

ZAPAD BANKA AD PODGORICA**Podgorica, 27.11.2025. godine**

Na osnovu člana 206 Zakona o kreditnim institucijama ("Službeni list Crne Gore", br. 72/19, 82/20, 8/21 i 24/25) i člana 79., stav 1. tačka n) Statuta Zapad banke AD Podgorica, Upravni odbor Zapad banke AD Podgorica (u daljem tekstu: "Banka"), na 53. redovnoj sjednici 4. saziva, održanoj dana 27.11.2025. godine, donosi

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA ZAPAD BANKE AD PODGORICA**UVOD**

1. Raznolikost finansijskih transakcija povjerenih Banci i potreba blagovremenog izvršavanja istih, kao i potreba uspostavljanja jasnih i obavezujućih osnova saradnje klijenata i Banke, nameće neophodnost uspostavljanja Opštih uslova poslovanja Banke (u daljem tekstu: "**Opšti uslovi**"), sa kojima se klijent upoznaje prilikom otvaranja računa i uspostavljanja svakog drugog vida poslovne saradnje sa Bankom.
2. Opšti uslovi se primjenjuju na sve vrste i oblike poslovne saradnje klijenta i Banke, osim ukoliko nije drugačije predviđeno konkretnim ugovorom zaključenim između klijenta i Banke.

I OPŠTE ODREDBE

1. Opšti uslovi definišu standardne uslove relevantne za poslovanje Banke sa njenim klijentima, osnovna prava i obaveze, osnove komunikacije Banke i njenih klijenta, kao i druga pitanja od značaja za poslovanje Banke sa klijentima.
2. Svrha ovih Opštih uslova je uspostavljanje jasnih i obavezujućih prava i obaveza za klijente i za Banku u pogledu obavljanja poslovnih transakcija i druge komunikacije.
3. Banka će nastojati da klijentima stavi na raspolaganje najširi spektar bankarskih usluga, realizujući njihove naloge, omogućavajući saradnju i pomoć u njihovom poslovanju, na načelima sigurnosti, povjerenja i dobre poslovne prakse.
4. Ovi Opšti uslovi primjenjuju se zajedno sa pojedinačnim ugovorom sklopljenim sa klijentom, te drugim posebnim i opštim uslovima Banke za pojedine vrste bankarskih i finansijskih usluga namijenjenih klijentima.
5. Ako se pojedinačni ugovor sa klijentom, odnosno prethodno navedeni posebni i opšti uslovi razlikuju od odredbi ovih Opštih uslova, primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora, odnosno prethodno navedeni posebni i opšti uslovi. Posebni i opšti uslovi dopunjuju posebne odnose ugovorene između klijenta i Banke, bilo da su sadržane u ugovoru ili se ugovor na njih poziva.
6. Opšte informacije o bankarskim i/ili finansijskim uslugama koje Banka pruža klijentima dostupne su u poslovnim prostorijama Banke u kojima se pružaju usluge potrošačima i na internet stranici Banke www.zapadbanka.me.
7. Banka će dosljedno štiti tajnost transakcija, usluga, kao i podataka o klijentu, a u skladu sa međunarodnom praksom i pozitivnim zakonima i drugim propisima.
8. Osim ukoliko u pisanom obliku izričito nije ugovoreno nešto drugačije, Banka ne preuzima druge obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane ovim Opštim uslovima.
9. Klijent Banke ima i druga prava i obaveze definisane Opštim uslovima, drugim opštim i pojedinačnim aktima Banke i ugovorima.
10. Dužnost je Banke i njenih službenika, da savjesno izvršavaju naloge klijenta i štite njihove interese, u skladu sa pozitivnim propisima i pravilima poslovanja.

11. Opšti Uslovi imaju obavezujuće dejstvo.
12. Potpisom Ugovora ili drugih pravnih dokumenata, klijent potvrđuje da je upoznat i da prihvata odredbe Opštih uslova.
13. Izmjene i dopune ovih Opštih uslova usvaja Upravni odbor Banke i donose se samo u pisanoj formi.
14. Sve izmjene i dopune Opštih uslova će biti dostupne klijentu kako u integralnom tekstu, tako i u prečišćenom tekstu na sajtu Banke.
15. Ukoliko ugovorom zaključenim između Banke i klijenta nije ugovoreno nešto drugo, Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti van obaveza i odgovornosti ustanovljenih ovim Opštim uslovima.
16. Klijent može od kreditne institucije da traži dodatna objašnjenja i instrukcije koja se odnose na primjenu Opštih uslova, u pisanoj formi.

II KOMUNIKACIJA IZMEĐU BANKE I KLIJENATA

1. Pod komunikacijom Banke i njenih klijenata podrazumjeva se razmjena podataka, informacija, mišljenja i akata koji su od značaja za poslovnu saradnju Banke i njenih klijenata.
2. Banka i klijenti mogu u okviru svoje poslovne saradnje da komuniciraju usmeno ali samo pisani dokumenti imaju značaj za njihove formalno-pravne i materijalne odnose, osim ako posebnim ugovorom nije drugačije definisano.
3. Sva dokumenta na stranom jeziku predaju se Banci, a na njen zahtjev dokumenta se prevode na crnogorski jezik i ovjeravaju od strane ovlašćenog sudskog tumača.
4. U postupku međusobne komunikacije Banke i njenih klijenata svaka strana snosi sopstvene troškove komunikacije, osim ako drugačije nije uređeno.
5. Klijent koji smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog ugovora, može podnijeti prigovor nadležnoj organizacionoj jedinici ili tijelu Banke nadležnom za odlučivanje po prigovorima. Banka je dužna da podnosiocu prigovora odgovori u razumnom roku, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana podnošenja prigovora, ukoliko zakonom za određene slučajeve nije propisan drugi rok.
6. Mjesto izvršenja za Banku i klijenta jesedište Banke.
7. Banka u ispunjavanju ugovorenih obaveza prema klijentu odgovara za propust svojih zaposlenih i drugih lica koja angažuje radi ispunjenja tih obaveza.
8. Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi klijent a koja nastupi neizvršenjem ili neblagovremenim izvršenjem naloga klijenta u slučajevima prouzrokovanih dejstvom više sile, kao što su rat, prirodna ili ekološka katastrofa, epidemija, prestanak isporuke električne energije, prekid telekomunikacionih veza, kao i svih drugih sličnih uzroka, čiji nastanak nije prouzrokovao aktivnošću Banke.
9. O izmjenama Okvirnog ugovora o pružanju usluga platnog prometa (nacionalne i međunarodne platne transakcije) Transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija (BBAN) i Transakcioni račun za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija (IBAN) i Okvirnog ugovora o pružanju usluga platnog prometa (nacionalne i međunarodne platne transakcije posredstvom platne kartice) Transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija (BBAN) i Transakcioni račun za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija (IBAN) (u daljem tekstu: "Okvirni ugovor") Banka informiše klijenta u propisanom roku dostavljanjem izvršenih izmjena i/ili dopuna na jedan od sledeći načina:
 - 1) u papirnoj formi;
 - 2) putem elektronske pošte (e-mail adrese)
 - 3) putem E-bankarstva;

4) objavljivanjem na internet stranici Banke: www.zapadbanka.me uz obavezu Banke da klijentu pošalje na mobilni telefon poruku u kojoj je jasno određen link internet stranice Banke na kojoj se može izvršiti uvid u izmjene i/ili dopune prethodno navedenih dokumenata Banke, kao i obavještenje o broju telefona ili elektronske pošte Banke radi dobijanja informacije na koji drugi način klijent se može upoznati sa izmjenama i/ili dopunama, te da se klijent može lično upoznati sa istima dolaskom u tačno naznačene poslovne prostorije Banke, Banka je dužna da u primjerenom roku prije nego klijent zaključi Okvirni ugovor, kao i ugovor/nalog o jednokratnoj platnoj transakciji upozna klijenta sa Opštim uslovima poslovanja Banke, Opštim uslovima pružanja usluga platnog prometa za potrošače/nepotrošače u Zapad banci AD Podgorica i Tarifama na jedan od sledećih način:

- 1) u pisanoj formi u prostorijama i/ili u organizacionim djelovima (filijala, ekspozitura, šalter, predstavništvo u inostranstvu) Banke ("prostorije Banke");
- 2) putem elektronske pošte (e-mail adresa);
- 3) putem E-bankarstva (Net-banking aplikacije);
- 4) upućivanjem na internet stranicu Banke www.zapadbanka.me („internet stranica“).

