

ZAPAD BANKA AD PODGORICA**Подгориця, 27.11.2025. року**

На підставі статті 206 Закону про кредитні установи («Офіційний вісник Чорногорії», № 72/19, 82/20, 8/21 та 24/25) та статті 79, пункт 1, підпункт n) Статуту Zapad banke AD Подгориця, Рада директорів Zapad banke AD Подгориця (далі – «Банк») на 53-му черговому засіданні 4-го скликання, що відбулося 27.11.2025 року, ухвалює

ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ДІЯЛЬНОСТІ ZAPAD BANKE AD PODGORICA**ВСТУП**

1. Різноманітність фінансових операцій, довірених Банку, та потреба їх своєчасного виконання, а також необхідність встановлення чітких і обов'язкових засад співпраці клієнтів і Банку, зумовлюють потребу запровадження Загальних умов діяльності Банку (далі – «**Загальні умови**»), з якими клієнт ознайомлюється під час відкриття рахунку та встановлення будь-якого іншого виду ділової співпраці з Банком.
2. Загальні умови застосовуються до всіх видів і форм ділової співпраці клієнта і Банку, якщо інше не передбачено конкретним договором, укладеним між клієнтом і Банком.

I ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Загальні умови визначають стандартні умови, що стосуються діяльності Банку з її клієнтами, основні права й обов'язки, засади комунікації Банку з її клієнтами, а також інші питання, важливі для діяльності Банку з клієнтами.
2. Мета цих Загальних умов – встановлення чітких і обов'язкових прав та обов'язків для клієнтів і Банку щодо здійснення банківських операцій та іншої комунікації.
3. Банк прагнучим забезпечити клієнтам якомога ширший спектр банківських послуг, виконуючи їхні доручення, забезпечуючи співпрацю та допомогу у їхній діяльності на засадах безпеки, довіри та належної ділової практики.
4. Ці Загальні умови застосовуються разом з індивідуальним договором, укладеним із клієнтом, а також з іншими спеціальними та загальними умовами Банку для окремих видів банківських і фінансових послуг, призначених для клієнтів.
5. Якщо індивідуальний договір із клієнтом або зазначені спеціальні й загальні умови відрізняються від положень цих Загальних умов, застосовуються положення індивідуального договору або зазначені спеціальні й загальні умови. Спеціальні та загальні умови доповнюють особливі відносини, погоджені між клієнтом і Банком, незалежно від того, чи містяться вони в договорі, чи договір на них посилається.
6. Загальна інформація щодо банківських та/або фінансових послуг, які Банк надає клієнтам, доступна у службових приміщеннях Банку, у яких надаються послуги споживачам, а також на інтернет-сторінці Банку www.zapadbanka.me.
7. Банк послідовно захищатиме конфіденційність операцій, послуг і даних про клієнта відповідно до міжнародної практики, чинних законів та інших нормативних актів.
8. Якщо у письмовій формі прямо не погоджено інше, Банк не бере на себе інших зобов'язань та відповідальності, окрім тих, що врегульовані цими Загальними умовами.
9. Клієнт Банку має також інші права й обов'язки, визначені Загальними умовами, іншими загальними та індивідуальними актами Банку і договорами.
10. Обов'язком Банку та його службовців є сумлінне виконання доручень клієнта та захист його інтересів відповідно до чинних законодавчих положень і правил ведення діяльності.

11. Загальні умови є обов'язковими для виконання..
12. Підписанням Договору або інших правових документів клієнт підтверджує, що ознайомлений та приймає положення Загальних умов.
13. Зміни та доповнення цих Загальних умов ухвалюються Радою директорів Банку і вносяться виключно у письмовій формі.
14. Усі зміни та доповнення Загальних умов будуть доступні клієнту як у повному тексті, так і в уніфікованому (зведеному) тексті на вебсайті Банку.
15. Якщо інше не передбачено договором, укладеним між Банком і клієнтом, Банк не бере на себе зобов'язань і відповідальності поза межами тих, що встановлені цими Загальними умовами.
16. Клієнт може звернутися до кредитної установи з письмовим запитом щодо отримання додаткових пояснень та інструкцій стосовно застосування Загальних умов.

