внаслідок недостовірних та/або неповних даних, наданих Клієнтом. Клієнт зобов'язаний письмово повідомити Банк про будь-які зміни в даних, що вносяться до реєстру рахунків у Банку, негайно, але не пізніше ніж протягом 3 (трьох) днів з моменту настання змін, і надати відповідні документи. Вважається, що Банк виконав свій обов'язок щодо надсилання повідомлення, якщо воно було надіслане на останню відому Банку адресу Клієнта. У разі, якщо Клієнт не повідомить або запізниться з повідомленням Банку про зміни, відповідальність за будь-які збитки, пов'язані з веденням його транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки, несе Клієнт. Клієнт зобов'язаний надати необхідні дані про осіб, уповноважених на представництво та розпорядження коштами. Транзакційні рахунки Клієнтів підлягають контролю з боку компетентних органів відповідно до чинного законодавства.

Клієнти Банку, під час відкриття транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки, ознайомлені та погоджуються з тим, що у випадку отримання запиту від іноземного банку, пов'язаного з виконанням транзакції, Банк може передати такому банку інформацію про самого Клієнта, а саме: дату відкриття транзакційного рахунку Клієнта в Банку, фактичну адресу його діяльності, фактичних власників Клієнта та пов'язаних з ним осіб, а також надати детальний опис діяльності Клієнта, документи, що були підставою для виконання транзакції, та інші необхідні дані, запитані іноземним банком у процесі виконання або щодо вже виконаної транзакції.

Протягом 8 (восьми) робочих днів з дня належного отримання Заяви про відкриття транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки Банк зобов'язаний або схвалити, або відхилити її відповідно до внутрішніх актів.

З метою зменшення ризику можливих зловживань картою, Банк надає можливість відкриття транзакційного рахунку – платіжної картки, прив'язаної до картки, окремо для кожного користувача картки.

Банк відкриває транзакційний рахунок – платіжної картки на підставі укладеного Рамкового договору про надання платіжних послуг (національні та міжнародні транзакції за допомогою платіжної картки), надалі – «Рамковий договір – платіжні картки». Рамковий договір – платіжні картки укладається на підставі Заяви Клієнта про відкриття транзакційного рахунку – платіжної картки. У разі, якщо Заява на відкриття транзакційного рахунку – платіжної картки подається одночасно із Заявою на відкриття транзакційного рахунку, Банк використовує подану документацію для обох рахунків. Якщо транзакційний рахунок – платіжної картки відкривається після відкриття транзакційного рахунку Клієнта, Клієнт зобов'язаний подати документацію, передбачену цими Загальними умовами та іншими внутрішніми актами Банку.

Якщо Користувач платіжного інструмента є резидентом, він має можливість обрати, чи прив'язати картку до основного транзакційного рахунку або до транзакційного рахунку – платіжної картки.

У випадку, якщо Користувач платіжного інструмента є нерезидентом, відкривається транзакційний рахунок – платіжної картки для всіх користувачів, зазначених у Заяві.

Банк відкриває Клієнту транзакційний рахунок / транзакційний рахунок – платіжної картки за умови, що Клієнт особисто подасть до Банку таку документацію:

- належним чином заповнену Заяву на відкриття Рахунку,
- документи, що дозволяють ідентифікувати Клієнта та осіб, уповноважених розпоряджатися коштами на рахунку, а також інших осіб відповідно до Закону про запобігання відмиванню грошей та фінансуванню тероризму, Закону про платіжний обіг, Рішення Центрального банку Чорногорії про структуру, докладні умови та порядок відкриття й закриття транзакційних рахунків, а також інших підзаконних актів і внутрішніх актів Банку.
- документи та інші підтвердження для відкриття рахунку, як ті, що вимагає Банк, так і ті, які передбачені Центральним банком Чорногорії (CBCG) або іншим регулятором.

У разі відкриття транзакційного рахунку, що підлягає виключенню з примусового стягнення згідно з чинним законодавством, Клієнт зобов'язаний надати документи, що підтверджують підставу для такого виключення.

Після того як Банк на підставі поданої документації встановить її повноту та відповідність встановленим умовам для відкриття транзакційного рахунку / транзакційного рахунку – платіжної картки, укладається Рамковий договір з Клієнтом / Рамковий договір – платіжні картки.

4. Ведення транзакційних рахунків

Кошти на транзакційних рахунках ведуться як кошти на вимогу, а Банк бере участь у системі страхування депозитів через Фонд захисту депозитів у порядку, визначеному чинним законодавством.

Банк веде транзакційні рахунки у валюті, що є в офіційному обігу в Чорногорії, а також у валютах, зазначених у Валютному курсі Банку, залежно від типу транзакційного рахунку та відповідно до положень Рамкового договору, укладеного з Клієнтом.

Виконані платіжні транзакції Клієнта Банк обліковує на рівні окремого транзакційного рахунку, зобов'язаний щоденно оновлювати та фіксувати дані, а також забезпечувати їх точність за всіма транзакційними рахунками.

Клієнт-споживач може письмово уповноважити одну або кілька осіб у спосіб, передбачений Банком, або на підставі спеціальної довіреності, посвідченої нотаріусом, консульським представництвом або іншим компетентним органом іноземної держави, за умови, що документ належно легалізований для використання за кордоном і супроводжений перекладом присяжного перекладача на чорногорську мову. Окрім Клієнта-споживача та уповноважених осіб, платіжні транзакції можуть ініціювати законні представники або опікуни Клієнта-споживача.

Клієнт–не споживач визначає уповноважених осіб для розпорядження коштами на рахунку та зобов'язаний своєчасно повідомляти Банк про будь-які зміни, пов'язані з цими особами. Клієнт–не споживач зобов'язаний ознайомити уповноважених осіб з їхніми правами та обов'язками при здійсненні повноважень щодо розпорядження коштами на транзакційному рахунку. Клієнт–не споживач несе відповідальність перед Банком за можливу шкоду, спричинену перевищенням повноважень його уповноваженими особами. Повноваження на розпорядження коштами на транзакційному рахунку Клієнт–не споживач надає, змінює або відкликає виключно у письмовій формі, шляхом подачі Зразка підписів Банку (далі – «Картка депонованих підписів» або «КДП»). Банк не несе жодної відповідальності за можливу шкоду, спричинену несвоєчасним поданням Клієнтом–не споживачем повідомлення відповідно до попереднього пункту.

5. Доступний баланс транзакційного рахунку/транзакційного рахунку - платіжної картки та спосіб розпорядження коштами

Під доступними коштами / залишком маються на увазі кошти на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку – платіжної картки станом на кінець попереднього дня, збільшені на суму щоденного надходження та кошти за затвердженим рамковим кредитом, та зменшені на суму щоденного списання і суми резервування коштів за картковими операціями до моменту визначення сальдо.

Клієнт і Банк погоджуються, що Банк прийматиме грошові внески Клієнта на транзакційний рахунок та/або транзакційний рахунок – платіжної картки, а також здійснюватиме виплати й

перекази грошових коштів за дорученням Клієнта в межах доступних коштів на зазначених рахунках, відповідно до Графіка приймання та виконання платіжних транзакцій.

Банк може надати Клієнту рамковий кредит, тобто овердрафт за транзакційним рахунком, згідно з чинними внутрішніми актами Банку.

Клієнт зобов'язаний самостійно вести облік операцій за транзакційним рахунком та/або транзакційним рахунком – платіжної картки, відкритим у Банку, і піклуватися про наявність на рахунку достатньої суми коштів для виконання поданих платіжних доручень.

Платіжні доручення Клієнт подає Банку на бланках платіжного обігу Банку у паперовій формі, через послугу електронного банкінгу, за допомогою платіжної картки, або на підставі договірних відносин між Клієнтом і Банком.

Користувач платіжного інструмента, який прив'язав платіжну картку до транзакційного рахунку – платіжної картки, може здійснювати такі перекази між своїми транзакційними рахунками:

Фізичні особи – резиденти / нерезиденти

- Власники рахунку або уповноважені особи можуть здійснювати переказ з власного транзакційного рахунку на транзакційний рахунок – платіжну картку через внутрішній переказ / платіжне доручення;
- Користувачі основних карток можуть здійснювати повернення коштів з транзакційного рахунку – платіжної картки на транзакційний рахунок через внутрішній переказ / платіжне доручення;
- Користувачі основних карток мають можливість перегляду залишку і руху коштів по транзакційному рахунку – платіжній картці.

Юридичні особи – резиденти / нерезиденти

- Уповноважені особи юридичної особи можуть здійснювати переказ з транзакційного рахунку на транзакційні рахунки – платіжні картки через внутрішній переказ / платіжне доручення;
- Уповноважені особи юридичної особи можуть здійснювати повернення коштів з транзакційних рахунків – платіжних карток на транзакційні рахунки через внутрішній переказ / платіжне доручення;
- Уповноважені особи юридичної особи мають можливість перегляду залишку і руху коштів на всіх транзакційних рахунках – платіжних картках;

6. Повноваження Банку на розпорядження коштами на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку - платіжній картці Клієнта

Банк розпоряджається коштами на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку – платіжної картки Клієнта на підставі наданих ним договірних повноважень.

Під час процедури примусового стягнення з грошових коштів Клієнта Банк виступає як виконавець розпорядження компетентного органу і при цьому не встановлює та не перевіряє відносини між Клієнтом і особою, зазначеною в розпорядженні як кредитор. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом за шкоду, що може виникнути внаслідок виконання незаконного або помилкового розпорядження компетентного органу.

Банк відповідно до чинних законодавчих положень, що регулюють примусове стягнення з грошових коштів, виконує платіжні доручення в межах доступних коштів на транзакційних рахунках.

Клієнт безвідклично уповноважує Банк, у випадку відсутності достатніх коштів на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку – платіжної картки, стягувати узгоджене грошове зобов'язання з коштів на всіх його транзакційних рахунках, відкритих у Банку, крім рахунків, які згідно з чинним законодавством не підлягають примусовому стягненню. Якщо Клієнт має кілька рахунків у Банку, Банк має право самостійно визначити черговість, за якою буде здійснене стягнення та переказ коштів для виконання платіжного доручення. У разі недопустимого від'ємного залишку або прострочених і несплачених зобов'язань за транзакційним рахунком та/або транзакційним рахунком – платіжної картки Клієнта, Клієнт уповноважує Банк здійснити стягнення своїх належних до сплати вимог з будь-якого рахунку Клієнта, що ведеться в Банку, незалежно від підстави такої вимоги.