III OBRADA LIČNIH PODATAKA

1. Vrsta ličnih podataka koji se obrađuju

Da bi Banka mogla da pruži kvalitetnu i pravovremenu uslugu, u skladu sa zakonskom regulativom i dobrom praksom poslovanja, Banka je u obavezi da od klijenta traži da dostavi lične podatke koji uključuju sledeće informacije:

- lični podaci, npr. ime, prethodna imena, prezime, pol, datum i mesto rođenja;
- kontakt detalji, npr. adresu, adresu elektronske pošte (e-mail adresa), fiksne i mobilne brojeve;
- informacije o identitetu, npr. fotokopija/informacije o pasošu, broj nacionalnog osiguranja, lična karta i državljanstvo;
- u okviru istraživanja tržišta, npr. informacije i mišljenja izražena kada učestvujete u istraživanju tržišta;
- nalozi i akreditivi za prijavu korisnika, npr. prijavni akreditivi za telefon i online bankarstvo i mobilno bankarstvo;
- druge informacije koje su date popunjavanjem formulara/zahtjeva ili komuniciranjem s Bankom, bilo lice u lice, putem telefona, e-pošte, putem interneta ili na drugi način;
- bilo koja druga informacija koja je relevantna za zahtev koji ste napravili.

Informacije koje Banka u toku rada čuva o klijentu i/ili koje generišemo su:

- finansijske informacije Banke i informacije o klijentu u odnosu sa Bankom, uključujući proizvode i usluge koje klijent ima, kanale koje klijent koristi i način interakcije sa Bankom, sposobnost klijenta da dobije i upravlja kreditom, istorijom plaćanja, transakcionim zapisima, trgovanjem na tržištu, uplate na račun klijenta, uključujući podatke o zaradama i informacije o prigovorima, žalbama i sporovima;
- informacije koje Banka koristi za identifikaciju i autentifikaciju klijenta, npr. potpis klijenta ili dodatne informacije koje Banka dobija iz spoljnih izvora koji su joj potrebni za usaglašavanje;
- geografske informacije, npr. o lokacijama koje klijent koristi, platnim terminalima gdje klijent koristi platnu karticu i slično;
- informacije uključene u dokumentaciju klijenta, npr. zapis o savjetima koje je Banka možda dala;
- Informacije o marketingu i prodaji, npr. detalje o uslugama koje klijent prima i o preferencama;
- kolačiće i slične tehnologije koje Banka koristi za prepoznavanje klijenta, kako bi zapamtili klijentova podešavanja i prilagodila sadržaj koji Banka klijentu pruža, kao i IP adresu i lokaciju odakle klijent pristupa kako bi obezbijedili što veći nivo bezbjednosti;

- informacije o procjeni rizika, npr. rejting kreditnog rizika, transakcije i informacije o riziku;
- podaci istraživanja, npr. due diligence, sankcije i kontrole pranja novca i finansiranja terorizma, izveštaji spoljnih obaveštajnih službi, sadržaji i metapodaci koji se odnose na relevantnu razmjenu informacija između pojedinaca i/ili organizacija, uključujući elektronsku poštu, govornu poštu itd;
- evidencije korespondencije i drugih komunikacija između nas, uključujući elektronsku poštu, živi chat, instant poruke i komunikacije na društvenim mrežama;
- informacije koje su Banci potrebne radi regulatorne obaveze, npr. informacije o detaljima transakcije, otkrivanje bilo kakve sumnjive i neobične aktivnosti i informacije o strankama koje su povezane sa klijentom ili slične aktivnosti.

Informacije koje Banka prikuplja o klijentu iz drugih izvora:

- informacije koje klijent traži da Banka prikupi za njega, npr. informacije o klijentovim računima kod drugih kompanija uključujući informacije o transakcijama;
- informacije od trećih lica, npr. informacije koje Banci pomažu u borbi protiv izvršenja prevarnih radnji ili koje se odnose na klijentove društvene interakcije (uključujući komunikaciju preko društvenih medija, između pojedinaca, organizacija, perspektive i drugih zainteresovanih strana stečenih od kompanija koje prikupljaju kombinovane informacije);
- ukoliko informacije Banke proizilaze iz politike osiguranja ili potraživanja, Banka može prikupiti i:
 - o informacije koje se odnose na medicinsku dokumentaciju klijenta, uz prethodno datu njegovu saglasnost;
 - o informacije koje se odnose na istoriju potraživanja u bankarskom sektoru;
 - o informacije iz javno dostupnih izvora.

Na osnovu Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma u svrhu sprovođenja dubinske analize kao preduslova uspostavljanja poslovnog odnosa sa klijentom, Banka prikuplja i dalje obrađuje dodatne podatke o statusu zaposlenja, vrsti poslodavca, poziciji kod poslodavca, svrsi otvaranja računa, prosječnim mjesečnim redovnim primanjima, ostalim prihodima te o prosječnom mjesečnom iznosu ostalih prihoda klijenta.

U svrhu utvrđivanja statusa klijenta i izvještavanja u skladu sa odredbama Sporazuma između Vlade Crne Gore i Vlade Sjedinjenih Američkih Država („SAD“) o unaprijeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnom nivou i sprovođenju FATCA-e koji je zaključen 1 juna 2017.godine, a ratifikovan 1. marta 2018. godine, Banka prikuplja i u tu svrhu obrađuje lične podatke o imenu i prezimenu, jedinstvenom matičnom broju građana („jmbg“), datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja klijenta, poštanskom broju, ima li klijent dvojno državljanstvo koje uključuje američko, ima li zelenu kartu za rad u SAD-u, je li mu zemlja oporezivanja SAD, te ima li američki porezni broj – TIN. Prikupljanje i dalja obrada ovih podataka nužna je kako bi Banka ispunila zakonske obaveze koje ima na osnovu navedenog sporazuma i zakona u skladu sa kojima crnogorske finansijske institucije izvještavaju Ministarstvo finansija Vlade Crne Gore (Poresku upravu), a Ministarstvo finansija Vlade Crne Gore (Poreska uprava) sa američkom poreskom administracijom (IRS-Internal Revenue Service) razmjenjuje informacije i dostavlja podatke o američkim građanima koji posjeduju račune i određenu finansijsku imovinu u crnogorskim finansijskim institucijama.

Prikupljanje i obrada ovih podataka je neophodna za poslovni odnos Banke i klijenta kao i za dužničke, ugovorne i vanugovorne odnose između Banke i klijenta i radi zadovoljenja zakonskih obaveza Banke.