II КОМУНІКАЦІЯ МІЖ БАНКОМ І КЛІЄНТАМИ

1. Під комунікацією між Банком і її клієнтами розуміється обмін даними, інформацією, думками та актами, що мають значення для ділової співпраці Банку та її клієнтів.
2. У межах своєї ділової співпраці Банк і клієнти можуть комунікувати усно, але лише письмові документи мають значення для їхніх формально-правових та матеріальних відносин, якщо інше не передбачено окремим договором.
3. Усі документи іноземною мовою подаються Банку, а на її вимогу документи перекладаються на чорногорську мову та засвідчуються уповноваженим судовим перекладачем.
4. У процесі взаємної комунікації Банку та її клієнтів кожна сторона несе власні витрати на комунікацію, якщо інше не встановлено окремо.
5. Клієнт, який вважає, що Банк не дотримується обов'язків, передбачених укладеним договором, може подати скаргу до відповідної організаційної одиниці або органу Банку, уповноваженого на розгляд скарг. Банк зобов'язаний надати відповідь заявнику у розумний строк, але не пізніше ніж у строк 8 (вісім) днів з дня подання скарги, якщо законом для певних випадків не встановлено інший строк.
6. Місцем виконання для Банку і клієнта є місцезнаходження Банку.
7. Виконуючи договірні обов'язки перед клієнтом, Банк відповідає за недбалість своїх працівників та інших осіб, яких залучає для виконання цих обов'язків.
8. Банк не відповідає за збитки, яких зазнав клієнт унаслідок невиконання або несвоєчасного виконання його доручення у випадках, спричинених дією обставин непереборної сили, таких як війна, природна або екологічна катастрофа, епідемія, припинення постачання електричної енергії, переривання телекомунікаційних зв'язків, а також усіх інших подібних причин, настання яких не спричинене діяльністю Банку.
9. Про зміни Рамкового договору про надання послуг платіжного обігу (національні та міжнародні платіжні операції) Транзакційний рахунок для здійснення національних платіжних операцій (BBAN) та Транзакційний рахунок для здійснення міжнародних платіжних операцій (IBAN) і Рамкового договору про надання послуг платіжного обігу (національні та міжнародні платіжні операції за допомогою платіжної картки) Транзакційний рахунок для здійснення національних платіжних операцій (BBAN) та Транзакційний рахунок для здійснення міжнародних платіжних операцій (IBAN) (далі – «Рамковий договір») Банк інформує клієнта у встановлений строк, надсилаючи виконані зміни та/або доповнення одним із таких способів:

- 1) у паперовій формі;
- 2) електронною поштою (на e-mail адресу);
- 3) через Е-банкінг;

4) шляхом оприлюднення на інтернет-сторінці Банку: www.zapadbanka.me, із зобов'язанням Банку надіслати клієнту на мобільний телефон повідомлення, у якому чітко визначено посилання на інтернет-сторінку Банку, на якій можна ознайомитися зі змінами та/або доповненнями раніше зазначених документів Банку, а також повідомлення про номер телефону або електронної пошти Банку для отримання інформації про інші способи ознайомлення зі змінами та/або доповненнями, і про можливість клієнта особисто ознайомитися з ними, відвідавши точно визначені службові приміщення Банку,

Банк зобов'язаний у розумний строк до моменту укладення клієнтом Рамкового договору, а також договору/доручення про разову платіжну операцію, ознайомити клієнта з Загальними умовами діяльності Банку, Загальними умовами надання послуг платіжного обігу для споживачів/неспоживачів у Zapad banci AD Podgorica та Тарифами одним із таких способів:

- 1) у письмовій формі в приміщеннях та/або організаційних підрозділах (філія, експозитура, каса, представництво за кордоном) Банку («приміщення Банку»);
- 2) електронною поштою (електронна адреса);
- 3) через Е-банкінг (Net-banking застосунок);
- 4) шляхом посилання на інтернет-сторінку Банку www.zapadbanka.me («інтернет-сторінка»).

III ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

1. Вид персональних даних, що обробляються

Для того щоб Банк міг надавати якісні та своєчасні послуги відповідно до законодавчих вимог і належної ділової практики, Банк зобов'язаний вимагати від клієнта надання персональних даних, які включають такі відомості:

- персональні дані, напр.: ім'я, попередні імена, прізвище, стать, дата і місце народження;
- контактні дані, напр.: адреса, адреса електронної пошти (e-mail адреса), стаціонарний і мобільні номери телефонів;
- інформація про ідентифікацію, напр.: фотокопія/відомості з паспорта, номер національного страхування, посвідчення особи та громадянство;
- у межах маркетингових досліджень, напр.: інформацію та думки, висловлені під час участі в дослідженні ринку;
- облікові записи та акредитиви для входу користувача, напр.: облікові дані для телефонного, онлайн-банкінгу чи мобільного банкінгу;
- інші відомості, надані шляхом заповнення формуляра/заявки або під час комунікації з Банком — особисто, телефоном, електронною поштою, через інтернет чи іншим способом;
- будь-яка інша інформація, що відповідає поданому запиту.