У разі помилкового зарахування грошових коштів на транзакційний рахунок Клієнта, Клієнт зобов'язаний повернути кошти, які були зараховані на його рахунок без належної підстави. Банк має право у разі помилкового дебетування або кредитування рахунку Клієнта виправити помилку та повернути рахунок до попереднього стану. Банк здійснює виправлення помилок, що виникли у платіжному обігу, відповідно до своїх внутрішніх актів.

Банк має право заблокувати розпорядження коштами на транзакційних рахунках Клієнта у випадку, якщо є підозра щодо можливого шахрайства, зловживання транзакційним рахунком з боку власника рахунку та/або представника, та/або уповноваженої особи, та/або третьої особи.

7. Блокування транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки

Банк може заблокувати транзакційний рахунок та/або транзакційний рахунок – платіжної картки або платіжний інструмент з таких причин:

- з міркувань безпеки платіжного інструменту;
- за підозри в несанкціонованому використанні або використанні платіжного інструменту з наміром шахрайства;

- у разі платіжного інструменту з кредитною лінією – у випадку значного підвищення ризику того, що платник не зможе виконати своє платіжне зобов'язання;
- в інших випадках, передбачених законом, а також внутрішніми актами Банку (пов'язаними з примусовим стягненням, рішеннями компетентних органів Чорногорії, затримкою Клієнта у виконанні або невиконанні договірних зобов'язань перед Банком тощо).

Банк може, шляхом блокування, передбаченого в попередньому абзаці цих Загальних умов, тимчасово або постійно обмежити або скасувати використання окремих або всіх функціональних можливостей транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки та відповідних платіжних інструментів.

Банк також здійснює блокування транзакційних рахунків і відповідних платіжних інструментів у випадку отримання інформації про смерть Клієнта або у разі втрати, зникнення чи крадіжки платіжної картки або персоналізованих елементів безпеки інших платіжних інструментів.

Клієнт несе відповідальність за транзакції, здійснені до моменту отримання Банком письмового повідомлення про втрату, зникнення або крадіжку платіжної картки чи іншого платіжного інструмента.

Банк заблокує транзакційний рахунок та/або транзакційний рахунок – платіжної картки на підставі отриманого розпорядження від уповноваженого органу і діятиме відповідно до чинних законодавчих положень. Протягом періоду блокування транзакційного рахунку Клієнт та уповноважені особи не можуть розпоряджатися коштами на цьому рахунку. Банк може також здійснити блокування транзакційного рахунку з метою погашення власних прострочених вимог, а також з метою отримання необхідної актуальної документації відповідно до чинних внутрішніх нормативних актів Банку.

8. Закриття/Анулювання операційного рахунку та/або операційного рахунку - платіжної картки

Закриття та/або анулювання транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки Клієнта може бути здійснено:

- на підставі заяви Клієнта – споживача / не споживача;
- без заяви, якщо Клієнт – не споживач припиняє існування як юридична особа згідно із законом або іншим нормативним актом (після завершення процедури банкрутства, ліквідації тощо), тобто якщо у Центральному реєстрі господарських суб'єктів (CRPS) або іншому публічному реєстрі такий суб'єкт не значиться під жодною ознакою, незважаючи на обов'язок реєстрації, або значиться як «викреслений», «ліквідований» або з іншою відміткою, що свідчить про припинення його існування як юридичної особи відповідно до законодавства. Якщо нормативним актом або установчим документом для Клієнта – не споживача не передбачено правонаступника або іншу особу, на користь якої має бути здійснена транзакція, Банк перерахує грошові кошти з

анульованих транзакційних рахунків на спеціальний рахунок Банку для невикористаних грошових коштів. Банк анулює всі транзакційні рахунки Клієнта – не споживача – резидента, щодо якого відкрито процедуру банкрутства або ліквідації, на підставі запиту керуючого з банкрутства / ліквідатора, та відкриває такий особі транзакційний рахунок у банкрутстві / ліквідації. До запиту керуючого має бути додана відповідна документація. У випадку реорганізації Клієнта – не споживача – резидента, Банк анулює рахунки на підставі заяви цієї особи або її правонаступника з наданням встановленої документації, та здійснює переказ грошових коштів з анульованих рахунків на транзакційний рахунок, зазначений у заяві. Винятком із правила, згідно з яким Банк не має права анулювати транзакційні рахунки особам, рахунки яких заблоковані (відповідно до попереднього пункту 7 цього розділу (IV-1) Загальних умов), є випадки анулювання заблокованих рахунків Клієнтів – не споживачів – резидентів, якщо такі особи припинили існування як юридичні особи. Коли Банк отримує від Центрального банку Чорногорії (CBCG) дані про Клієнтів – не споживачів – резидентів, які були викреслені з CRPS або іншого публічного реєстру, він зобов'язаний без зволікання анулювати такі рахунки і

- на підставі положень Рамкового договору / Рамкового договору – платіжних карток, які регулюють це питання між Клієнтом і Банком.

Банк відхилить заяву про закриття транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки особі, рахунок якої заблоковано, у таких випадках:

- а) для резидентів – у разі проведення процедури примусового стягнення, заборони на розпорядження коштами тощо;
- б) для нерезидентів – на підставі рішення суду тощо.

У разі закриття / анулювання транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки Клієнт зобов'язаний подати Банку письмову заяву. Транзакційний рахунок та/або транзакційний рахунок – платіжної картки може бути також закритий на підставі рішення Банку, якщо Клієнт не дотримується договірних зобов'язань. Банк має право анулювати транзакційний рахунок та/або транзакційний рахунок – платіжної картки Користувача платіжних послуг і без поданої заяви про закриття, якщо протягом 5 (п'яти) років по таких рахунках не відбувалося жодних змін і залишок коштів на них дорівнює нулю.

Після смерті Клієнта, кошти на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку – платіжної картки розподіляються на підставі набутого законної сили судового рішення про спадкування або на іншій законній підставі, після чого рахунок Клієнта закривається.

Будь-який від'ємний залишок на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку – платіжної картки, не покритий кредитом, вважається недозволеним овердрафтом. У разі виникнення недозволеного овердрафту Банк вживає щодо Клієнта заходів відповідно до договірних положень та чинних внутрішніх актів. Клієнт зобов'язаний погасити борг не пізніше ніж через 8 (вісім) днів з дати, коли Банк надіслав попередження звичайним листом або повідомлення про розірвання договору рекомендованим листом із повідомленням про вручення

на адресу Клієнта, зазначену в договорі. Якщо Клієнт не погасить заборгованість у зазначений строк, Банк вживає подальших заходів для стягнення боргу: блокує транзакційний рахунок та/або транзакційний рахунок – платіжної картки, анулює дозволений овердрафт тощо. Клієнт зобов'язується перед поданням заяви про закриття транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки повністю погасити всі зобов'язання перед Банком, що виникли на будь-якій підставі.

9. Електронний банкінг

Послуги електронного банкінгу включають послуги Інтернет-банкінгу, Мобільного банкінгу та Послугу сповіщень.

Банк надає послуги електронного банкінгу Клієнтам, які мають відкритий рахунок у Банку. Клієнт самостійно подає запит на активацію послуги електронного банкінгу під час відкриття рахунку; ця послуга може надалі бути скасована або повторно активована на підставі окремого запиту Клієнта.

Доступ до електронного банкінгу активується для фізичних та юридичних осіб за їхнім запитом та забезпечує онлайн-керування їхніми транзакційними рахунками. Якщо фізична особа одночасно є уповноваженою особою певної юридичної особи, електронний банкінг може бути активований цій фізичній особі від імені юридичної особи, відповідно до наданого повноваження. Послуга електронного банкінгу, яку Банк надає своїм Клієнтам, забезпечує надійну перевірку автентичності шляхом впровадження методів двофакторної автентифікації.

Використовуючи послуги електронного банкінгу, Клієнт несе повну відповідальність за платіжні транзакції та транзакції конвертації валют, ініційовані через електронний банкінг, а також за збереження (секретність) паролів для доступу до систем Інтернет-банкінгу та Мобільного банкінгу.

Банк не несе відповідальності за шкоду, яка може виникнути внаслідок зміни власника номера телефону, вказаного Клієнтом у Заяві на відкриття транзакційного рахунку, на який Банк надсилає всю релевантну інформацію, необхідну для користування Інтернет-банкінгом і Мобільним банкінгом. Також Банк не несе відповідальності в разі, якщо Клієнт, його представник або уповноважена особа загубить або передасть картку з номером телефону, на який налаштовано приймання Послуги сповіщень, або у разі крадіжки картки з таким номером, або якщо хтось інший використовував таку картку з номером телефону — з відома або без відома Клієнта. У всіх перелічених випадках Клієнт зобов'язаний негайно повідомити Банк, що картка з номером телефону, на який надходять Сповіщення, більше не перебуває у нього або його представника.

Банк зобов'язаний забезпечити Клієнтам доступ до користувацьких інструкцій з користування Інтернет-банкінгом і Мобільним банкінгом. Інструкція з використання застосунку може бути завантажена безпосередньо із самого застосунку або надіслана на електронну адресу Клієнта, зазначену в Рамковому договорі, за його запитом.

Банк може заблокувати Клієнту доступ до електронного банкінгу у таких випадках:

- 1) якщо безпека даних Клієнта знаходиться під загрозою;
- 2) якщо Банк отримає розпорядження від компетентного органу / агентства або якщо вважає, що електронне доручення було зловживане чи іншим чином поставлений під загрозу інтерес Клієнта або Банку.

Банк не несе відповідальності за випадки, коли Користувач не може скористатися Послугою сповіщення Банку через перебої в роботі телекомунікаційної мережі або інші обставини, на які Банк не має впливу.

За послуги електронного банкінгу Банк стягує плату згідно з Тарифами, які доступні у філіях Банку та на офіційному веб-сайті, шляхом дебетування транзакційного рахунку Користувача.

Активацією електронного банкінгу та підписанням Рамкового договору Клієнт приймає ці Загальні умови надання платіжних послуг для споживачів і не споживачів.

IV-2 Платіжні послуги

1. Зміст платіжного доручення

Банк приймає та виконує платіжні доручення. Форма та структура платіжного доручення визначені законом. Платіжне доручення – це запит на виконання платіжної транзакції з переказу грошових коштів. Зміст платіжного доручення повинен бути правильно заповнений, розбірливо написаний і підписаний користувачем платіжних послуг. Банк не несе відповідальності за шкоду, яка може виникнути внаслідок затримки в обробці платіжного доручення, якщо вона викликана необхідністю додаткового контакту з користувачем платіжних послуг з боку Банку з метою доповнення та/або виправлення такого доручення.