2. Svrha prikupljanja i obrade ličnih podataka

Banka će koristiti lične podatke klijenta isključivo uz saglasnost klijenta ili ukoliko Banka ima drugi razlog za njihovo korišćenje. Ovo su situacije u kojima će Banka koristiti podatke klijenta:

- potrebno je ostvariti naše legitimne interese;
- potrebno je obraditi informacije za izvršenje sporazuma koji Banka ima sa klijentom;
- potrebno je obraditi informacije kako bi se pridržavali zakonske obaveze;
- vjerujemo da je korišćenje informacija klijenta u javnom interesu, npr. radi sprječavanja ili otkrivanja krivičnog djela;
- treba uspostaviti, koristiti ili braniti zakonska prava Banke;
- Razlozi zbog kojih koristimo informaciju klijenta uključuju:
 - o isporuku proizvoda i usluga Banke;
 - o izvršavanje naloga klijenta, npr. da Banka sprovede zahtjev za plaćanje;
 - o izvršiti provjere u vezi sa kreditnom sposobnošću klijenta;
 - o upravljati odnosom Banka - klijent, uključujući (osim ako klijent ne kaže drugačije) i obavještanje o proizvodima koji su relevantni za klijenta ili mislimo da klijenta mogu interesovati;
 - o da bi razumjeli kako da klijent koristi svoje račune i usluge;
 - o podršku našim bankarskim poslovima;
 - o sprečavanje ili otkrivanje kriminala uključujući prevare i finansijski kriminal, npr. finansiranje terorizma i trgovine ljudima;
 - o osiguranje sigurnosti i kontinuiteta poslovanja;
 - o upravljanje rizikom;
 - o obezbjeđivanje onlajn bankarstva, mobilne aplikacije i drugih online proizvoda Banke;
 - o poboljšanje proizvoda i usluga Banke;
 - o analiziranje podataka klijenta kako bi obezbijedili što bolji okvir za pružanje usluga i najveći mogući kvalitet isporuke istih;
 - o korespondenciju sa advokatima, geodetima, proceniteljima, notarima, javnim izvršiteljima, drugim zajmodavcima, posrednicima i trećim stranama posrednicima, te državnih organa; preuzimanje podataka zarad razvoja i planiranja novih proizvoda, osiguranja, revizije i u administrativne svrhe;
 - o povraćaj novca koji klijent duguje;
- Ako odnos Banke i klijenta proizađe iz potraživanja, Banka će takođe koristiti lične podatke klijenta da:
 - o upravlja sa ili prati sve zahtjeve koje je klijent napravio ili koji se javljaju u skladu sa klijentovim portfoliom;
 - o gde je relevantno, Banka će podnijeti tužbu protiv treće strane;
 - o prijavi potraživanja po sopstvenim ugovorima.

3. Način obrade podataka

Banka će koristiti informacije klijenta u sledeće svrhe:

- isporuku proizvoda i usluga Banke, uključujući i staranje o računima klijenta, procesuiranje transakcija i slično;
- za podršku bankarskim operacijama, kako bi isporuka svih usluga i proizvoda, kao i poslovanje Banke bilo u skladu sa zakonskim propisima i dobrom praksom;
- za prevenciju i detekciju kriminalnih radnji, koje uključuju i prevare, pranje novca i finansiranje terorizma;
- za upravljanje rizikom – Banka će koristiti podatke klijenta za mjerenje, otkrivanje i sprječavanje vjerovatnoće finansijskog, reputacionog, pravnog rizika ili rizika usklađenosti;
- za potrebe E-bankarstva i drugih platformi;
- za unapređenje proizvoda i usluga kroz analizu aktivnosti i načina korišćenja usluga Banke;
- za potrebe marketinga proizvoda Banke;
- za zaštitu prava Banke.

4. Potencijalni primaoci ličnih podataka

Banka može dijeliti podatke klijenta sa drugima u skladu sa zakonskom regulativom. To se može desiti u situacijama kada:

- je potrebno da klijentu pružimo proizvode ili usluge koje je klijent tražio, npr. ispunjavanje naloga za plaćanje;
- je potrebno da klijent upravlja svojim zahtjevima;
- Banka ima zakonsku obavezu da to učini, npr. da se pomogne u otkrivanju i sprječavanju prevare, poreza i finansijskog kriminala;
- je potrebno dostaviti informacije u vezi sa regulatornim izvještavanjem, parnicama ili uvjerenjem ili branjenjem zakonskih prava i interesa;
- postoji legitiman poslovni razlog za to, npr. da upravljate rizikom, potvrdite svoj identitet, omogućite drugoj kompaniji koja vam pruža usluge koje ste tražili da procijeni vašu podobnost za proizvode i usluge;
- je Banka pitala klijenta za dozvolu da podijeli podatak, a klijent se složio.

Podatke klijenta u iste ove, gore navedene svrhe Banka može podijeliti i sa:

- bilo kojim nosiocem zajedničkog računa, povjerenikom, korisnikom ili izvršiocem;
- ljudima koji daju garancije ili drugo obezbeđenje za sve iznose koje klijent duguje;
- licima koje plaćate i primaju plaćanja od klijenta;
- Klijentovim korisnicima, posrednicima, korespondentskim i agentskim bankama, klirinškim kućama, kliring ili sistemi poravnjanja, trećim stranama na tržištu i svim kompanijama koje drže klijentove hartije od vrijednosti preko Banke, npr. akcije, obveznice ili dionice;
- drugim finansijskim institucijama, zajmodavcima i nosiocima osiguranja nad bilo kojom imovinom koja služi kao garancija, poreski organi, trgovinska udruženja, kreditne referentne agencije, pružaoci platnih usluga i agenti za povraćaj dugova;
- menadžerima fondova koji vam pružaju usluge upravljanja imovinom i svim brokerima koji klijentu pružaju usluge preko Banke;
- bilo koji entitet koji ima interes za proizvode ili usluge koje Banka pruža klijentu, i u situacijama kada klijent preuzima rizik na sebe;
- bilo koja lica ili kompanije gdje se to zahtijeva u vezi sa potencijalnim ili stvarnim restrukturiranjem privrednih društava, spajanjem, kupovinom ili preuzimanjem, uključujući bilo kakav prenos ili potencijalno prenošenje bilo kojeg prava Banke ili dužnosti po dogovoru sa klijentom;
- organima za sprovođenje zakona, vladom, sudovima, tijelima za rješavanje sporova, regulatorima, revizorima i bilo kojoj stranci koju su regulatori postavili ili tražili da izvrše istrage ili revizije aktivnosti Banke;
- drugim stranama koje su uključene u bilo kakve sporove, uključujući sporne transakcije;
- agencijama za sprječavanje prevara koje će ih koristiti i za otkrivanje i sprečavanje prevare i drugih finansijskih kriminaliteta i za potvrdu identiteta klijenta;
- svakim ko daje uputstva ili upravlja nekim od računa klijenta u ime klijenta, npr. punomoćnik, advokat, posrednik itd .;
- bilo kim drugim sa kime je Banci naloženo da podijeli podatke klijenta, bilo da je taj nalog došao od klijenta, nosioca zajedničkog računa ili bilo kom drugom koji daje uputstva ili upravlja računom u ime klijenta;
- dobavljačem Banke za obradu transakcija platnih kartica, a sve u cilju obavljanja kreditnih provjera, provjera u vezi sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma i provjera za prevare, kao i izdavanje i upravljanja platnim karticama i procesuiranjem transakcija putem istih.

Lični podaci koje je klijent dao Banci ili kojima Banka raspolaže na osnovu poslovnog odnosa sa klijentom mogu biti stavljani na uvid ili prosljeđeni privrednim društvima i/ili drugim fizičkim ili pravnim licima koje Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo sprovođenje aktivnosti Banke. Takođe, lični podaci klijenta mogu biti prosljeđeni Ministarstvu finansija Vlade Crne Gore, Centralnoj banci Crne Gore i/ili drugom nadležnom organu u svrhu slanja izvještaja ili ispunjenja drugih zakonskih obaveza kada je zakonom propisana obaveza slanja tih podataka, te drugim primaocima u skladu sa mjerodavnim odredbama Zakona o kreditnim institucijama kojim se reguliše bankarska tajna te izuzeci od obaveze čuvanja bankarske tajne.