Відомості, які Банк зберігає щодо клієнта та/або які ми генеруємо у процесі роботи, включають:

- фінансову інформацію Банку та інформацію про клієнта у взаємовідносинах із Банком, включаючи продукти й послуги, якими користується клієнт, канали, що їх клієнт використовує, спосіб взаємодії з Банком, спроможність клієнта отримувати й управляти кредитом, історію платежів, записи про транзакції, торгівлю на ринку, надходження на рахунок клієнта, включаючи дані про заробітки, а також інформацію про пр-етензії, скарги та спори;

- інформацію, яку Банк використовує для ідентифікації та автентифікації клієнта, напр.: підпис клієнта або додаткові відомості, які Банк отримує з зовнішніх джерел, необхідні для узгодження;
- географічну інформацію, напр.: про місця, які використовує клієнт, платіжні термінали, на яких клієнт здійснює операції платіжною картою, та подібні дані;
- інформацію, що міститься в документації клієнта, напр.: записи про надані Банком поради;
- інформацію щодо маркетингу і продажів, напр.: відомості про послуги, які отримує клієнт, і його вподобання;
- файли cookie та подібні технології, які Банк використовує для розпізнання клієнта, з метою запам'ятовування його налаштувань і персоналізації вмісту, який Банк надає клієнту, а також IP-адресу та місце доступу клієнта для забезпечення максимально можливого рівня безпеки;
- інформацію щодо оцінки ризику, напр.: рейтинг кредитного ризику, транзакції та дані про ризики;
- дані досліджень, напр.: *due diligence*, санкційні перевірки та контролі з питань запобігання відмиванню грошей і фінансуванню тероризму, звіти зовнішніх аналітичних/розвідувальних служб, зміст і метадані, які стосуються відповідного обміну інформацією між фізичними та/або юридичними особами, включаючи електронну пошту, голосову пошту тощо;
- записи кореспонденції та іншої комунікації між нами, включаючи електронну пошту, чат у реальному часі, миттєві повідомлення та комунікацію у соціальних мережах;
- інформацію, необхідну Банку для виконання регуляторних обов'язків, напр.: дані про деталі транзакцій, виявлення будь-якої підозрілої чи незвичайної активності, а також інформацію про сторони, пов'язані з клієнтом, або іншу подібну діяльність.

Інформація, яку Банк збирає про клієнта з інших джерел:

- інформацію, яку клієнт доручає Банку зібрати для нього, напр.: дані про клієнтові рахунки в інших компаніях, включаючи інформацію про транзакції;
- інформацію від третіх осіб, напр.: дані, які допомагають Банку боротися з шахрайськими діями, або ті, що стосуються соціальних взаємодій клієнта (включаючи комунікацію через соціальні медіа між фізичними особами, організаціями, а також відомості, отримані від компаній, що збирають комбіновану інформацію з різних джерел);
- якщо інформація Банку впливає зі страхових полісів або вимог, Банк може збирати також:
 - дані, що стосуються медичної документації клієнта, за умови попередньої наданої його згоди;
 - інформацію, що стосується історії вимог/потенційних вимог у банківському секторі;
 - інформацію з загальнодоступних джерел.

На підставі Закону про запобігання відмиванню грошей і фінансуванню тероризму, з метою проведення поглибленого аналізу як передумови встановлення ділових відносин із клієнтом, Банк збирає та надалі обробляє додаткові дані про статус зайнятості, вид роботодавця, посаду у роботодавця, мету відкриття рахунку, середні щомісячні регулярні доходи, інші доходи, а також середній щомісячний розмір інших доходів клієнта.

З метою визначення статусу клієнта та звітування відповідно до положень Угоди між Урядом Чорногорії та Урядом Сполучених Американських Штатів («США») щодо покращення виконання податкових зобов'язань на міжнародному рівні та запровадження FATCA, укладеної 1 червня 2017 року та ратифікованої 1 березня 2018 року, Банк збирає та для цієї мети обробляє персональні дані щодо імені та прізвища, єдиного матричного номера громадянина («JMBG»), дати народження, адреси, місця проживання клієнта, поштового індексу, наявності подвійного громадянства, що включає громадянство США, наявності «зеленої картки» для роботи у

США, того, чи є США країною оподаткування клієнта, а також наявності американського податкового номера – TIN. Збір та подальша обробка цих даних є необхідними для виконання Банком своїх законних зобов'язань згідно з вищезазначеною Угодою та законами, відповідно до яких чорногорські фінансові установи звітують Міністерству фінансів Уряду Чорногорії (Податковому управлінню), а Міністерство фінансів Уряду Чорногорії (Податкове управління) обмінюється інформацією та передає дані податковій адміністрації США (IRS – Internal Revenue Service) щодо громадян США, які мають рахунки та певні фінансові активи у чорногорських фінансових установах.