Зміст платіжних доручень у внутрішньому та міжнародному платіжному обігу відрізняється з точки зору супровідної документації, а саме:

Внутрішній платіжний обіг

Належним чином заповнене платіжне доручення, відповідно до положень закону.

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).

2. Підписання платіжного доручення/Засвідчення

Усі види платіжних доручень, тобто запитів / інструкцій / на здійснення платежу, які подаються до приміщення Банку, мають бути підписані уповноваженою особою, що зазначена у формі КДП або іншому документі, депонованому в Банку, і завірені печаткою, наданою Банку (для Клієнтів – не споживачів), якщо її використання передбачене.

Під час здійснення операцій за транзакційним рахунком та/або транзакційним рахунком – платіжною картою Користувач платіжних послуг – споживач зобов'язаний пред'явити чинний документ, що посвідчує особу. При підписанні документів, пов'язаних із обслуговуванням транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки, підпис користувача платіжних послуг – споживача має бути ідентичним підпису, який був депонований у Заяві на відкриття рахунку / або на платіжній картці.

Платіжне доручення вважається однозначно підписаним і підтвердженим Користувачем платіжних послуг – платником, якщо воно подане до Банку через систему електронного банкінгу. Попередні положення також застосовуються до доручень на конвертацію іноземної валюти.

3. Отримання платіжних доручень

Банк приймає платіжні доручення відповідно до опублікованого чинного Графіка приймання та виконання платіжних транзакцій, з яким користувач платіжних послуг ознайомлюється у приміщеннях Банку або на веб-сторінці Банку.

Міжбанківські доручення на безготівкові платежі, подані у паперовій формі, Банк приймає відповідно до Графіка приймання та виконання платіжних транзакцій.

Користувач платіжних послуг та його уповноважені особи можуть надати Банку дозвіл здійснювати з його транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки регулярні або періодичні платежі, тобто постійне доручення / пряме дебетування. Банк виконуватиме постійні доручення / прямі дебетування відповідно до умов, визначених користувачем платіжних послуг. Якщо зазначений день для здійснення постійного доручення / прямого дебетування припадає на неробочий день Банку, платіж буде здійснено в перший наступний робочий день Банку. Банк виконує постійне доручення / пряме дебетування лише за наявності достатніх коштів на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку – платіжної картки для покриття повної суми платежу та банківської комісії за надання платіжної послуги. У разі якщо постійне доручення / пряме дебетування не буде виконане Банком у зазначений день

через недостатність коштів на рахунку користувача платіжних послуг, Банк повторно намагатиметься здійснити платіж протягом певної кількості днів, або відповідно до домовленості з отримувачем, а також відповідно до чинного Графіка приймання та виконання платіжних транзакцій. Після завершення календарного місяця Банк повідомить Клієнта про неможливість виконання постійного доручення / прямого дебетування або про його відхилення.

4. Правильність платіжного доручення

Банк виконає платіж з транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки користувача платіжних послуг лише на підставі належним чином оформленого платіжного доручення, поданого користувачем платіжних послуг. Належним чином оформленим платіжним дорученням вважається таке, що відповідає наступним умовам:

- ✓ містить щонайменше обов'язкові елементи платіжного доручення відповідно до Закону та цих Загальних умов;
- ✓ на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку – платіжної картки наявне повне покриття суми платежу у валюті платежу, а також покриття комісії за транзакцію;
- ✓ доручення у всіх своїх частинах відповідає чинним законодавчим положенням та внутрішнім актам Банку і не існує правових перешкод для його виконання;
- ✓ надано відповідну згоду на платіж у спосіб, визначений цим Загальним умовами;
- ✓ додано відповідну супровідну документацію, що вимагається згідно з чинним законодавством і внутрішніми актами Банку.

5. Відхилення платіжного доручення

Банк не виконуватиме платіжне доручення, яке було виправлене, закреслене, видалене або будь-яким іншим чином змінене, а також якщо на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку – платіжної картки відсутні доступні грошові кошти для його виконання. Платіжне доручення, для виконання якого на дату валютування не було покриття на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку – платіжної картки, або якщо коштів було достатньо лише для часткового виконання доручення, Банк не виконуватиме. Банк повідомляє користувача платіжних послуг про відхилення доручення, причини відхилення, а також про процедуру виправлення помилок, які призвели до відхилення. Відхилене доручення вважається таким, що не було прийняте.

Банк має право відхилити платіжне доручення, навіть якщо воно відповідає всім вищезазначеним умовам, якщо його виконання суперечить чинним законодавчим актам щодо запобігання відмиванню грошей та фінансуванню тероризму або внутрішнім актам Банку.

6. Скасування та зміни платіжних доручень

Користувач платіжних послуг має право вимагати від Банку відкликання або зміну платіжного доручення.

Внутрішній платіжний обіг

Щоб відкликати платіжне доручення, користувач платіжних послуг повинен подати Банку запит на скасування в приміщенні Банку або через систему електронного банкінгу до моменту, поки доручення не було надіслане на виконання.

У внутрішньому платіжному обігу користувач платіжних послуг не може змінити реквізити платежу після його надсилання на виконання через електронний банкінг.

Відкликання постійного доручення має бути подано до Банку на наступний місяць щонайменше за один місяць до дати, визначеної для платежу. У разі 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 права платника на повернення коштів.

Міжнародний платіжний обіг

Щоб відкликати платіжне доручення, користувач платіжних послуг повинен подати Банку запит на скасування доручення електронною поштою з електронної адреси, зареєстрованої в системі Банку, або у приміщенні Банку, або через систему електронного банкінгу – до моменту підтвердження доручення в валютному застосунку Банку.

Щоб змінити реквізити платіжного доручення на користь закордонного одержувача, користувач платіжних послуг повинен подати Банку запит на зміну доручення електронною поштою з електронної адреси, зареєстрованої в системі Банку, або у приміщенні Банку, в частині, що стосується підстави платежу (рахунок-фактура / проформа / договір / постанова, рішення тощо) та/або корекції даних про отримувача коштів (назва / адреса).

Якщо користувач платіжних послуг бажає змінити інші деталі доручення на міжнародний платіж, він зобов'язаний подати запит на скасування доручення, або, якщо доручення подано через електронний банкінг, внести зміни в усі реквізити, чим попереднє доручення анулюється, а нове створюється з оновленими даними.

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 транзакцію 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 транзакцію здійснено через SEPA платіжну схему, Банк надішле запит на відкликання платежу за допомогою повідомлення samt.056 до банку одержувача та застосує тариф згідно з чинним Тарифом.

~~Відкликання постійного доручення має бути подано 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.~~

7. Згода на платіжні транзакції

Платіжна транзакція вважається авторизованою лише у випадку, якщо користувач платіжних послуг надав згоду на її виконання. Згода на здійснення окремої платіжної транзакції або серії платіжних транзакцій має бути надана у спосіб, погоджений між платником і його надавачем платіжних послуг, і може бути надана також через отримувача платежу або надавача послуги ініціювання платежу. В іншому випадку платіжна транзакція вважається неавторизованою.

З метою уникнення будь-яких непорозумінь, вважається, що згода також надана постфактум, якщо платник – після вже виконаної платіжної транзакції – приймає документи (підтвердження, завірені платіжні доручення тощо), що стосуються цієї платіжної транзакції.

Користувач платіжних послуг надає згоду на виконання платіжної транзакції підписанням і отриманням примірника платіжного доручення в приміщенні Банку, надсиланням доручення Банку через послуги Е-банкінгу Банку, підписом на EFTPOS-терміналах.

Користувач платіжних послуг надає згоду на здійснення платіжної транзакції залежно від каналу подання платіжного доручення та типу платіжного інструменту, а саме:

- a) у приміщенні Банку: шляхом подання платіжного доручення уповноваженому працівнику Банку або передачею підписаного платіжного доручення;
- b) картою: передачею картки й підписанням, вставленням картки в банкомат та введенням PIN-коду, вставленням картки в EFTPOS-пристрій та введенням PIN-коду, або — у разі транзакцій в інтернеті (e-commerce платежі) чи MOTO/CNP транзакцій — введенням CVV-коду та/або використанням опції 3D Secure;
- c) через Е-банкінг: використанням методів двофакторної авторизації;
- d) через отримувача платежу: підписом доручення.

Якщо згідно з чинними законодавчими положеннями для виконання платіжного доручення вимагаються додаткові документи або дані, окрім належним чином заповненого платіжного доручення, Банк виконає платіжне доручення лише за умови, що ці документи й дані надані або пред'явлені у встановленій формі. У таких випадках Банк звільняється від відповідальності за подовження строку виконання платіжного доручення.

7а. Списання коштів з платіжного рахунку без платіжного доручення

Банк здійснить списання коштів з рахунку для платежів користувача платіжних послуг – Клієнта без подання платіжного доручення у таких випадках:

- 1) коли здійснюється примусове стягнення з рахунку для платежів користувача платіжних послуг як боржника у виконавчому провадженні, відповідно до закону, який регулює виконавче провадження та забезпечення виконання зобов'язань;
- 2) з метою стягнення прострочених комісій за послуги, які Банк надає згідно з положеннями Закону, прострочених зобов'язань за кредитами, наданими Банком користувачу платіжних послуг – Клієнту, або інших прострочених зобов'язань користувача платіжних послуг перед Банком, якщо такий спосіб стягнення передбачено договором, і
- 3) в інших випадках, передбачених Законом.

Платіжна транзакція, здійснена відповідно до попереднього пункту, не вважається неавторизованою платіжною транзакцією.

8. Авторизація платіжних транзакцій

Підписом на платіжному дорученні користувач платіжних послуг – споживач, а підписом та печаткою на платіжному дорученні користувач платіжних послуг – не споживач, авторизує окрему транзакцію, підтверджує достовірність наданих даних, а також те, що Банк завчасно, до здійснення кожної окремої транзакції, поінформував його про умови використання платіжної послуги, передбачені цими Загальними умовами.

Користувач платіжних послуг, незалежно від того, є він споживачем чи не споживачем, погоджується з тим, що його дані для надійної перевірки автентичності, введені в додатку електронного банкінгу, є єдиним і недвозначним підтвердженням авторизації окремої платіжної транзакції, а також що Банк завчасно, до здійснення кожної окремої транзакції, поінформував його про умови, визначені цими Загальними умовами.