Banka može podijeliti prikupljene ili anonimne informacije unutar i izvan Banke sa partnerima kao što su istraživačke grupe, univerziteti ili oglašivači. Klijent neće moći da se identifikuje iz ovih informacija, npr. Banka može podijeliti informacije o opštim trendovima potrošnje u Crnoj Gori kako bi pomogli u istraživanju.

5. Saglasnost za prikupljanje, obradu i zadržavanje ličnih podataka

Klijent Banke potpisivanjem zahtjeva za uslugu ili proizvod, kao i stupanjem u ugovorni odnos sa Bankom daje saglasnost Banci za preuzimanje, obradu i zadržavanje ličnih podataka.

Banka je u obavezi da pribavi pisanu saglasnost kada prikuplja lične podatke u svrhu reklamiranja i u marketinške svrhe, kao i u slučajevima kada svrha prikupljanja se ne odnosi na usluge koje Banka pruža korisniku.

Banka zadržava pravo da odbije uspostavljanje poslovne saradnje i/ili ugovaranje nove bankarske ili finansijske usluge ako klijent odbije da Banci pruži podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije da pruži podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obaveza rukovaoca zbirke podataka ili izvršavanja službenih ovlaštenja Banke kao rukovaoca zbirke ličnih podataka.

6. Rok zadržavanja

Banka obrađuje lične podatke samo za vremenski period koji je potreban u odnosu na svrhu za koju se podaci obrađuju. Klijenti imaju pravo da im se lični podaci koje je Banka prikupila izbrišu ili da im se više ne obrađuju u slučaju kada:

- 1) takvi lični podaci nijesu više potrebni za svrhu za koju su se prikupljali i obrađivali;
- 2) je saglasnost korisnika povučena ili
- 3) se korisnik protivi obradi ličnih podataka.

Bez obzira na gore navedeno, Banka zadržava pravo da zadrži lične podatke korisnika radi ispunjavanja obaveza iz relevantnih odredbi zakona.

Klijent u svakom trenutku ima pravo od Banke da zatraži pristup ličnim podacima, kao i ispravku netačnih ličnih podataka. Takođe, ima pravo i na dopunu ličnih podataka, među ostalim i davanjem dodatne izjave.

Kada se obrada ličnih podataka klijenta zasniva na saglasnosti klijenta, klijent u svakom trenutku može povući izdatu saglasnost, sa tim da to neće uticati na zakonitost obrade koja se zasnivala na saglasnosti klijenta prije povlačenja predmetne saglasnosti. Uskraćivanje davanja ili naknadno povlačenje izdate saglasnosti neće uticati na mogućnost zaključenja ugovornog odnosa sa Bankom ili dovesti do prestanka postojećeg ugovornog odnosa s Bankom.

7. Sigurnost čuvanja podataka

U skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma lični podaci klijenta biti će korišćeni i čuvani na način propisan mjerodavnim zakonskim propisima.

Banka je uspostavila posebne organizacione i tehničke mehanizme koji osiguravaju visok nivo sigurnosti ličnih podataka. Banka se trudi da koristi fizičke i elektronske sisteme koji omogućavaju zaštitu ličnih podataka korisnika od nedozvoljene ili nezakonite obrade, nenamjernog gubitka, uništenja ili oštećenja.

Pored sigurnosne politike koju Banka sprovodi, pojedincima se uvijek preporučuje da koriste zaštićene adrese elektronske pošte (e-mail) i zaštićene mreže prilikom prenosa ili slanja svojih ličnih podataka Banci.

8. Prava pojedinaca (subjekata) na koje se podaci odnose

Pojedinci čiji se podaci koriste imaju određena prava na osnovu Opšte uredbe o zaštiti podataka (GDPR), koja između ostalog uključuju:

- pravo da budu obaviješteni u roku od mjesec dana od dana prijema zahtjeva Banke, koja je dužna da tu informaciju obezbijedi besplatno, elektronskim putem, u formatu kompatibilnom za mašinsko čitanje;
- pravo pristupa ličnim podacima, uključujući svrhu obrade, kategorije predmetnih ličnih podataka, primaoce kojima su ti podaci dostavljeni, predloženi period zadržavanja tih ličnih podataka;
- pravo na ispravku netačnih ličnih podataka koji se odnose na pojedinca (subjekat);
- pravo na brisanje / „pravo na zaborav“;
- pravo na ograničavanje obrade;
- pravo na prenosivost podataka na osnovu kojeg korisnik ima pravo da primi svoje lične podatke u strukturiranom formatu koji je podoban za mašinsko čitanje i da se ti podaci mogu prenijeti drugom kontroloru;
- povlačenje saglasnosti kada se obrada oslanja na saglasnost;

9. Izmjene i dopune Politike privatnosti

Politika privatnosti dostupna je na veb sajtu Banke. Svaka izmjena i dopuna Politike privatnosti biće objavljena na veb sajtu Banke i svaki korisnik će biti obaviješten o izmijenjenoj i dopunjenoj verziji tako što će periodično posjećivati veb stranicu. Svaka izmijenjena verzija Politike privatnosti sadržaće odgovarajući datum, kako bi se znalo koja je poslednja izmijenjena verzija.

IV USLOVI POD KOJIMA BANKA OTVARA I VODI RAČUNE KLIJENATA

1. Banka klijentima – rezidentima i nerezidentima otvara račun u skladu sa zakonom, svojom poslovnom politikom i drugim internim aktima.
2. Da bi mu Banka otvorila račun, klijent mora popuniti standardni obrazac za otvaranje računa (tzv. Zahtjev) i dati na uvid i/ili uručiti Banci određenu dokumentaciju utvrđenu pozitivnim propisima i internim aktima i pravilima Banke. Banka ne snosi nikakvu odgovornost za pravnu valjanost i vjerodostojnost dokumenata koja joj klijent dostavlja.
3. Sve instrukcije koje klijent daje Banci, a koje se odnose na otvaranje, vođenje i ukidanje računa moraju biti u pisanom obliku.
4. Zahtjev za otvaranje računa pravnog lica kao i druga prateća dokumentacija moraju biti potpisani od strane lica koje je ovlašćeno da zastupa to pravno lice, a potpis mora biti ovjeren pečatom tog pravnog lica, ukoliko je to predviđeno njegovim pravnim aktom.