Збір та обробка цих даних є необхідними для ділових відносин між Банком і клієнтом, а також для зобов'язальних, договірних і позадоговірних відносин між Банком і клієнтом і для виконання Банком своїх законних обов'язків.

2. Мета збирання та обробки персональних даних

Банк використовуватиме персональні дані клієнта виключно за згодою клієнта або якщо Банк має іншу правну підставу для їх використання. Ось ситуації, у яких Банк використовуватиме дані клієнта:

- необхідно реалізувати наші легітимні інтереси;
- необхідно обробити інформацію для виконання угоди, укладеної між Банком і клієнтом;
- необхідно обробити інформацію для дотримання законодавчих обов'язків;
- ми вважаємо, що використання інформації клієнта є в суспільному інтересі, напр., з метою запобігання чи виявлення кримінального правопорушення;
- потрібно встановити, реалізувати або захищати законні права Банку;

Підстави, з яких ми використовуємо інформацію клієнта, включають:

- надання банківських продуктів і послуг;
- виконання доручень клієнта, напр., здійснення Банком платіжного доручення;
- проведення перевірок кредитоспроможності клієнта;
- управління взаємовідносинами Банк – клієнт, включаючи (якщо клієнт не заперечує) інформування про продукти, що відповідають потребам клієнта або можуть його зацікавити;
- розуміння того, як клієнт користується своїми рахунками та послугами;
- підтримку банківських операцій;
- запобігання або виявлення злочинів, включаючи шахрайство та фінансові злочини, напр., фінансування тероризму та торгівлі людьми;
- забезпечення безпеки та безперервності бізнес-процесів;
- управління ризиками;
- забезпечення роботи онлайн-банкінгу, мобільного застосунку та інших онлайн-продуктів Банку;
- удосконалення банківських продуктів і послуг;
- аналіз даних клієнта для забезпечення найкращих умов надання послуг і максимального рівня їх якості;
- листування з адвокатами, геодезистами, оцінювачами, нотаріусами, судовими виконавцями, іншими кредиторами, посередниками та третіми особами, а також з державними органами; отримання даних з метою розробки та планування нових продуктів, страхування, аудиту та для адміністративних потреб;
- повернення грошових сум, які клієнт заборгував;
- Якщо правовідносини між Банком і клієнтом виникають із права вимоги, Банк також використовуватиме персональні дані клієнта для того, щоб:

- управляти або контролювати всі вимоги, які подав клієнт або які виникають у межах клієнтського портфеля;
- у разі потреби — подати позов проти третьої особи;
- заявити вимоги за власними договорами.

3. Спосіб обробки даних

Банк використовуватиме інформацію клієнта для таких цілей:

- надання банківських продуктів і послуг, включаючи ведення рахунків клієнта, обробку транзакцій та інші пов'язані операції;
- підтримки банківських операцій, щоб надання всіх послуг і продуктів, а також діяльність Банку загалом були відповідними до законодавства та належної практики;
- запобігання та виявлення протиправних дій, включаючи шахрайство, відмивання грошей і фінансування тероризму;
- управління ризиками — Банк використовуватиме дані клієнта для вимірювання, виявлення та запобігання ймовірності фінансового, репутаційного, правового ризику або ризику невідповідності;
- забезпечення роботи Е-банкінгу та інших платформ;
- удосконалення продуктів і послуг шляхом аналізу активності та способу користування клієнтом послугами Банку;
- маркетингових потреб щодо продуктів Банку;
- захисту прав Банку.

4. Потенційні отримувачі персональних даних

Банк може передавати дані клієнта іншим суб'єктам відповідно до законодавства. Це може відбуватися у випадках, коли:

- необхідно надати клієнту продукт або послугу, яку він затребував, напр., виконання платіжного доручення;
- клієнту необхідно управляти своїми вимогами/запитами;
- Банк має законний обов'язок це зробити, напр., для виявлення та запобігання шахрайству, ухиленню від податків або фінансовому криміналу;
- потрібно надати інформацію у зв'язку з регуляторною звітністю, судовими процесами або для встановлення, реалізації чи захисту законних прав і інтересів;
- існує законний діловий разлог, напр., управління ризиком, підтвердження особи клієнта, або надання можливості іншій компанії, що надає клієнту затребувані послуги, оцінити його придатність для продуктів і послуг;
- Банк запитав у клієнта дозвіл на передачу інформації, і клієнт дав згоду.