Клієнтам Банку, які бажають користуватись послугою електронного банкінгу, після подання відповідної заяви та укладення Рамкового договору, залежно від обраного методу, дані для двофакторної автентифікації надаються через SMS на номер телефону, зареєстрований у Заяві на відкриття транзакційного рахунку, або у вигляді токена.

За допомогою платіжної картки:

- вставленням або прикладанням картки на торговій точці для придбання товарів або послуг з подальшим введенням PIN-коду в POS-термінал або підписанням чеку про транзакцію, згенерованого POS-терміналом;
- вставленням або прикладанням картки в банкомат і введенням PIN-коду;
- вставленням або прикладанням картки в POS-пристрій у пункті видачі готівки для зняття готівки, з подальшим введенням PIN-коду в POS-термінал або підписанням чеку про транзакцію, згенерованого POS-терміналом;
- введенням даних з картки, включаючи захисні елементи доступу, які вимагаються під час інтернет-транзакцій, або введенням імені користувача та/або пароля, під якими картка Клієнта – Користувача зареєстрована як платіжний засіб для покупок через Інтернет;
- на окремих торгових точках для оплати дорожніх зборів або паркування, де, з огляду на швидкість виконання транзакції або технологічні умови, передбачено, що згода на виконання таких транзакцій надається без підпису Користувача платіжної картки або введення PIN-коду. У таких випадках Користувач платіжної картки дає згоду на транзакцію самим фактом використання картки;

Користувач платіжної картки погоджується з тим, що його PIN-код, введений і підтверджений у банкоматі або POS-терміналі, або підпис на підтвердженні POS-терміналу, який не підтримує введення PIN-коду, а також під час інтернет-транзакцій або MOTO/CNP-транзакцій введення CVV/CVC-коду й одноразового пароля (OTP), є єдиним і недвозначним підтвердженням здійсненої транзакції та його особи.

Усі авторизації, здійснені з використанням дебетових карток, проводяться в національній валюті, тобто в євро, а також у доларах США як додатковій валюті розрахунків. У зв'язку з цим сума зарезервованих коштів для транзакцій дебетування/кредитування в інших валютах до моменту бухгалтерського обліку транзакції може відрізнитися від початкової суми.

9. Підтвердження автентичності та виконання платіжних транзакцій

Автентифікація — це процедура, яка дозволяє Банку перевірити використання певного платіжного інструменту, включаючи перевірку його персоналізованих засобів безпеки, відповідно до Закону. Як доказ проведеної автентифікації вважається запис у базі даних про успішні /

неуспішні входи до системи електронного банкінгу, в апікаційному журналі (лог-файлі) із зазначенням дати, часу, серійного номера картки, IP-адреси, з якої було здійснено вхід, а також опис дій і запис про виконані платіжні доручення в таблицях бази даних з даними про дату, час, суму, серійний номер картки, дії по модулях (введення, перевірка, друга перевірка — авторизація) і транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку — платіжної картки, з якого здійснено платіж.

Якщо користувач платіжних послуг заперечує, що авторизував виконану платіжну транзакцію, або стверджує, що платіжна транзакція була виконана неправильно, Банк проведе перевірку у своїй системі з метою доведення того, що автентифікація платіжної транзакції була проведена, а сама транзакція — належним чином зафіксована та облікована.

Банк, як надавач платіжних послуг і емітент платіжного інструменту, зобов'язаний у разі електронних платіжних транзакцій вимагати застосування надійної автентифікації, за винятком випадків, коли чинним законодавством передбачені винятки — залежно від суми транзакції, кількості або загальної суми послідовних транзакцій, отримувача платежу або інших критеріїв, передбачених чинною нормативною базою.

У випадках, коли це дозволено згідно з частиною III Рішення про забезпечення надійної перевірки автентичності клієнта та спільні безпечні відкриті стандарти комунікації — Винятки з вимоги щодо надійної перевірки автентичності клієнта, сам факт того, що така перевірка не була вимагана або проведена, сам по собі не означає, що транзакція не була авторизована у передбачений договором спосіб.

10. Здійснення платежів між постачальниками платіжних послуг

Строки виконання платіжних транзакцій між надавачами платіжних послуг визначаються Графіком приймання та виконання платіжних транзакцій Банку і обчислюються з моменту отримання платіжного доручення.

11. Міжнародні платежі

До платіжних доручень, поданих до Банку, користувач платіжних послуг додає документи, які підтверджують підставу та обов'язок здійснення платежу. Банк виконуватиме отримане платіжне доручення виключно в межах доступного залишку на транзакційному рахунку. Загальна сума поданого доручення включає як суму самого платежу, так і суму всіх комісій, які користувач платіжних послуг зобов'язаний сплатити Банку за виконання вказаного доручення. Якщо залишок

на транзакційному рахунку є недостатнім для покриття повної суми доручення, Банк не несе відповідальності за шкоду, спричинену невиконанням такого доручення. Банк виконує доручення відповідно до Графіка приймання та виконання платіжних транзакцій і Тарифів, з якими користувач платіжних послуг був ознайомлений до укладення Рамкового договору.

Під час обробки платіжних доручень Банк застосовує щоденний обмінний курс із курсового листа Банку, за винятком випадків, коли з користувачем платіжних послуг було погоджено інше. При купівлі або продажу іноземної валюти («валюти») для користувача — з метою здійснення міжнародного платежу або для зарахування на транзакційний рахунок — Банк застосовує курс купівлі/продажу іноземної валюти з чинного курсового листа Банку на день купівлі/продажу, якщо інше не погоджено з користувачем платіжних послуг.

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 pacs.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.

Користувач платіжних послуг уповноважує Банк стягувати комісію за надання платіжної послуги, а також витрати посередницьких банків, що виникають під час виконання платіжної транзакції.

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.

За правильність даних, зазначених у платіжному дорученні, та за достовірність документації/підстави платежу відповідає користувач платіжних послуг.

У разі електронного платежу через сервіс електронного банкінгу, користувач платіжних послуг несе відповідальність за точність введених платіжних даних, а також за введення коду підстави платежу.

Користувач платіжних послуг, незалежно від того є він споживачем або не споживачем, відповідно до положень цих Загальних умов, уповноважує Банк після отримання/введення платіжного доручення перевести кошти з транзакційного рахунку для національних платежів на транзакційний рахунок для міжнародних платіжних операцій.

Банк звільняється від відповідальності за затримку або невиконання платіжного доручення, якщо причина полягає у здійсненні заходів відповідно до чинного законодавства щодо запобігання відмиванню коштів та фінансуванню тероризму, а також у зв'язку з міжнародними обмежувальними заходами, ембарго або загальноприйнятими міжнародними зобов'язаннями у сфері боротьби з відмиванням коштів і фінансуванням тероризму.

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.

12. Платежі з-за кордону

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 **расс.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. Банк звільняється від відповідальності за подовження строку виконання або невиконання доручення на зарахування надходження, якщо це спричинено діями згідно з чинним законодавством щодо запобігання відмиванню грошей і фінансуванню тероризму, міжнародними обмежувальними заходами та ембарго, а також міжнародно визнаними зобов'язаннями у сфері боротьби з відмиванням грошей і фінансуванням тероризму.

Після зарахування грошових коштів на транзакційний рахунок для міжнародного платіжного обігу за міжнародною платіжною транзакцією, Банк, відповідно до доручення користувача платіжних послуг: 1) переказує отримані кошти на його транзакційний рахунок для здійснення національних платіжних транзакцій та/або 2) здійснює оплату зобов'язань за кордон.

Користувач платіжних послуг, як споживач, так і не споживач, відповідно до положень цих Загальних умов, надає Банку повноваження:

а) від свого імені здійснювати перекази коштів з його рахунку для національного платіжного обігу на рахунок для міжнародного платіжного обігу за всіма надходженнями, які зараховуються на його рахунок для національного платіжного обігу, з метою виконання будь-якого переказу коштів з рахунку платника на його рахунок у валюті, відмінній від євро (EUR), і доручає Банку здійснити конвертацію зазначених коштів у основну валюту платежу, яку визначив платник, та зарахувати їх на його рахунок у цій валюті і

б) від свого імені, під час внутрішнього переказу коштів через електронний банкінг, у валюті, відмінній від євро (EUR), здійснити конвертацію коштів і переказ їх на його рахунок для національного платіжного обігу, а також переказ з цього рахунку на рахунок для національного платіжного обігу одержувача коштів, з метою реалізації переказу коштів зі свого рахунку на рахунок кінцевого отримувача — відповідно до доручення, поданого Банку або переданого через електронний банкінг.

13. Випуск та використання платіжних інструментів

За відкритим транзакційним рахунком та/або транзакційним рахунком – платіжної картки Банк може видати платіжні інструменти користувачу платіжних послуг та/або його уповноваженим особам — на підставі заяви або без заяви користувача платіжних послуг, відповідно до цих Загальних умов і спеціальних умов для відповідних видів послуг.

Банк випускає платіжну картку користувачу платіжних послуг, і картка оформлюється на його ім'я.

Якщо користувач платіжного інструменту є резидентом, він має можливість обрати, чи прив'язати картку до основного транзакційного рахунку, чи до транзакційного рахунку – платіжної картки.

У випадку, якщо користувач платіжних послуг або користувач платіжного інструменту є нерезидентом, відкривається транзакційний рахунок – платіжної картки для всіх користувачів, зазначених у Заяві.

Транзакції, здійснені платіжною карткою, списуються з транзакційного рахунку / транзакційного рахунку – платіжної картки з датою транзакції. Платіжна картка є іменною, не підлягає передачі та може використовуватися лише особою, ім'я якої зазначено на картці. Картка видається на погоджений строк. Платіжна картка може використовуватися як безготівковий платіжний засіб у торгових точках у Чорногорії та за кордоном, які мають позначки відповідної картки, для купівлі товарів і послуг, а також для зняття готівки — виключно в межах суми, доступної на транзакційному рахунку (визначеної денними та місячними лімітами). Користувач платіжних послуг, тобто користувач платіжної картки, несе відповідальність за всі витрати, пов'язані з використанням картки.

Усі витрати, здійснені на території Чорногорії, Банк списує з транзакційного рахунку / транзакційного рахунку – платіжної картки користувача платіжних послуг у євро, а сума витрат за кордоном перераховується в євро за курсом, визначеним у Рамковому договорі.

Про втрату, крадіжку, зникнення або знищення платіжної картки користувач платіжних послуг зобов'язаний без зволікання повідомити Банк.