5. Zahtjev za otvaranje računa fizičkog lica kao i druga prateća dokumentacija moraju biti potpisani od strane tog fizičkog lica.
6. Svakom računu dodeljuje se broj, a vlasniku računa uručuje se Okvirni ugovor kojim se on identifikuje kao vlasnik računa.
7. Prilikom otvaranja svakog računa mora biti određeno lice ovlašćeno da upravlja i raspolaže računom, a identitet tog lica mora na odgovarajući način biti utvrđen. Potpis ovog lica deponuje se u Banci na kartonu deponovanih potpisa.
8. Prilikom deponovanja potpisa Banka upisuje puno ime i prezime fizičkog lica čiji se potpis deponu je, njegovo prebivalište ili boravište i druge osnovne podatke iz njegove lične karte ili pasoša čije originale ovo lice podnosi Banci na uvid i čije joj kopije prilaže.
9. Fizičko lice – vlasnik računa može ovlastiti više lica (punomoćnika) da raspolažu sredstvima sa tog računa. Potpisi punomoćnika takođe se deponuju u Banci. Vlasnik računa dužan je da svoje punomoćnike upozna sa sadržinom ovih Opštih uslova.
10. Punomoćnici po računu nisu ovlašćeni da svoje punomoćje prenose na treća lica.
11. Deponovani potpisi punomoćnika važeći su sve do dostavljanja Banci njihovog pisanog opoziva izvršenog od strane vlasnika računa koji je ova lica opunomoćio.
12. Klijent je dužan da Banku bez odlaganja pisano obavijesti o promjeni bilo kog podatka koji se odnosi na njega ili punomoćnike po njegovom računu (npr: promjenama svog imena, naziva privrednog društva, adrese, gubitak ili ograničenje poslovne sposobnosti ili o prestanku postojanja pravnog lica, opozivu punomoćja...), a koji podatak je sadržan u kartonu deponovanih potpisa ili na drugoj dokumentaciji koju je klijent dostavio Banci.
13. Uz ovo pismo klijent je dužan da Banci dostavi i ovjerene kopije dokumentacije kojom se te promjene dokazuju.
14. Banka je obavezana ovim promjenama tek od momenta prispjeća u Banku dokumentovanog obavještenja o ovim promjenama.
15. Ako klijent ne obavijesti Banku o promjeni adrese, pisana obavještenja Banke smatraće se dostavljenim ako su poslata na adresu koja je kao zadnja bila poznata Banci.
16. Momentom dostavljanja Banci pisanog obavještenja sa odgovarajućim dokazom o smrti fizičkog lica – vlasnika računa, sva punomoćja i druga ovlašćenja za upravljanje i raspolaganje računom se gase. Po prispjeću ovog obavještenja Banka će dozvoliti upravljanje i raspolaganje računom samo na osnovu pravnosnažne i izvršne odluke suda ili drugog organa ili obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa u skladu sa zakonom.
17. Banka može da izvrši naplatu svojih dospjelih potraživanja od klijenta, bez obzira na osnov tih potraživanja, zaduživanjem bilo kog računa klijenta koji se vode kod Banke izuzev namjenskih računa otvorenih na osnovu posebnih ugovora.
18. Banka je ovlašćena da raspolaže sredstvima na računima klijenta u postupku prinudne naplate, radi plaćanja po osnovu pravnosnažnih i izvršnih odluka suda ili drugog državnog organa i u drugim slučajevima predviđenim imperativnim propisima ili ugovorom zaključenim između Banke i klijenta.

V Izvještavanje i informisanje klijenta

1. Banka je dužna da klijenta, na njegov zahtjev, izvještava o stanju na njegovom računu putem redovnog mjesečnog izvoda koji klijent može dobiti putem pošte ili podići lično u prostorijama Banke, odnosno o stanju i prometu na računu po osnovu dozvoljenog prekoračenja. Na zahtjev klijenta, Banka mu može izdati i vanredan izvod. O stanju na računu klijenta Banka može izvještavati klijenta i na drugi način koji se posebno ugovori.

2. Banka je dužna da na ugovoreni način, a najmanje jednom godišnje bez naknade, informiše klijenta – korisnika kredita odnosno potrošača o stanju kredita ili depozita, a u odnosu na odobrene kredite naročito o dospjelim nepodmirenim dugovanjima prema Banci, i o rokovima za slanje opomena o dugu i upozorenja o otkazu ugovora o kreditu, kao i da mu obezbijedi pristup drugim podacima koji mu mogu biti dostupni u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama.
Banka će klijentu - korisniku kredita – fizičkom i/ili pravnom licu, u periodu otplate kredita, do trenutka pokretanja sudskog postupka za naplatu kredita, istekom svake kalendarske godine učiniti dostupnim godišnji izvod o stanju kredita. Izvod o stanju kredita izdaje se na zahtjev klijenta – korisnika kredita u poslovnici Banke.
3. Banka će prije zaključenja ugovora o kreditu klijentu – korisniku kredita, sudužnicima i jemcima blagovremeno pružiti potrebne informacije u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama, Zakonom o potrošačkim kreditima i drugim pozitivnim propisima, te klijentu uručiti Obrazac o ključnim informacijama o uslugama, prije zaključenja Ugovora o kreditu.
4. Banka je dužna da prije zaključenja ugovora o kreditu informiše i druge učesnike u kreditnom odnosu (sudužnike, založne dužnike i žirante/jemce) o svim bitnim uslovima iz ugovora koji se odnose na njihova prava i obaveze i upozori druge učesnike u kreditnom odnosu (sudužnike, založne dužnike i žirante/jemce) na pravnu prirodu sudužništva odnosno žiriranja/jemstva, kao i na pravo Bankeda naplatu svojih potraživanja može vršiti od svih učesnika u kreditnom odnosu, te da u slučaju zaključenja ugovora o kreditu, osim dužniku po kreditu, dostavi po jedan primjerak ugovora i drugim učesnicima u kreditnom poslu.
5. Banka je dužna da klijentu, na njegov zahtjev, obezbijedi pristup drugim podacima koji mogu biti dostupni klijentu u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.
6. Za slučaj da Banka ponudi ugovaranje promjenljive kamatne stope, ili kredite za koje iznos otplate zavisi od kretanja kursa valute koja nije euro, dužna je da na jasan i nedvosmislen način upozori fizičko lice - potrošača na sve rizike koji proizilaze iz promjenjivosti kamatne stope, odnosno kretanja valutnih kurseva.
7. Banka je dužna, u skladu sa pozitivnim propisima, u slučaju kada je ugovorena promjenljiva kamatna stopa , obavijestiti klijenta najmanje 15 (petnaest) dana prije primjene nove kamate o promjeni ugovorene kamatne stope na papiru ili drugom trajnom medijumu koji je ugovoren, sa objašnjenjem parametara zbog kojih je došlo do promjene kamatne stope, a kod ugovora o kreditu dužna je da klijentu dostavi i izmijenjeni plan otplate, uključujući broj i iznos obroka, odnosno anuiteta koje treba uplaćivati nakon početka primjene nove kamatne stope i, ako se promijeni broj ili učestalost obroka odnosno anuiteta, pojedinosti o obrocima, odnosno anuitetima. Ukoliko Banka ne obavijesti klijenta - korisnika kredita o promjeni kamatne stope na odobreni kredit najmanje 15 (petnaest) dana prije njene primjene, dužna je da odloži primjenu nove kamatne stope do narednog obračunskog perioda, osim u slučaju kada je došlo do smanjenja kamatne stope. Ukoliko Banka ne obavijesti klijenta o promjeni kamatne stope na položeni depozit najmanje 15 (petnaest) dana prije njene primjene, dužna je da odloži primjenu nove kamatne stope do narednog obračunskog perioda, osim u slučaju kada je došlo do povećanja kamatne stope. Ukoliko klijent - korisnik kredita, nakon prijema obavještenja o povećanju kamatne stope od Banke nije saglasan sa navedenom promjenom, ima pravo u roku 3 (tri) mjeseca od prijema obavještenja da izvrši prijevremenu otplatu kredita bez obaveze plaćanja bilo kakve naknade Banci, uključujući i ugovorenu naknadu za prijevremenu otplatu kredita, a Banka nema pravo na naknadu štete zbog prijevremene otplate.
8. Banka je dužna obavijestiti klijenta - korisnika kredita, sudužnika, založnog dužnika i žiranta/jemca, najmanje 15 (petnaest) dana prije namjeravanog pokretanja postupka prinudne naplate kredita koja će se vršiti na teret sudužnika, založnog dužnika i žiranta/jemca, uključujući i 15 (petnaesti) dan prije namjeravanog jednostranog raskid ugovora o kreditu, obavijesti ta lica o namjeri pokretanja postupka prinudne naplate, odnosno jednostranog raskida ugovora i uslovima pod kojima taj postupak neće biti pokrenut. Navedeno u ovoj tački Opštih uslova ne isključuje pravo Banke da, u skladu sa ugovorom, pokrene postupak prinudne naplate.