Банк може передавати дані клієнта для тих самих наведених вище цілей також::

- будь-якому співвласнику спільного рахунку, довірительві, бенефіціару або виконавцю;
- особам, які надають гарантії або інші види забезпечення щодо сум, які клієнт заборгував;
- особам, яким клієнт здійснює платежі або які отримують платежі від клієнта;
- користувачам клієнта, посередникам, кореспондентським та агентським банкам, кліринговим палатам, кліринговим або розрахунковим системам, третім сторонам на фінансовому ринку та всім компаніям, що зберігають цінні папери клієнта через Банк, напр., акції, облігації або паї;
- іншим фінансовим установам, кредиторам та страховим компаніям щодо майна, яке використовується як застава; податковим органам; галузевим асоціаціям; кредитним бюро; постачальникам платіжних послуг та агентам із повернення заборгованості;

- фондовим менеджерам, які надають клієнту послуги з управління активами, та всім брокерам, які надають клієнту послуги через Банк;
- будь-якому суб'єкту, який має інтерес у продуктах або послугах, що Банк надає клієнту, включно з випадками, коли клієнт приймає на себе ризик;
- будь-яким особам або компаніям у зв'язку з потенційною або фактичною реструктуризацією підприємств, злиттям, придбанням або поглинанням, включаючи будь-яку передачу або потенційну передачу будь-якого права чи обов'язку Банку за угодою з клієнтом;
- правоохоронним органам, органам влади, судам, органам вирішення спорів, регуляторам, аудиторам і будь-якій стороні, визначеній або затребуваній регуляторами для проведення перевірок або розслідувань діяльності Банку;
- іншим сторонам, залученим у будь-який спір, включаючи спірні транзакції;
- агентствам із запобігання шахрайству, які використовуватимуть ці дані для виявлення та запобігання шахрайству та іншим фінансовим злочинам, а також для підтвердження особи клієнта;
- будь-якій особі, що надає вказівки або управляє будь-яким рахунком клієнта від його імені, напр., повірений, адвокат, посередник тощо;
- будь-кому іншому, кому Банк зобов'язаний передати дані клієнта за вказівкою самого клієнта, співвласника спільного рахунку або іншої особи, що управляє рахунком від імені клієнта;
- постачальнику Банку, який обробляє транзакції платіжними картками, — для здійснення кредитних перевірок, перевірок щодо запобігання відмиванню грошей та фінансуванню тероризму, перевірок на шахрайство, а також для випуску, управління та обробки транзакцій за платіжними картками.

Персональні дані, які клієнт надав Банку або якими Банк володіє на підставі ділового відношення з клієнтом, можуть бути надані для ознайомлення або передані господарським товариствам та/або іншим фізичним чи юридичним особам, які надають Банку різноманітні послуги з метою забезпечення здійснення діяльності Банку. Також персональні дані клієнта можуть бути передані Міністерству фінансів Уряду Чорногорії, Центральному банку Чорногорії та/або іншому компетентному органу з метою подання звітності або виконання інших законних зобов'язань, коли законом передбачено обов'язок надання таких даних, а також іншим отримувачам відповідно до чинних положень Закону про кредитні інституції, яким регулюється банківська таємниця та винятки з обов'язку її дотримання.

Банк може передавати зібрану або знеособлену інформацію всередині та за межі Банку партнерам, таким як дослідницькі групи, університети або рекламодавці. Клієнта неможливо буде ідентифікувати з цієї інформації. Наприклад, Банк може передавати дані про загальні тенденції споживання в Чорногорії з метою сприяння дослідницькій діяльності.

5. Згода на збирання, обробку та зберігання персональних даних

Клієнт Банку, підписуючи запит на отримання послуги або продукту, а також вступаючи в договірні відносини з Банком, надає Банку згоду на отримання, обробку та зберігання персональних даних.

Банк зобов'язаний отримати письмову згоду у випадках збирання персональних даних з метою реклами та маркетингу, а також у випадках, коли мета збирання не стосується послуг, які Банк надає користувачу.

Банк залишає за собою право відмовити у встановленні ділової співпраці та/або у закріпленні нової банківської чи фінансової послуги, якщо клієнт відмовиться надати Банку дані, необхідні для виконання договору та для

дій, що передують укладенню договору, та/або відмовиться надати дані, необхідні для виконання юридичних обов'язків Банку як володільця бази даних або реалізації службових повноважень Банку як володільця бази персональних даних.

6. Строк зберігання

Банк обробляє персональні дані лише протягом періоду, необхідного для досягнення мети, з якою ці дані обробляються. Клієнти мають право вимагати видалення своїх персональних даних, зібраних Банком, або припинення їх подальшої обробки у випадках, коли:

- 1) такі персональні дані більше не потрібні для мети, з якою вони були зібрані та оброблені;
- 2) клієнт відкликав свою згоду; або
- 3) клієнт заперечує проти обробки персональних даних.