До закінчення строку дії чинної картки Банк випускає нову картку з новим строком дії. Картка, строк дії якої закінчився, не підлягає використанню. Будь-яке інше використання картки, а також використання картки особою, ім'я якої не вказане на самій картці, вважається зловживанням, у зв'язку з чим Банк має право припинити право користування карткою, вилучити картку та розірвати Рамковий договір.

Зловживанням правом користування карткою, зокрема, вважається використання картки з метою укладення фіктивних договорів купівлі-продажу, як забезпечення для погашення боргів, для стягнення боргів, а також для будь-якої іншої мети, яка за своєю суттю та призначенням суперечить моралі та чинному законодавству Чорногорії.

Для здійснення безготівкових і готівкових платіжних транзакцій за допомогою платіжної картки користувач платіжних послуг підписує всю необхідну документацію згідно з внутрішніми актами Банку та отримує платіжну картку і PIN-код.

14. Зобов'язання банку щодо платіжних інструментів

Банк зобов'язаний:

- 1) забезпечити, щоб персоналізовані засоби безпеки платіжного інструменту були доступні виключно Клієнту, який уповноважений користуватись цим платіжним інструментом;
- 2) забезпечити постійну доступність відповідних засобів, що дозволяють Клієнту надіслати повідомлення відповідно до п. 1 підп. 2) Частини VII-1 Загальних умов або подати запит на розблокування платіжного інструменту згідно з п. 4 Частини VII-2 Загальних умов;
- 3) на запит користувача платіжних послуг надати відповідний доказ того, що таке повідомлення було надано згідно з п. 1 підп. 2) Частини VII-1 Загальних умов, за умови, що відповідний запит подано протягом 18 (вісімнадцяти) місяців з моменту отримання цього повідомлення Банком;
- 4) запобігти будь-якому використанню платіжного інструменту після отримання повідомлення згідно з п. 1 підп. 2) Частини VII-1 Загальних умов.

Банк несе ризик доставки платіжного інструменту та персоналізованих засобів безпеки платіжного інструменту Клієнту.

15. Обмеження/ліміти на використання платіжних інструментів

Користувач платіжних послуг і Банк узгоджують ліміти витрат для платіжних транзакцій, які здійснюються за допомогою платіжного інструменту, і які можуть змінюватися. Про такі зміни Банк інформує Клієнта засобами комунікації, передбаченими цими Загальними умовами. Банк встановлює розмір щоденного та місячного ліміту для зняття готівки в банкоматах і для оплати товарів та послуг через пристрої EFTPOS, і повідомляє про це Користувача платіжної картки під час активації картки. Вказані ліміти обмежуються лімітами мережі, в якій використовується платіжна картка.

16. Відповідальність за шкоду у разі використання платіжних карток

Користувач платіжних послуг несе відповідальність за шкоду, що виникла внаслідок зловживання платіжною картою до моменту повідомлення про втрату, крадіжку або зникнення платіжної картки. У разі втрати, крадіжки або зникнення платіжної картки, при знятті коштів із використанням PIN-коду, відповідальність за збитки несе Клієнт.

17. Заміна платіжної картки

Користувач платіжних послуг зобов'язаний повернути Банку пошкоджену або несправну платіжну картку в розрізаному стані — особисто або поштою. Банк анулює пошкоджену картку та видає нову. Послуга заміни платіжної картки у разі пошкодження оплачується Клієнтом відповідно до

Тарифів Банку на карткові операції (для резидентів і нерезидентів), якщо тільки Банк не вирішить інакше.

V Комісії, процентні ставки та обмінні курси

Тарифами Банку визначається розмір комісій, які Клієнт зобов'язаний сплачувати Банку. Каталогом продуктів визначаються процентні ставки, спосіб та строки нарахування відсотків, а також валютування змін за транзакційними рахунками. Відсотки, комісії, а також спосіб і строки їхнього нарахування є змінними згідно з наведеними актами Банку.

Банк нараховує та стягує з Клієнта комісії за відкриття, ведення та закриття/ліквідацію рахунку, а також комісії за виконання окремих платіжних транзакцій згідно з Рамковим договором, відповідно до чинних Тарифів, які доступні у приміщеннях Банку та на Інтернет-сторінці Банку, з якими Клієнт ознайомився до укладення Рамкового договору та повністю їх приймає і погоджується з їх застосуванням до Рамкового договору. Банк залишає за собою право списати заборгованість з рахунку Клієнта без попереднього повідомлення, якщо Клієнт самостійно не погасить борг, пов'язаний із відкриттям, веденням або закриттям рахунку.

Будь-яка зміна тарифів поширюється і застосовується до Рамкового договору з дати набрання чинності такої зміни і діє до закінчення договірних відносин без укладення окремого додатку до Рамкового договору. Дії Банку у разі зміни Тарифів описані в Частині IX Загальних умов.

Банк може погодити з Клієнтом вигідніші тарифи, ніж ті, що зазначені у чинних Тарифах. Клієнт уповноважує Банк списувати, без надання окремої згоди, з будь-якого свого рахунку в Банку усі комісії інших банків, які були нараховані і/або сплачені Банком у зв'язку з виправленнями або рекламаціями щодо платіжно-розрахункових операцій, що виникли внаслідок неправильних інструкцій Клієнта.

Клієнт погоджується з тим, що Банк нараховує відсотки на кошти на транзакційному рахунку відповідно до Каталогу продуктів Банку, і погоджується, що процентна ставка, а також спосіб, строки нарахування та сплати є змінними і змінюються згідно з Каталогом продуктів Банку та його змінами і доповненнями, які доступні Клієнту у приміщеннях Банку, з якими Клієнт ознайомився до укладення Рамкового договору та повністю їх приймає і погоджується з їх застосуванням до Рамкового договору.

Банк зобов'язується запропонувати Клієнту у письмовій формі змінену процентну ставку відповідно до Закону, до моменту її застосування, у спосіб, передбачений у Частинах VI та IX цих Загальних умов, у випадку, якщо змінена процентна ставка не є вигіднішою за чинну. Умови, за яких можуть змінюватися ставки звичайних і пені відсотків протягом дії цього договірної відносини, визначаються внутрішніми актами Банку, які є публічно доступні всім клієнтам Банку. За недозволені перевищення ліміту на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку – платіжної картки, Банк стягує пеню згідно з чинними нормативно-правовими актами.

Під час виконання валютних платіжних доручень Банк застосовує чинний обмінний курс Банку та заздалегідь інформує Клієнта про конкретний курс або погоджує з Клієнтом спеціальний курс.

Для конверсії іноземної валюти Клієнт може погодити спеціальний курс із Банком шляхом подання спеціального доручення на конверсію через додаток Інтернет-банкінгу та авторизації такого доручення через ОТР.

У разі невиконаних, неавторизованих або неправильно виконаних платіжних транзакцій з боку Банку, нарахування відсотків, які належать Клієнту, здійснюється відповідно до чинної законної пені процентної ставки.

VI Комунікація – обов'язки щодо інформування клієнта

Усю інформацію, що стосується цих Загальних умов, а також Рамкового договору/разової платіжної транзакції, Клієнт може отримати в приміщеннях Банку, на Інтернет-сторінці Банку, а також за особистим запитом під час наміру здійснення платіжної транзакції. Спосіб інформування Клієнта про зміни до Рамкового договору, а також його Додатків: Загальних умов ведення діяльності Банку, Загальних умов надання послуг платіжного розрахунку для споживачів/неспоживачів у Банку і Тарифів детально описано в Частині VIII цих Загальних умов. Після прийняття платіжного доручення та його виконання Банк зобов'язується на запит Клієнта надати копію заповненого платіжного доручення із зазначенням референсного номера, суми платіжної транзакції у запитаній валюті, комісії і/або курсу (якщо транзакція цього вимагає), а також дату прийняття/обробки доручення.

Рамковий договір, Загальні умови, Графік прийому та виконання платіжних транзакцій, а також Комісії за платіжні транзакції викладені простою мовою, у зрозумілій і всеосяжній формі.

Для кожної окремої платіжної транзакції, яку ініціює безпосередньо платник, Банк зобов'язаний на запит платника надати інформацію про максимальний строк виконання та всі комісії, що підлягають сплаті платником, а також розмір кожної з них.

Обов'язки з інформування при наданні платіжних послуг застосовуються до відносин між Клієнтом-споживачем і Банком, а до відносин між Клієнтом-неспоживачем і Банком — якщо інше не погоджено окремо.

Максимальний строк виконання платіжної послуги в Банку визначений Графіком прийому та виконання платіжних транзакцій.

Порядок і періодичність розрахунку комісій за виконання платіжних доручень здійснюються відповідно до чинних актів Банку, якщо інше не погоджено між Банком і Клієнтом.

Референсний курс для перерахунку іноземної валюти встановлюється згідно з чинним валютним курсом Банку, якщо цього вимагає транзакція за платіжним дорученням. Банк і Клієнт можуть також погодити інший референсний курс, ніж вказано вище.

Розрахунок відсотків на кошти на транзакційних рахунках здійснюється відповідно до Каталогу продуктів, якщо інше не погоджено між Банком і Клієнтом.

Про стан транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки, відхиленних або невиконаних дорученнях, комісіях за цим рахунком, сумах, відсотках, курсі та іншій інформації щодо платіжної транзакції Банк зобов'язується інформувати Клієнта не рідше одного разу на місяць, у письмовій формі, за його запитом, безкоштовно, узгодженим способом шляхом надання виписки. Ту ж інформацію Банк надає Клієнту через послуги Е-банкінгу, якщо Клієнт користується цими послугами. Вважається, що виписка за транзакційним рахунком та/або транзакційним рахунком – платіжної картки була належно вручена Клієнту, якщо Клієнт її отримав у приміщенні Банку, через послугу Е-банкінгу або якщо вона була надіслана поштою на адресу або електронну адресу, яку визначив Клієнт. Будь-яке додаткове або частіше інформування на вимогу Клієнта Банк може здійснити за плату, визначену Тарифами Банку. Банк може доручити повну обробку руху коштів і стану на транзакційних рахунках та інформування Клієнта про це третій особі, яка надаватиме такі дані у вигляді узгоджених виписок про рух і стан на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку – платіжної картки на його адресу, а Банк зобов'язується захищати вказані дані як банківську або комерційну таємницю від будь-якого несанкціонованого доступу. Банк може погодити з Клієнтом і частіше надання виписок за транзакційним рахунком та/або транзакційним рахунком – платіжної картки, ніж це передбачено мінімумом у цих Загальних умовах.