9. Banka je dužna da odmah po otkazu ugovora o kreditu, bez naknade, obavijesti klijenta - korisnika kredita, sudužnika i žiranta/jemca o: 1) ukupnom iznosu i strukturi duga po osnovu glavnice, kamata, naknada i drugih troškova; i 2) osnovanosti zahtjeva za naplatu pojedinačnih stavki, uz naznaku stavki koje su podložne uvećanju i pripadajućoj kamatnoj stopi za te stavke.
10. Banka je dužna da bez naknade obavijestiti klijenta - korisnika kredita o otplati cjelokupnog kredita i informisati ga o načinu preuzimanja brisovnice, a u slučaju postojanja prava trećih lica koje su dijelom ili u cijelosti otplatila taj kredit, o pravima tih lica te o daljim uslovima izdavanja brisovnice, kao i informisati klijenta - korisnika kredita o načinu preuzimanja svih drugih instrumenata obezbjeđenja otplaćenog kredita. Banka je dužna na isti način obavijestiti i sva treća lica (jemce, sudužnike, založne dužnike i sl.) koja su dijelom ili u cijelosti otplatila taj kredit.

VI IZVRŠAVANJE NALOGA

1. Banka od klijenata, tj. od korisnika platnih usluga prima naloge za prenos, naloge za uplatu, naloge za isplatu i naloge za naplatu.
2. Nalozi se daju u pisanoj formi i putem E-bankarstva. Nalozi koje klijent, tj. korisnik platnih usluga daje Banci moraju biti jasni i nedvosmisleni. Izmjene, dopune i potvrde Naloga se moraju izričito naglasiti.
3. Banka kontroliše korektnost popunjenih naloga, istovjetnost potpisa odgovornih lica na nalogima i na kartonu deponovanih potpisa ("KDP") obrascu, istovjetnost pečata klijenata, tj. korisnika platnih usluga na nalogima i KDP obrascu, kao i stanje na računu klijenta, tj. korisnika platnih usluga koji je ispostavio naloge za prenos, odnosno mogućnost da se ti nalozi izvrše.
4. Ako nalog ispostavi lice koje za to nije ovlašćeno ili klijent, tj. korisnik platne usluge ispostavi nepravilno popunjen nalog ili nema dovoljno sredstava za njegovu realizaciju ili je račun klijenta, tj. korisnika platnih usluga blokiran od strane Centralne banke Crne Gore, nadležnog sektora Ministarstva unušnjih poslova Vlade Crne Gore - Uprave policije, nadležnog suda ili nekog drugog relevantnog državnog organa, Banka postupa u vezi istog u skladu sa pozitivnim propisima i njenim internim aktima.
5. Banka kao obveznik je dužna da preduzme mjere utvrđivanja i provjere identiteta klijenta, tj. korisnika platnih usluga, praćenje poslovnog odnosa klijenta, tj. korisnika platnih usluga i kontrolu transakcija u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma i internim aktima Banke.
6. Banka može, u skladu sa propisima i svojim internim pravilima, prihvatiti od klijenta, tj. korisnika platnih usluga trajni nalog za plaćanje.
7. Banka neće biti odgovorna za neizvršenje ili kašnjenje plaćanja po ovim trajnim nalogima ukoliko njegovo izvršenje i kašnjenje uzrokovano slučajevima koji su van kontrole i uticaja Banke, te isto nije u skladu sa pozitivnim propisima i internim aktima Banke.
8. Banka neće biti odgovorna, a u granicama relevantnog zakonodavstva, za štetu proisteklu iz izvršenja krivotvorenog ili falsifikovanog naloga.

VII OBAVEZE BANKE VEZANE ZA BANKARSKU - POSLOVNU TAJNU

1. Bankarskom - poslovnom tajnom Banke smatraju se, između ostalog, akta, isprave i podaci o njenom poslovanju, čije bi saopštavanje neovlašćenim licima izazvalo ili moglo da izazove teže štetne posljedice za interese njenih klijenata, a naročito:
 - a) podaci o pojedinačnom stanju depozita klijenata Banke;
 - b) podaci o stanju i prometu na pojedinačnim računima klijenata otvorenih u Banci;
 - c) podaci o korisnicima kredita i stanju njihovih kredita, i
 - d) ostali podaci i informacije o klijentu do kojih je Banka došla na osnovu pružanja usluga klijentu i u obavljanju poslova sa klijentom, ukoliko drugim zakonom nije drugačije uređeno u odnosu na Zakon o kreditnim institucijama. odnosno

- e) ostali podaci o klijentu do kojih je Banka došla na osnovu pružanja usluga klijentu Banke, kao i drugi podaci, dokumenta i isprave, koji se proglašavaju kao poslovna tajna opštim i/ili pojedinačnim aktima Banke i/ili pozitivnim zakonskim propisima.
2. Članovi organa Banke, akcionari Banke, zaposleni u Banci, spoljni revizori i druga lica koja zbog prirode poslova koje obavljaju sa Bankom ili za Banku imaju pristup povjerljivim podacima, dužni su da čuvaju podatke i informacije koji predstavljaju bankarsku, tj. poslovnu tajnu i ne smiju ih učiniti dostupnim trećim licima, iskoristiti protiv interesa Banke i njenih klijenata, ili omogućiti trećim licima da ih iskoriste.
 3. Obaveza čuvanja bankarske tajne postoji za lica iz prethodne tačke ovih Opštih uslova i nakon prestanka njihovog rada u Banci, odnosno nakon prestanka svojstva akcionara ili članstva u organima Banke, kao i nakon prestanka ugovornog odnosa o obavljanju poslova za Banku.
 4. Izuzeci od obaveze čuvanja bankarske, tj. poslovne tajne:
 - svi podaci i informacije koji predstavljaju bankarsku, tj. poslovnu tajnu mogu se učiniti dostupnim:
 - Centralnoj banci Crne Gore;
 - nadležnom sudu;
 - drugim licima, a na osnovu izričite pisane saglasnosti klijenta;
 - nadležnom državnom tužiocu i organu uprave nadležnom za poslove policije mogu se učiniti dostupnim podaci za potrebe gonjenja učinilaca krivičnih djela;
 - organu nadležnom za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma mogu se učiniti dostupnim podaci u skladu sa zakonom kojim se reguliše sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
 - notarima se mogu učiniti dostupni podaci za potrebe vođenja ostavinskog postupka;
 - javnim izvršiteljima, stečajnom upravniku i likvidatoru mogu se učiniti dostupnim podaci potrebni za izvršavanje ovlaštenja u skladu sa zakonom;
 - Fondu za zaštitu depozita mogu se učiniti dostupni podaci u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita depozita;
 - poreskom organu mogu se učiniti dostupnim podaci za potrebe postupka utvrđivanja, naplate i kontrole poreza, kao i za razmjenu informacija sa drugim državama u skladu sa međunarodnim ugovorima i propisima Evropske unije;
 - podatak o broju računa pravnog lica i fizičkog lica koje obavlja registrovanu djelatnost može se učiniti dostupnim povjeriocu klijenta Banke koji Banci prezentuje izvršnu sudsku odluku ili drugu izvršnu ispravu utvrđenu zakonom;
 - podaci o bonitetu i kreditnom zaduženju klijenta kod Banke mogu se učiniti dostupnim drugoj kreditnoj instituciji, tj. banci ili članu grupe kreditnih institucija za svrhe upravljanja rizicima;
 - centrima za socijalni rad mogu se učiniti dostupnim podaci za potrebe preduzimanja mjera iz njihove nadležnosti radi zaštite prava maloljetne djece i lica pod starateljstvom;
 - podaci o kreditnom zaduženju klijenta kod Banke i urednosti u vraćanju odobrenog kredita mogu se učiniti dostupnim licima koja po osnovu tog kreditnog zaduženja imaju potencijalnu obavezu prema Banci kao sudužnici, žiranti, garanti i slično;
 - kreditnoj instituciji preko koje se obavljaju međunarodne platne transakcije (korespondentskoj banci) mogu se učiniti dostupnim podaci o klijentu potrebni za izvršavanje obaveze identifikacije i provjere klijenta u skladu sa zakonom kojim se uređuje sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
 - licima koja obavljaju poslove faktoringa ili otkupa potraživanja mogu se učiniti dostupnim podaci o potraživanju Banke koja su predmet prodaje;
 - društvima za osiguranje mogu se učiniti dostupnim podaci koji su neophodni u postupku osiguranja potraživanja Banke;