Незалежно від наведеного вище, Банк має право зберігати персональні дані клієнта з метою виконання обов'язків, встановлених чинними законодавчими та нормативно-правовими актами.

Клієнт у будь-який момент має право вимагати від Банку доступу до своїх персональних даних, а також виправлення неточних персональних даних. Також має право на доповнення персональних даних, у тому числі шляхом подання додаткової заяви.

Коли обробка персональних даних ґрунтується на згоді клієнта, клієнт у будь-який момент може відкликати цю згоду, причому таке відкликання не впливає на законність обробки, здійсненої на підставі згоди до моменту її відкликання. Відмова надати або подальше відкликання раніше наданої згоди не впливає на можливість укладення договірних відносин із Банком і не призводить до припинення чинних договірних відносин із Банком.

7. Забезпечення безпеки персональних даних

Відповідно до Закону про кредитні інституції та Закону про запобігання відмиванню грошей і фінансуванню тероризму, персональні дані клієнта будуть використовуватися та зберігатися у спосіб, визначений чинними законодавчими положеннями.

Банк запровадив спеціальні організаційні та технічні механізми, які забезпечують високий рівень безпеки персональних даних. Банк прагне використовувати фізичні та електронні системи, що забезпечують захист персональних даних клієнтів від несанкціонованої або незаконної обробки, випадкової втрати, знищення або пошкодження.

Окрім політики безпеки, яку реалізує Банк, клієнтам завжди рекомендується користуватися захищеними адресами електронної пошти (e-mail) та захищеними мережами під час передачі або надсилання своїх персональних даних Банку.

8. Права фізичних осіб (суб'єктів), яких стосуються дані

Фізичні особи, чиї дані обробляються, мають певні права відповідно до Загального регламенту про захист даних (GDPR), які, зокрема, включають:

- **право бути поінформованим** — у строк до одного місяця з дня отримання запиту Банк зобов'язаний надати цю інформацію безоплатно, в електронному вигляді та у форматі, придатному для машинного зчитування;
- **право на доступ** до персональних даних, включаючи відомості про мету обробки, категорії відповідних персональних даних, отримувачів, яким ці дані були надані, та запропонований строк їх зберігання;
- **право на виправлення** неточних персональних даних, що стосуються фізичної особи (суб'єкта даних);
- право на видалення / «право бути забутим»;
- **право на обмеження обробки**;
- **право на переносимість даних**, згідно з яким користувач має право отримати свої персональні дані у структурованому форматі, придатному для машинного зчитування, і щоб ці дані могли бути передані іншому контролеру;
- **право відкликати згоду**, якщо обробка ґрунтується на згоді;

9. Зміни та доповнення Політики конфіденційності

Політика конфіденційності доступна на веб-сайті Банку. Кожна зміна або доповнення Політики конфіденційності буде опублікована на веб-сайті Банку, і кожен користувач буде поінформований про змінену та доповнену версію шляхом періодичного відвідування веб-сторінки. Кожна змінена версія Політики конфіденційності міститиме відповідну дату, щоб було зрозуміло, яка версія є останньою зміненою.

IV УМОВИ, НА ЯКИХ БАНК ВІДКРИВАЄ ТА ВЕДЕ РАХУНКИ КЛІЄНТІВ

1. Банк відкриває рахунки клієнтам – резидентам і нерезидентам відповідно до законодавства, своєї бізнес-політики та інших внутрішніх актів.
2. Для відкриття рахунку клієнт повинен заповнити стандартний формуляр для відкриття рахунку (так званий «Запит») і надати Банку на ознайомлення та/або подати певну документацію, визначену чинними законодавчими положеннями та внутрішніми актами і правилами Банку. Банк не несе відповідальності за правову валідність і достовірність документів, які клієнт подає Банку.
3. Усі інструкції, які клієнт дає Банку щодо відкриття, ведення та закриття рахунку, мають бути надані у письмовій формі.
4. Запит на відкриття рахунку юридичної особи та інша супровідна документація повинні бути підписані особою, уповноваженою представляти цю юридичну особу, а підпис має бути завірений печаткою цієї юридичної особи, якщо це передбачено її установчими актами.
5. Запит на відкриття рахунку фізичної особи та інша супровідна документація повинні бути підписані цією фізичною особою.
6. Кожному рахунку присвоюється номер, а власнику рахунку видається Рамковий договір, яким він ідентифікується як власник рахунку.
7. Під час відкриття кожного рахунку повинно бути визначене уповноважене на управління та розпорядження рахунком лице, а його особа має бути належним чином встановлена. Підпис цієї особи депонується в Банку на картці зразків підписів.
8. Під час депонування підпису Банк вносить повне ім'я та прізвище фізичної особи, чий підпис депонується, її місце проживання або перебування та інші основні дані з паспорта або посвідчення особи, оригінали яких ця особа подає Банку для ознайомлення та копії яких додає.