Мовою, якою надаються вищезазначені дані, а також укладається Рамковий договір, є чорногорська мова, якщо інше не погоджено між Банком і Клієнтом. Клієнт має право протягом строку дії Рамкового договору вимагати копію договору і Загальних умов у паперовій формі або на іншому постійному носії.

VII Захисні та коригувальні заходи

VII-1 Обов'язки Клієнта та його уповноважених осіб як користувачів платіжних інструментів Банку

Клієнт або його Уповноважена особа, яка має право користування платіжним інструментом, зобов'язані:

- 1) користуватися платіжним інструментом відповідно до положень Рамкового договору / Рамкового договору – платіжної картки, якими врегульовано видачу та використання цього платіжного інструменту і
- 2) негайно повідомити Банк або уповноважену Банком особу про встановлену втрату, крадіжку або зловживання платіжним інструментом чи його несанкціоноване використання. У разі повідомлення про втрату, зникнення або крадіжку платіжної картки чи іншого інструменту для управління коштами на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку – платіжній картці телефоном або електронною поштою, Клієнт зобов'язаний без зволікань підтвердити повідомлення у письмовій формі, надіславши його Сектору карткового бізнесу Банку.

Після отримання повідомлення про зникнення платіжної картки, Банк заблокує зниклу картку та унеможливить її подальше використання. Банк здійснить розблокування платіжної картки або замінить заблокований платіжний інструмент новим після усунення причин для блокування такого платіжного інструмента.

Клієнт або його Уповноважена особа зобов'язані негайно після отримання платіжного інструмента вжити всіх розумних заходів для захисту персоналізованих елементів безпеки цього платіжного інструмента.

VII-2 Право банку блокувати платіжний інструмент

Банк залишає за собою право заблокувати платіжний інструмент з об'єктивно виправданих причин, що стосуються:

1. безпеки платіжного інструменту;
2. підозри у несанкціонованому використанні або використанні платіжного інструменту з метою шахрайства;
3. у разі платіжного інструменту з кредитною лінією – через суттєве підвищення ризику того, що платник не зможе виконати зобов'язання щодо платежу.

Банк зобов'язаний повідомити Користувача платіжного інструменту про намір і причини блокування платіжного інструменту на адресу або номер телефону, вказаний під час відкриття транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку – платіжної картки. Якщо Банк не має можливості повідомити Клієнта завчасно, він зробить це одразу після блокування. Винятково, з обґрунтованих міркувань безпеки або всупереч законодавству, Банк не зобов'язаний інформувати Клієнта.

Клієнт зобов'язаний без зволікань повідомити Банк про встановлену втрату, крадіжку або зловживання платіжним інструментом або його несанкціоноване використання, відповідно до положень Рамкового договору. Якщо повідомлення про втрату, зникнення або крадіжку платіжної картки чи іншого інструменту розпорядження коштами на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку – платіжній картці здійснене телефоном або електронною поштою, Клієнт зобов'язаний без зволікань підтвердити таке повідомлення у письмовій формі, надавши його у приміщеннях Банку. Після отримання повідомлення про зникнення платіжної картки, Банк заблокує її та унеможливить подальше використання.

Після усунення причин блокування, Банк розблокує платіжну картку або замінить заблокований платіжний інструмент новим.

VII-3 Відповідальність клієнта за несанкціоновані транзакції

Клієнт-споживач несе відповідальність за виконані неавторизовані платіжні транзакції:

- 1) у межах загальної суми до 50,00 євро, якщо виконання неавторизованої платіжної

транзакції стало наслідком використання загубленого або викраденого платіжного інструмента або зловживання ним;

- 2) у повному обсязі, якщо діяв шахрайським способом або навмисно чи через грубу необережність не виконав одне або кілька зобов'язань, передбачених Частиною VII-1 цих Загальних умов.

Як виняток із вищезазначеного, якщо виконання платіжної транзакції стало наслідком використання загубленого або викраденого платіжного інструмента, або зловживання ним, Клієнт не несе відповідальності за неавторизовані платіжні транзакції:

- а) транзакції, здійснені після того, як він повідомив Банк відповідно до Частини VII-1 цих Загальних умов, пункт 1, підпункт 2;
- б) якщо Банк не забезпечив відповідні засоби для повідомлення про втрату, крадіжку або зловживання платіжним інструментом відповідно до Частини IV-2 цих Загальних умов, пункт 14. Це положення не застосовується у разі шахрайських дій Клієнта.

Якщо Клієнт-споживач не повідомить Банк без зволікань після того, як дізнався про здійснену неавторизовану платіжну транзакцію, але не пізніше ніж протягом 13 (тринадцяти) місяців з дня списання коштів, він втрачає право на відшкодування згідно з цією Частиною у разі здійснення неавторизованої платіжної транзакції. Строк у 13 місяців не застосовується, якщо Банк не надав Клієнту або не зробив доступною інформацію про цю платіжну транзакцію. У такому випадку Клієнт може скористатися цим правом і після закінчення зазначеного строку.

VII-4 Права клієнта-користувача платіжних послуг у разі несанкціонованої або неправильно виконаної платіжної транзакції

У разі неавторизованої платіжної транзакції, неправильно виконаної платіжної транзакції, включаючи затримку у виконанні, Клієнт-споживач — користувач платіжних послуг має право вимагати від Банку виправлення неавторизованої платіжної транзакції/належне виконання платіжної транзакції, або виплату відсотків чи повернення суми неправильно виконаної/неавторизованої платіжної транзакції, відповідно до Закону.

Користувач платіжних послуг втрачає це право, якщо не повідомить Банк про неправильно виконану платіжну транзакцію або про неавторизовану платіжну транзакцію негайно після того, як дізнався про це, але не пізніше ніж протягом 13 (тринадцяти) місяців з дня списання коштів або зарахування на платіжний рахунок. Термін у 13 (тринадцять) місяців не застосовується, якщо Банк не надав або не зробив доступною користувачу платіжних послуг інформацію про цю платіжну транзакцію відповідно до Закону. У такому випадку Клієнт може реалізувати право, передбачене пунктом 1 цієї Частини Загальних умов, і після закінчення зазначеного строку.

VII-5 Відповідальність банку за виконання несанкціонованої або неправильно виконаної платіжної транзакції

У разі виконання неавторизованої або неправильно виконаної платіжної операції Банк зобов'язаний, на вимогу Клієнта-споживача – користувача платіжних послуг, без зволікання повернути суму неавторизованої платіжної операції, а у випадку виконання неавторизованої платіжної операції з платіжного рахунку – відновити стан заборгованого платіжного рахунку до стану, що існував до виконання цієї платіжної операції, при цьому дата валютування зарахування коштів на платіжний рахунок платника не повинна бути пізнішою за дату, на яку цей рахунок був заборгований на суму неавторизованої або неправильно виконаної платіжної операції. Банк зобов'язаний також повернути користувачу платіжних послуг – споживачу всі комісії, стягнуті у зв'язку з виконанням неавторизованої або неправильно виконаної платіжної операції, та сплатити відповідні проценти. Крім того, у разі виконання неавторизованої платіжної операції, користувач платіжних послуг має право на відшкодування різниці до повної компенсації шкоди відповідно до загальних правил відповідальності за шкоду.

Банк — надавач платіжних послуг, має такі права та обов'язки у випадках помилкового виконання платіжної операції:

- 1) якщо надавач платіжних послуг платника перерахував надавачу платіжних послуг отримувача кошти в сумі, що перевищує суму, зазначену в платіжному дорученні, або якщо помилково кілька разів виконав одне й те саме доручення на платіж, надавач платіжних послуг отримувача зобов'язаний, на підставі доказів надавача платіжних послуг платника, який припустився цієї помилки, негайно повернути надміру перераховані кошти;
- 2) якщо надавачу платіжних послуг отримувача було перераховано суму, меншу за суму платіжної операції, зазначену в платіжному дорученні, надавач платіжних послуг платника має право, у строк, передбачений законом, без запиту користувача платіжних послуг, перерахувати надавачу платіжних послуг отримувача суму, якої бракує для виконання платіжної операції відповідно до наданого доручення на платіж;
- 3) якщо кошти були помилково перераховані іншому отримувачу, який не зазначений у платіжному дорученні, надавач платіжних послуг платника має право, у строк, передбачений законом, правильно виконати платіжну операцію без запиту користувача платіжних послуг на правильне виконання цієї платіжної операції, а надавач платіжних послуг отримувача, якому помилково були перераховані кошти, зобов'язаний на підставі доказів надавача платіжних послуг платника, який допустив помилку, негайно повернути отримані кошти (перерахувати як повернення) надавачу платіжних послуг платника.

1. Відповідальність за виконання платіжної транзакції у разі ініціювання платежу через постачальника послуг ініціації платежів

Якщо платник ініціює платіжне доручення через надавача послуг ініціювання платежу, надавач платіжних послуг, який веде рахунок, зобов'язаний, відповідно до Закону, відшкодувати платнику суму невиконаної або неправильно виконаної платіжної операції та повернути рахунок у стан, який відповідав стану цього рахунку до здійснення зазначеної платіжної операції.

Надавач послуг ініціювання платежу зобов'язаний довести, що надавач платіжних послуг, який веде рахунок платника, отримав платіжне доручення відповідно до Закону, що була проведена автентифікація платіжної операції в межах його повноважень, що платіжна операція була належним чином зареєстрована та що на неї не вплинули технічні збої або інші недоліки, пов'язані з невиконанням або неправильним виконанням платіжної операції, включно з її виконанням із затримкою.

Якщо надавач послуг ініціювання платежу несе відповідальність за невиконання або неправильне виконання платіжної операції, включно з її виконанням із затримкою, він зобов'язаний, на вимогу надавача платіжних послуг, який веде рахунок, без зволікання відшкодувати всі суми, які той виплатив платнику, а також інші понесені збитки.

VII-6 Відповідальність банку за виконання платіжних операцій, ініційованих платником або отримувачем платежу

Якщо платіжне доручення виконано відповідно до унікального ідентифікаційного коду, вважається, що таке доручення виконано належним чином щодо отримувача платежу, якого було визначено цим кодом користувачем платіжних послуг. Банк не несе відповідальності за невиконану або неправильно виконану платіжну операцію користувача платіжних послуг, якщо користувач вказав неправильний унікальний ідентифікаційний код. Якщо користувач платіжних послуг, крім унікального ідентифікаційного коду, надав і додаткові дані (реквізити отримувача), Банк несе відповідальність за виконання платіжної операції виключно на підставі унікального ідентифікаційного коду. У цьому випадку Банк вживає розумних заходів щодо повернення грошових коштів з неправильно виконаної платіжної операції та нараховує і стягує з користувача платіжних послуг плату за виконану послугу повернення коштів з неправильно виконаної платіжної операції, якщо це передбачено рамковим договором.