- licu koje namjerava da stekne kvalifikovano učešće u Banci, licu kojoj se pripaja ili sa kojom se spaja Banka, pravnom licu koje namjerava preuzeti Banku, kao i revizorima i drugim stručnim, pravnim ili fizičkim licima ovlaštenim od potencijalnog sticaoca kvalifikovanog učešća mogu se, uz saglasnost Upravnog odbora Banke, učiniti dostupnim podaci potrebni za sprovođenje procjene Banke;
- pružaoциma usluge eksternalizacije mogu se učiniti dostupnim podaci potrebni za izvršavanje usluge eksternalizacije;
- licu koje je pogrešno uplatilo novčana sredstva na račun klijenta Banke, mogu se učiniti dostupnim podaci koji su potrebni za pokretanje sudskog postupka radi povraćaja pogrešno uplaćenih novčanih sredstava;
- drugim licima mogu se učiniti dostupni podaci u skladu sa zakonom.

VIII PLASMANI BANKE

1. Banka zaključuje ugovore o kreditu, o bankarskim garancijama i obavlja druge bankarske poslove u skladu sa zakonom, drugim propisima i svojim internim aktima.
2. Odnosi između Banke i klijenata regulisani su ugovorima koje zaključuju u skladu sa zakonom i drugim propisima i internim aktima Banke.
3. Osnovni kriterijumi za plasiranje sredstava su: uspješnost poslovanja i kreditna sposobnost klijenta, stepen rizika, ekonomska opravdanost plasmana kao obim i nivo poslovne saradnje klijenta sa Bankom.
4. Banka će razmotriti svaki uredno podnijeti zahtjev i u roku (određenom internim aktima i/ili zakonskim propisima) obavijestiti klijenta o svojoj odluci.
5. Banka ima pravo da odbije da pruži bankarsku uslugu klijentu za koga procjeni da ne ispunjava uslove propisane zakonom i drugim propisima i/ili internim aktima Banke.
6. Radi odobravanja plasmana, klijent ima obavezu da Banci dostavi najsigurnije instrumente obezbjeđenja urednog izmirenja obaveza prema Banci u skladu sa zakonskim propisima, poslovnom politikom i aktima Banke.
7. Banka odlučuje koji su instrumenti obezbjeđenja najsigurniji za obezbjeđenje urednog izmirenja obaveza klijenta prema Banci.
8. Kada se ugovorima zaključenim između Banke i klijenta ugovore određeni instrumenti obezbeđenja Bančinih potraživanja, trošak njihovog konstituisanja i eventualnog aktiviranja snosi klijent.
9. Klijent je dužan da snosi sve posredne troškove koji su nastali na osnovu poslovnog odnosa ili u vezi sa njim, a posebno troškove ovjere i pravnih naknada, poreza, osiguranja itd.
10. Klijent je dužan da tokom trajanja svog poslovnog odnosa sa Bankom po bilo kom osnovu, dostavlja Banci, u skladu sa ugovorom ili na pisani zahtjev Banke, u ugovorom utvrđenom ili dopisom ostavljenom roku, dopunske podatke i dokumentaciju koji su od značaja ili mogu biti od uticaja na ovaj odnos.
11. Banka ima pravo da, ukoliko klijent bez razloga koji Banka ocijeni kao opravdan, propusti da u ugovorenom/ostavljenom roku Banci dostavi tražene podatke i dokumentaciju, u svakom momentu jednostrano raskine svoj poslovni/ugovorni odnos sa klijentom.

IX KAMATNE STOPE I NAKNADE BANKE

1. Banka od klijenata naplaćuje kamate, provizije, naknade/tarife u skladu sa zakonom, svojom poslovnom politikom i drugim svojim internim aktima.
2. Visina kamatne stope određuje se internom odlukom Upravnog odbora Banke, te u skladu sa važećim zakonskim i drugim relevantnim propisima.
3. Banka je dužna da obračunava i iskazuje efektivne kamatne stope na date kredite i efektivne pasivne kamatne stope na primljene depozite i da informiše klijente i javnost o visini efektivnih kamatnih stopa, na način utvđen pozitivnim zakonskim propisima.

4. Klijentu koji svoja novčana sredstva položi kao depozit kod Banke, Banka može plaćati kamatu u skladu sa ugovornim odredbama i/ili internim aktima Banke.
5. Banka je dužna da, na osnovu kreditnih uslova koje nudi, prije prihvatanja ponude ili zaključivanja ugovora o kreditu, fizičkom licu - potrošaču blagovremeno u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom mediju, između ostalo, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima da informacije o:
 - kamatnoj stopi, odnosno različitim kamatnim stopama i uslovima pod kojima se primjenjuju kamatne stope, kao i indeksu ili referentnoj stopi koja se primjenjuje na inicijalnu kamatnu stopu kada su dostupni, uključujući i periode, uslove i postupke promjene kamatne stope;
 - efektivnoj kamatnoj stopi i ukupnom iznosu koji je fizičko lice - potrošač dužan da plati iskazanom na reprezentativnom primjeru sa svim elementima koji su korišćeni u obračunu te stope i obavezi kreditora, ako ga je fizičko lice - potrošač obavijestio o jednom ili više željenih uslova kredita (trajanje ugovora o kreditu, ukupan iznos kredita i dr.), pri čemu je Banka dužna da sagleda i te uslove, kao i ako su ugovorom o kreditu predviđeni različiti načini povlačenja tranše sa različitim naknadama ili kamatnim stopama i ako Banka koristi pretpostavke da se ukupan iznos kredita povlači po najvišoj naknadi i kamatnoj stopi koje se primjenjuju na uobičajene mehanizme povlačenja tranše za tu vrstu kredita, i da naznači da drugačiji načini povlačenja tranše za tu vrstu kredita mogu rezultirati većom efektivnom kamatnom stopom;
 - iznosu, broju i učestalosti uplata koje je fizičko lice - potrošač dužan da izvrši, kao i redoslijedu kojim će se te uplate koristiti za plaćanje preostalih anuiteta koji su obračunati po različitim kamatnim stopama u svrhu povraćaja kredita, ako su ugovorene različite kamatne stope;
 - zateznoj kamatnoj stopi koja se primjenjuje prilikom kašnjenja uplata anuiteta i mjerama njenog prilagođavanja i naknadama koje se plaćaju zbog neispunjenja obaveze plaćanja.
6. U slučaju promjene redovne kamatne stope, Banka će o tome blagovremeno, u skladu sa zakonom, obavijestiti klijenta - korisnika kredita prije početka primjene nove kamatne stope. U slučaju promjene kamatne stope Banka će klijentu – korisniku kredita dostaviti i izmijenjeni plan otplate.
7. Banka je dužna da obračunava i iskazuje aktivne efektivne kamatne stope na date kredite i efektivne pasivne kamatne stope na oročene depozite i/ili na depozite po viđenju u skladu sa pravnim aktima Banke, i da informiše klijente i javnost o visini efektivnih kamatih stopa, u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