9. Фізична особа – власник рахунку може уповноважити кілька осіб (повірених / представників) розпоряджатися коштами з цього рахунку. Підписи повірених також депонуються в Банку. Власник рахунку зобов'язаний ознайомити своїх повірених із положеннями цих Загальних умов.
10. Повірені за рахунком не уповноважені передавати своє повноваження третім особам.
11. Депоновані підписи повірених є чинними до моменту отримання Банком їх відкликання у письмовій формі, здійсненого власником рахунку, який надав їм повноваження.
12. Клієнт зобов'язаний без затримки письмово повідомити Банк про зміну будь-яких даних, що стосуються його або повірених за його рахунком (напр.: зміна імені, назви компанії, адреси, втрата чи обмеження дієздатності або припинення постанови суб'єкта, відкликання повноваження тощо), які містяться у картці зразків підписів або в іншій документації, наданій Банку.
13. Разом із цим письмовим повідомленням клієнт зобов'язаний подати Банку завірені копії документів, які підтверджують ці зміни.
14. Банк зобов'язаний враховувати такі зміни лише з моменту надходження до Банку документованого повідомлення про такі зміни.
15. Якщо клієнт не повідомить Банк про зміну адреси, письмові повідомлення Банку вважатимуться доставленими, якщо вони відправлені на адресу, яка була останньою відомою Банку.
16. З моменту подання Банку письмового повідомлення з відповідним доказом смерті фізичної особи – власника рахунку, усі повноваження та інші дозволи щодо управління й розпорядження рахунком припиняються. Після отримання цього повідомлення Банк дозволитиме управління та розпорядження рахунком лише на підставі остаточного та виконавчого рішення суду або іншого органу, або обов'язкового рішення про опіку над спадщиною чи іншого рішення компетентного органу відповідно до закону.
17. Банк може здійснити стягнення своїх доспілих вимог від клієнта, незалежно від підстави цих вимог, шляхом списання коштів з будь-якого рахунку клієнта, відкритого в Банку, окрім цільових рахунків, відкритих на основі спеціальних договорів.
18. Банк уповноважений розпоряджатися коштами на рахунках клієнта у процедурі примусового стягнення, для здійснення платежів на підставі остаточних і виконавчих рішень суду або іншого державного органу, а також в інших випадках, передбачених імперативними нормами або договором, укладеним між Банком і клієнтом.

V ІНФОРМУВАННЯ ТА НАДАННЯ ЗВІТНОСТІ КЛІЄНТУ

1. Банк зобов'язаний на запит клієнта інформувати його про стан рахунку шляхом надання регулярного місячного випису, який клієнт може отримати поштою або особисто в приміщеннях Банку, а також про стан і рух на рахунку за основою дозволеного овердрафту. На запит клієнта Банк може видати й позачерговий випис. Банк може інформувати клієнта про стан його рахунку також іншим способом, якщо це передбачено окремою домовленістю.
2. Банк зобов'язаний у погоджений спосіб, але щонайменше один раз на рік та без накладення плати, інформувати клієнта — користувача кредиту або споживача — про стан кредиту або депозиту, а щодо схвалених кредитів особливо про доспілі непогашені заборгованості перед Банком, строки надсилання нагадувань про борг та попереджень про розірвання кредитного договору, а також надати клієнту доступ до інших даних, передбачених Законом про кредитні інституції.
Банк надаватиме клієнту — користувачу кредиту (фізичній та/або юридичній особі), у період погашення кредиту й до порушення судового провадження зі стягнення кредиту, щорічний випис про стан кредиту після завершення кожного календарного року. Випис про стан кредиту видається на запит клієнта у відділенні Банку.