Постачальник платіжних послуг отримувача платежу зобов'язаний співпрацювати з постачальником платіжних послуг платника і надати йому всю відповідну інформацію з метою повернення грошових коштів з неправильно виконаної платіжної операції.

У разі, якщо повернення грошових коштів з неправильно виконаної платіжної операції неможливе, постачальник платіжних послуг платника зобов'язаний, на письмову вимогу платника, надати йому інформацію, якою він володіє і яка необхідна платнику для ініціювання судового або іншого провадження з метою повернення грошових коштів.

Банк несе відповідальність перед користувачем платіжних послуг за виконання платіжної операції, яку він ініціював, за винятком наступних випадків:

- якщо Банк доведе, що постачальник платіжних послуг отримувача платежу отримав суму платіжної операції відповідно до Закону та платіжного доручення. У такому випадку відповідальність за виконання платіжної операції несе постачальник платіжних послуг отримувача платежу перед отримувачем;
- якщо існує унікальний ідентифікаційний код, вказаний користувачем платіжних послуг, Банк не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання платіжної операції в частині, що стосується неправильно вказаного унікального ідентифікаційного коду;
- відповідальність Банку виключається в надзвичайних і непередбачуваних обставинах, на які сторона, що на них посилається, не могла вплинути і наслідків яких не могла уникнути, навіть діючи з належною обачністю, а також у випадках, коли Банк був зобов'язаний застосувати інший нормативний акт.

Банк несе відповідальність перед користувачем платіжних послуг — платником за належне виконання платіжної операції, ініційованої платником, за винятком випадку, коли платник вказав неправильний унікальний ідентифікаційний код. У випадку, якщо Банк доведе користувачу платіжних послуг — платнику, що постачальник платіжних послуг отримувача платежу отримав суму платіжної операції відповідно до строків, передбачених Законом, та платіжним дорученням, відповідальність за належне виконання платіжної операції несе постачальник платіжних послуг отримувача платежу перед самим отримувачем. У такому випадку постачальник платіжних послуг отримувача зобов'язаний без зволікань зробити суму платіжної операції доступною для отримувача платежу, а у випадку зарахування на рахунок отримувача — зарахувати відповідну суму на рахунок отримувача, причому дата валютування зарахування на рахунок отримувача не може бути пізнішою за дату валютування, яка б застосовувалася, якби операція була виконана у відповідності до Закону.

Якщо платіжна операція була виконана із запізненням, постачальник платіжних послуг отримувача зобов'язаний, на вимогу постачальника платіжних послуг платника, подану від імені платника, визначити дату валютування зарахування на рахунок отримувача, яка не може бути пізнішою за дату валютування, яка б застосовувалася, якби операція була виконана вчасно.

У разі невиконаної або неправильно виконаної платіжної операції, ініційованої користувачем платіжних послуг — платником, Банк зобов'язаний, на вимогу Клієнта — платника і незалежно від власної відповідальності, без зволікання вжити заходів для встановлення руху грошових коштів за платіжною операцією та повідомити про це користувача платіжних послуг — платника. У разі, якщо Банк несе відповідальність перед користувачем платіжних послуг — платником за невиконану або неправильно виконану платіжну операцію, він також несе відповідальність за всі комісії, які були стягнуті, а також за всі відсотки, що належать користувачу платіжних послуг у зв'язку з невиконаною або неправильно виконаною платіжною операцією.

Постачальник платіжних послуг і платник, який не є споживачем, можуть договором врегулювати відповідальність за невиконану або неправильно виконану платіжну операцію, включаючи відповідальність за виконання платіжної операції із затримкою, інакше, ніж це передбачено у частинах 1–7 статті 49 Закону.

Коли платіжна операція ініційована отримувачем коштів або через нього, за винятком випадків, коли Банк довів, що правильно передав платіжне доручення, або коли користувач платіжних послуг зазначив неправильний унікальний ідентифікаційний код, а також у випадках, передбачених у Розділі X Загальних умов, Банк, у якому обслуговується отримувач коштів, несе відповідальність перед отримувачем коштів за належну передачу платіжного доручення постачальнику платіжних послуг платника, а також за дату валютування та доступність коштів відповідно до отриманого платіжного доручення та графіка прийому та виконання платіжних операцій. У разі якщо Банк, у якому обслуговується користувач платіжних послуг — отримувач коштів, несе відповідальність за невиконану або неправильно виконану платіжну операцію, він зобов'язаний без зволікання повторно передати платіжне доручення постачальнику платіжних послуг платника. У разі невиконаної або неправильно виконаної платіжної операції, ініційованої користувачем платіжних послуг — отримувачем коштів або через нього, Банк зобов'язаний, на вимогу користувача платіжних послуг — отримувача коштів і незалежно від своєї відповідальності, без зволікання вжити заходів для встановлення руху грошових коштів за платіжною операцією та повідомити про це користувача платіжних послуг — отримувача коштів. У разі, якщо Банк, у якому обслуговується користувач платіжних послуг — отримувач коштів, несе відповідальність за невиконану або неправильно виконану платіжну операцію, він одночасно несе відповідальність перед користувачем платіжних послуг — отримувачем коштів за стягнені комісії та відсотки, що йому належать у зв'язку з такою платіжною операцією.

У разі платіжних доручень на міжнародні перекази Банк несе відповідальність перед користувачем платіжних послуг — платником за належне виконання платіжної операції, ініційованої платником, зокрема зобов'язується:

*Загальні умови надання платіжних послуг
для споживачів/не споживачів у АТ Запад банк Подгориця*

- 1) Надати своєму кореспондентському банку або іншій банківській установі в ланцюгу платежу доручення на виконання платіжної операції, що повністю відповідає платіжному дорученню користувача платіжних послуг — платника;
- 2) Передати зазначеному банку грошову суму, достатню для виконання платіжної операції.

Банк не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання доручення іншими банками.

VII-7 Повернення грошових коштів за авторизованими платіжними транзакціями, ініційованими отримувачем платежу або через нього

Користувач платіжних послуг – платник має право на повернення грошових коштів від Банку в повному обсязі за авторизовану платіжну операцію, яка вже була виконана, а ініційована була отримувачем платежу або через нього, якщо виконані такі умови:

- a) під час надання згоди на виконання платіжної операції не була зазначена точна сума платіжної операції і
- b) сума платіжної операції перевищує суму, яку користувач платіжних послуг міг обґрунтовано очікувати, враховуючи попередні звички у витратах.

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.

Користувач платіжних послуг – платник не може посилається на право на повернення коштів, якщо підставою для претензії є відсутність згоди на точну суму платіжної операції у зв'язку із застосуванням референтного курсу, погодженого з Банком. Користувач платіжних послуг – платник і Банк погоджуються, що платник не має права на повернення коштів, якщо виконано такі умови:

- 1) платник надав згоду на виконання платіжної операції безпосередньо своєму надавачу платіжних послуг;
- 2) якщо це застосовно, Банк або отримувач платежу надали або зробили доступною для платника інформацію про майбутню платіжну операцію у погоджений спосіб щонайменше за чотири тижні до дати платежу.

VII-8 Запит на повернення коштів за авторизовані платіжні операції, ініційовані отримувачем платежу або через нього

Користувач платіжних послуг втрачає право на повернення грошових коштів, якщо не подасть Банку вимогу про повернення протягом 8 (восьми) тижнів від дати валютування списання.

Банк має право вимагати від користувача платіжних послуг надання інформації, необхідної для встановлення виконання передумов, зазначених у попередньому пункті цього розділу Загальних умов.

Протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання вимоги про повернення грошових коштів Банк зобов'язаний:

- 1) або повернути повну суму платіжної операції
- 2) або надати обґрунтовану відмову в поверненні коштів із зазначенням того, що якщо користувач платіжних послуг не приймає надане обґрунтування, він має право подати заяву на позасудове вирішення спорів у сфері платіжних послуг.

Банк не має права відмовити в поверненні коштів у випадку, коли це передбачено договором про пряме дебетування між Банком і користувачем платіжних послуг, якщо під час авторизації не була зазначена точна сума платіжної операції.

VIII Послуга перенесення рахунку для здійснення платежів

Відповідно до Закону про порівнюваність комісій, пов'язаних з рахунком для здійснення платежів споживача, переведення рахунку для здійснення платежів споживача та рахунку для здійснення платежів з базовими послугами, Банк надає послугу переведення рахунку для здійснення платежів Клієнту — споживачу на підставі Заяви про переведення рахунку.

Банк діє відповідно до законодавчих положень та Протоколу про співпрацю банків у зв'язку з переведенням рахунку.

Послуга переведення рахунку для здійснення платежів охоплює:

- передачу інформації про всі або окремі постійні платіжні доручення, прямі дебетування та повторювані вхідні кредитні трансфери, які здійснюються на рахунку для здійснення платежів, та/або
- переказ частини або всього позитивного залишку з рахунку для здійснення платежів у банку, що передає, на рахунок для здійснення платежів у банку, що приймає.

IX Зміни до Рамкового договору

Про зміни до Рамкового договору, а також зміни до його Додатків: Загальні умови ведення банківських операцій, Загальні умови надання послуг платіжного обігу для

споживачів/неспоживачів у Банку та Тарифи, Банк повідомляє Клієнта щонайменше за 2 (два) місяці до запланованої дати початку застосування змін.

Клієнт – Користувач платіжних послуг може прийняти або відхилити запропоновані зміни до вказаної дати їх набуття чинності.