X PRAVO BANKE I KLIJENTA NA RASKID UGOVORA

1. Banka ima pravo da jednostrano raskine ugovor sa klijentom, i to posebno u slučaju kada klijent:
 - a) dostavi Banci netačne podatke,
 - b) nenamjenski koristi sredstva kredita,
 - c) ne izmiruje na vrijeme obaveze po osnovu glavnice kredita, kamata i naknada,
 - d) ne ispunji zahtjev Banke za uspostavljanjem ili dodatnim sredstavima obezbeđenja,
 - e) ne ispunji ugovorom predviđene obaveze,
 - f) u skladu sa ugovorom ili na pismeni zahtjev Banke, bez opravdanog razloga po ocjeni Banke ne dostavi ili odbije da dostavi dopunske podatke ili dokumentaciju koji su ili mogu biti od uticaja na poslovni odnos Banke i klijenta,
 - g) u svim drugim slučajevima koji su predviđeni posebnim ugovorima, posebnim aktima koji regulišu odnose klijenta i Banke, te odredbama pozitivnih zakonskih propisa.
2. U slučaju raskida ugovora od strane Banke, sve obaveze klijenta po tom ugovoru Banka proglašava dospjelim. U slučaju proglašavanja kredita u cijelosti dospjelim, Banka je ovlašćena da realizuje sredstva obezbjeđenja plaćanja kreditne obaveze u skladu sa internim aktima Banke i/ili pozitivnim zakonskim propisima.
3. Banka je dužna da, najmanje 15 (petnaest) dana prije namjeravanog pokretanja postupka prinudne naplate kredita koja će se vršiti na teret sudužnika, založnog dužnika i žiranta/jemca, uključujući i 15 (petnaesti) dan prije

namjeravanog jednostranog raskida ugovora o kreditu, obavijesti ta lica o namjeri pokretanja postupka prinudne naplate, odnosno jednostranog raskida ugovora i uslovima pod kojima taj postupak neće biti pokrenut.

4. Raskid/otkaz ugovora o kreditu stupa na snagu danom kojim je na poštu predato putem preporučene pošiljke obavještenje o raskidu/otkazu ugovora o kreditu radi dostave na adresu klijenta - korisnika kredita navedenu u ugovoru.
5. Prilikom proglašenja kredita dospjelim Banka klijentima – korisnicima kredita, sudužnicima i jemcima bez naknade dostavlja raskid/otkaz ugovora o kreditu u pisanom obliku koji sadrži ukupni iznos i strukturu dugovanja prema sljedećim stavkama: glavnica, kamata, naknade i drugi troškovi te osnovanost pojedinačnih stavki za koje se traži naplata, uz naznaku koje su stavke podložne uvećanju i po kojoj pripadajućoj kamatnoj stopi.
6. Kada se steknu uslovi da se potraživanje Banke ne može naplatiti kroz poslovni odnos sa klijentom – korisnikom kredita, te da je nužno preduzeti mjere prinudne naplate, Banka ima pravo proglasiti kredit u cijelosti dospjelim i pokrenuti mjere prinudne naplate.
7. U slučaju raskida/otkaza ugovora o kreditu i/ili aktiviranja instrumenata obezbjeđenja i/ili prinudne naplate klijent - korisnik kredita dužan je platiti troškove u koju ulaze: sudske naknade, naknade i nagrade javnog izvršitelja, advokata kao i druge troškove koji, osim navedenih, mogu nastati tokom postupka prinudne naplate zavisno od njegove vrste, odnosno pojedinačnih odluka nadležnih organa, a koje je Banka platila u konkretnom postupku.
8. Klijent - korisnik kredita ima pravo da u svakom trenutku prijevremeno, djelimično ili u cijelosti, ispuni svoje obaveze iz ugovora o kreditu i o navedenom je obavezan da pisanim putem obavijestiti Banku u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i/ili internim aktima Banke.
9. Za prijevremenu potpunu ili djelimičnu otplatu kredita Banka će naplatiti naknadu u skladu sa opštim aktima Banke. U slučaju prijevremene otplate kredita Banka može od klijenta naplatiti naknadu za prijevremenu otplatu kredita u visini utvrđenoj internim aktom Banke, osim u mjeri u kojoj je to drugačije regulisano zakonskim propisima.

XI DOSTAVLJANJE PRIGOVORA OD STRANE KLIJENTA

1. Prigovor mora sadržati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je očigledno kako je klijentu prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da klijent prigovor dopuni.
2. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko klijent to ne učini u roku od 7 (sedam) dana od poziva, Banka će smatrati da je klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem klijenta sa prigovorom ili sa dopunom prigovora.
3. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje preduzima obavijestiti klijenta pisanim putem u roku od 8 (osam) dana od dana prijema prigovora, osim u slučaju ako je posebnim opštim uslovima Banke ili pozitivnim zakonskim propisima za pojedinu vrstu finansijske usluge propisan drugačiji rok.
4. Organi Banke koji sprovode postupak rješavanja prigovora i njihova ovlašćenja u rješavanju prigovora propisana su pravnim aktima Banke.
5. Zaštita prava potrošača, u smislu zakona kojim se uređuju potrošački krediti, vrši se u skladu sa odredbama tog zakona.

XII IZMJENE OPŠTIH USLOVA

Banka može, u bilo koje vrijeme mijenjati ove Opšte uslove.. Opšti uslovi biće istaknuti na šalterima Banke ili u prostorijama Banke namijenjenim klijentima ili raspoložive u pisanom obliku na zahtjev bilo kojeg učesnika u kreditnom poslu (korisnik kredita, sudužnici, jemci), kao i na internet stranici Banke: www.zapadbanka.me

XIII ZAVRŠNE ODREDBE

1. Pored ovih Opštih uslova, u prostorijama Banke klijenti mogu dobiti brošure Banke koje, između ostalog, sadrže i opšte uslove poslovanja za određene proizvode Banke.
2. Klijent može od Banke tražiti dodatna objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu Opštih uslova.
3. Na sve pravne odnose između klijenta i Banke primjenjuju se pozitivni propisi Crne Gore.
4. Za sve što nije izričito regulisano ovim Opštim uslovima primjenjuju se drugi pravni akti Banke i zakonski propisi.
5. U slučaju da neke od odredbi ovih Opštih uslova nakon objavljivanja dođu u nesklad sa zakonskim i drugim propisima, primjenjivaće se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Opštih uslova. Ako bi za neku od odredbi ovih Opštih uslova naknadno bilo ustanovljeno da je ništava, to neće imati dejstvo na ostale odredbe, koje u tom slučaju ostaju pravno valjane, sa tim da će ugovorne strane ništavu odredbu zamijeniti pravno valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna.
6. Klijent je dužan da ovlašćena lica (punomoćnik) po svojim računima upozna sa sadržajem ovih Opštih uslova. Smatra se da je ovlašćeno lice prihvatilo ove Opšte uslove u trenutku preduzimanja prve radnje po osnovu izdatog punomoćja. Ovi Opšti uslovi na odgovarajući se način primjenjuju na ovlašćena lica i/ili zakonske zastupnike i/ili staratelje koji u ime i za račun klijenta preduzimaju pravne radnje.
7. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja a primjenjuju se na sve klijente od 27.01.2026. godine. Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi od 29.02.2022. godine.