Зміни та/або доповнення до Рамкового договору, а також зміни та/або доповнення до Додатків до Рамкового договору: Загальні умови ведення банківських операцій, Загальні умови надання послуг платіжного обігу для споживачів/неспоживачів у Банку та Тарифи, Банк пропонує Клієнту в установлені строки шляхом надання здійснених змін та/або доповнень одним із наступних способів:

- 1) у паперовій формі;
- 2) на іншому постійному носії інформації, а саме:
 - 2.1.) на CD або DVD диску;
 - 2.2.) на USB-флеш-накопичувачі;
 - 2.3.) а картці пам'яті або жорсткому диску комп'ютера;
 - 2.4.) електронною поштою (на електронну адресу);
 - 2.5.) через Е-банкінг, тобто інтернет-банкінг;
 - 2.6.) розміщенням на інтернет-сторінці Банку за умови, що Банк надсилає Клієнту на мобільний телефон повідомлення, яке містить чітке посилання на інтернет-сторінку, де можна ознайомитися зі змінами та/або доповненнями. Крім того, повідомлення повинно містити інформацію про номер телефону або електронну адресу Банку, за якими можна отримати відомості про інші способи особистого ознайомлення зі змінами та/або доповненнями, а також про можливість ознайомитися з ними безпосередньо у точно зазначених ділових приміщеннях Банку.

У разі, якщо зміни стосуються процентних ставок, Клієнт погоджується з тим, що Банк може застосувати ці зміни негайно, без повідомлення, передбаченого пунктом 1 цього розділу Загальних умов, лише якщо запропоновані зміни є вигіднішими для Клієнта. У такому випадку Банк зобов'язаний повідомити Клієнта про зміни у строк не пізніше ніж 5 (п'ять) робочих днів у спосіб, описаний у пункті 2 попереднього абзацу цього розділу Загальних умов.

Якщо Клієнт не погоджується із змінами та/або доповненнями (за винятком змін, які є вигіднішими, і з якими він погоджується, щоб Банк застосував їх без попереднього погодження), він може розірвати Рамковий договір без строку повідомлення та без сплати будь-якої комісії. У такому випадку Клієнт зобов'язаний подати Банку письмову Заяву про розірвання Рамкового договору за адресою головного офісу Банку або одного з його відділень, перелік яких опублікований на інтернет-сторінці Банку, не пізніше ніж за один день до дати, визначеної як дата

набрання чинності змінами та/або доповненнями. Якщо Клієнт не подасть Банку у зазначений строк Заяву про розірвання Рамкового договору, вважається, що він прийняв зміни, і Рамковий договір залишається чинним.

X Строк дії та припинення договору

Рамковий договір укладається на невизначений строк і припиняється шляхом розірвання або відмови від нього. Клієнт і Банк можуть у будь-який момент розірвати договір за взаємною згодою, у письмовій формі, з негайною дією. Клієнт може у будь-який момент в односторонньому порядку, у письмовій формі, на адресу головного офісу Банку, розірвати Рамковий договір з повідомленням про відмову за 1 (один) місяць, за винятком випадку, передбаченого в Частині IX Загальних умов, коли встановлений коротший строк. Банк може відмовитися від Рамкового договору, укладеного на невизначений строк, з повідомленням про відмову за 2 (два) місяці. Повідомлення про відмову (розірвання) Рамкового договору Банк зобов'язаний надати Клієнту чітким і зрозумілим способом, у паперовій формі, на останню зареєстровану адресу Клієнта в Банку або на іншому постійному носії інформації. Строк повідомлення починає обчислюватися з дати відправлення повідомлення.

Клієнт погоджується з тим, що Банк може відмовитися від (розірвати) Рамковий договір та/або окремий договір або договір про додаткову послугу, пов'язану з поточним рахунком та/або поточним рахунком – платіжною картою, також у випадку неактивного користування правами та відсутності операцій за договором/договорами з боку Клієнта, якщо така неактивність триває понад 5 (п'ять) років поспіль та залишок на рахунках дорівнює нулю. За відмову (розірвання) Рамкового договору та за закриття поточного рахунку та/або поточного рахунку – платіжної картки Банк стягує з Клієнта комісію згідно з чинними Тарифами. Банк не стягує комісію з Клієнта за відмову (розірвання) Рамкового договору, який був чинним понад 6 (шість) місяців до моменту відмови (розірвання).

Клієнт погоджується з тим, що Банк може розірвати договір у таких випадках:

1. якщо Клієнт порушує положення Рамкового договору або цих Загальних умов;
2. якщо Клієнт при укладенні Рамкового договору надав Банку неправильні або неправдиві особисті дані чи інші дані, важливі для належного і законного надання послуг;
3. якщо Клієнт при виконанні Рамкового договору з Банком діє всупереч чинним правовим нормам, що регулюють запобігання відмиванню грошей та фінансуванню тероризму, нормам щодо міжнародних обмежувальних заходів і санкцій, а також загальновизнаним міжнародним зобов'язанням у сфері запобігання відмиванню грошей і фінансуванню тероризму, загальноприйнятим нормам поведінки чи моралі або підриває репутацію Банку;
4. в інших випадках, визначених Рамковим договором та цими Загальними умовами.

Якщо Клієнт має з Банком укладено декілька рамкових договорів, припинення одного з договорів не тягне за собою припинення інших договорів, окрім випадків, коли рахунок було закрито з підстав, зазначених у пунктах 1, 2, 3 і 4 попереднього абзацу цієї Частини Загальних умов. Клієнт погоджується з тим, що Банк визначає порядок закриття поточного рахунку та/або поточного рахунку – платіжної картки після припинення дії Рамкового договору. У разі припинення Рамкового договору Клієнт зобов'язаний повністю погасити всі зобов'язання перед Банком за поточним рахунком та/або поточним рахунком – платіжною карткою з дня припинення дії Рамкового договору. Кошти, що залишилися на поточному рахунку та/або поточному рахунку – платіжній картці і якими Клієнт не скористався після припинення договору, тобто під час дії строку повідомлення про розірвання, залишаються доступними Клієнту і після припинення дії договору.

XI Позасудові процедури та альтернативне вирішення спорів

Якщо Клієнт вважає, що Банк не дотримується положень Договору, Рамкового договору та/або договору про окремих транзакційний рахунок та/або транзакційний рахунок Платіжної картки чи цих Загальних умов, він може подати Банку скаргу щодо цього випадку. Скарга подається у письмовій формі за адресою головного офісу Банку. Банк зобов'язаний протягом 8 (восьми) днів з дня отримання скарги надати Клієнту-споживачу відповідь на зауваження, зазначені у скарзі, у паперовій формі та/або електронною поштою (prigovor@zapadbanka.me). 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 (СВСГ), що знаходиться в м. Подгориці, за адресою: бульвар Святого Петра Цетинського, №6**. Клієнт може скористатися альтернативним вирішенням спору відповідно до чинних нормативно-правових актів, що регулюють альтернативне вирішення спорів та арбітраж, а Клієнт-споживач також відповідно до чинного законодавства Чорногорії, яке регулює захист прав споживачів. Органом, уповноваженим на альтернативне вирішення спорів, зокрема, є Центр альтернативного вирішення спорів, розташований у Чорногорії, 81000 Подгориця, вул. Сердара Йола Пілетіча бб, електронна пошта: centarzaars@centarzaars.me, контактний телефон: +382 20 206 350. Банк зобов'язаний брати участь у процедурі альтернативного вирішення спору або арбітражі, ініційованій Клієнтом. Право Клієнта, зазначене в цьому пункті Загальних умов, не впливає на його право ініціювати судовий процес згідно з чинним законодавством Чорногорії..

XII Виключення відповідальності

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.

XIII Робота з даними

Дані, отримані Банком у процесі своєї діяльності та що стосуються Клієнта, включаючи дані про його/її особу, а також дані про платіжні операції та баланс і зміни на транзакційному рахунку та/або транзакційному рахунку Платіжної картки Клієнта, становлять банківську або комерційну таємницю. Банк, члени його органів, співробітники та особи, залучені Банком, не повинні розголошувати, передавати або надавати доступ до таких даних третім особам, крім випадків, передбачених позитивними правовими нормами.

Під час збору та обробки персональних даних Клієнта Банк зобов'язаний діяти відповідно до законодавства, що регулює захист персональних даних.

Підписуючи Рамковий договір, Клієнт надає згоду Банку на здійснення всіх дій, пов'язаних з обробкою його персональних даних, зазначених у Рамковому договорі, а також у документації, наданій відповідно до нормативних актів та/або внутрішніх актів Банку, з метою здійснення регулярної діяльності Банку, запобігання відмиванню коштів та фінансуванню тероризму, виконання вимог FATCA (встановлення осіб, що підпадають під дію законодавства США, та звітування відповідно до чинних норм), а також розслідування та виявлення шахрайських дій або зловживань у платіжному обороті.

XIV Кінцеві положення

Клієнт зобов'язаний негайно, не пізніше 3 (трьох) днів з дати зміни, письмово повідомити Банк про всі зміни персональних даних, даних про уповноважених осіб та інших даних, що стосуються транзакційного рахунку та/або транзакційного рахунку Платіжної картки чи окремої додаткової послуги, якщо в Договорі не вказано інший термін. Банк не несе відповідальності за будь-які збитки, які Клієнт або третя особа можуть зазнати внаслідок порушення цього зобов'язання.

*Загальні умови надання платіжних послуг
для споживачів/не споживачів у АТ Запад банк Подгориця*

Ці Загальні положення та умови також доступні на веб-сайті та в приміщеннях Банку.

Підписуючи Договір, Клієнт підтверджує, що він ознайомлений з цими Загальними положеннями та умовами, що йому було надано достатньо часу для ознайомлення з їх змістом та що він повністю з ними погоджується.

Для договірних відносин і комунікації між Банком і Клієнтом до укладення Договору та під час дії договірних відносин використовується чорногорська мова, якщо Банк і Клієнт не домовляться інакше.

Ці Загальні умови складені відповідно до чинного законодавства Чорногорії, яке застосовується також для їх тлумачення.

Усі можливі спірні відносини між Банком і Клієнтом, що можуть виникнути з Договору та цих Загальних умов, вирішуються із застосуванням законодавства Чорногорії. У разі спору компетентним є суд за місцезнаходженням Банку. Ці Загальні умови набирають чинності з дня їх прийняття та застосовуються також до всіх договорів, що стосуються відкриття та ведення рахунків у платіжному обігу, укладених до дня набрання чинності цими Загальними умовами.

Щодо всього, що не врегульовано цими Загальними умовами, застосовуються чинні правові норми, рішення та інструкції уповноважених органів Банку та інші його акти, з якими Клієнт був ознайомлений до укладення рамкового договору/заявки на одноразову платіжну транзакцію і які доступні йому в приміщеннях Банку та на його Інтернет-сторінці.

Ці Загальні умови набирають чинності з дня їх ухвалення та застосовуються з **28.08.2025** року.

З дня застосування цих Загальних умов втрачають чинність Загальні умови, ухвалені 01.04.2024. godine.