3. Банк до укладення кредитного договору своєчасно надасть клієнту — користувачу кредиту, солідарним боржникам і поручителям необхідну інформацію відповідно до Закону про кредитні інституції, Закону про споживчі кредити та інших чинних законодавчих положень, а також вручить Формуляр з ключовою інформацією про послуги перед укладенням кредитного договору.
4. Банк зобов'язаний до укладення кредитного договору інформувати інших учасників кредитного відношення (солідарних боржників, заставодавців та поручителів) про всі істотні умови договору, що стосуються їхніх прав і обов'язків, та попередити таких учасників про правову природу солідарної відповідальності або поручительства, а також про право Банку здійснювати стягнення своїх вимог з усіх учасників кредитного відношення. У разі укладення кредитного договору Банк зобов'язаний надати по одному примірнику договору всім учасникам кредитного правочину, окрім кредитного боржника.
5. Банк зобов'язаний на вимогу клієнта забезпечити доступ до інших даних, які можуть бути доступними клієнту відповідно до чинних законодавчих норм.
6. Якщо Банк пропонує кредит з плаваючою процентною ставкою або кредит, розмір виплат за яким залежить від курсу валюти, що не є євро, він зобов'язаний чітко й недвозначно попередити фізичну особу — споживача про всі ризики, що виникають у зв'язку зі змінністю процентної ставки або валютних курсів.
7. Банк зобов'язаний, відповідно до чинних пропозицій, у разі якщо погоджена змінна процентна ставка, повідомити клієнта щонайменше за 15 (п'ятнадцять) днів до застосування нової ставки про зміну процентної ставки у письмовій формі або на іншому погодженому стійкому носії інформації, з поясненням параметрів, що спричинили зміну ставки. Для кредитних договорів Банк зобов'язаний надати змінений графік погашення, включно з кількістю та розміром платежів (анюїтетів), які підлягають оплаті після застосування нової процентної ставки, а також, якщо змінився їхній розмір, кількість або періодичність — відповідну деталізацію. Якщо Банк не повідомить клієнта — користувача кредиту про зміну процентної ставки щонайменше за 15 днів до її застосування, він зобов'язаний відкласти застосування нової ставки до наступного розрахункового періоду, окрім випадків зниження ставки. Якщо Банк не повідомить клієнта про зміну процентної ставки за депозитом щонайменше за 15 днів до її застосування, він також зобов'язаний перенести застосування нової ставки до наступного розрахункового періоду, окрім випадків підвищення ставки. Якщо клієнт — користувач кредиту після отримання повідомлення про підвищення процентної ставки не погоджується з такою зміною, він має право протягом 3 (трьох) місяців з моменту отримання повідомлення достроково погасити кредит без обов'язку сплачувати будь-яку компенсацію Банку, включно з договірною комісією за дострокове погашення, і Банк не має права на відшкодування збитків у зв'язку з достроковим погашенням.
8. Банк зобов'язаний повідомити клієнта — користувача кредиту, солідарного боржника, заставодавця та поручителя щонайменше за 15 (п'ятнадцять) днів до планованого початку процедури примусового стягнення кредиту, що здійснюватиметься щодо солідарного боржника, заставодавця та поручителя, включно з повідомленням за 15 днів до планованого одностороннього розірвання кредитного договору, поінформувавши зазначених осіб про намір ініціювати примусове стягнення або одностороннє розірвання договору та про умови, за яких процедура не буде розпочата. Викладене не виключає право Банку, відповідно до договору, розпочати процедуру примусового стягнення.
9. Банк зобов'язаний негайно після розірвання кредитного договору без накладення плати повідомити клієнта — користувача кредиту, солідарного боржника та поручителя про: (1) загальну суму та структуру боргу за основною сумою, процентами, комісіями та іншими витратами; і (2) обґрунтованість вимог щодо стягнення окремих позицій, із зазначенням позицій, які підлягають збільшенню, та відповідної процентної ставки для цих позицій.
10. Банк зобов'язаний без накладення плати повідомити клієнта — користувача кредиту про повне погашення кредиту та проінформувати його про порядок отримання довідки про погашення (брисовниці), а у разі наявності прав третіх осіб, які частково або повністю сплатили кредит, — про права таких осіб та подальші

умови видачі довідки, а також про порядок отримання всіх інших інструментів забезпечення погашеного кредиту. Банк зобов'язаний у такий самий спосіб повідомити й усіх третіх осіб (поручителів, солідарних боржників, заставодавців тощо), які частково або повністю погасили кредит.

VI ВИКОНАННЯ ПЛАТІЖНИХ ДОРУЧЕНЬ

1. Банк від клієнтів, тобто від користувачів платіжних послуг, приймає платіжні доручення на переказ, доручення на внесення готівки, доручення на видачу готівки та доручення на стягнення.
2. Доручення подаються у письмовій формі або через Е-банкінг. Доручення, які клієнт — користувач платних послуг подає Банку, мають бути чіткими та недвозначними. Всі зміни, доповнення та підтвердження доручень мають бути прямо зазначені.
3. Банк контролює коректність заповнених доручень, тотожність підписів відповідальних осіб на дорученнях і на картці зразків підписів («КЗП»), тотожність печата клієнта — користувача платних послуг на дорученнях і на КЗП, а також стан рахунку клієнта — користувача платних послуг, який подав доручення на переказ, тобто можливість виконання цих доручень.
4. Якщо доручення подає особа, яка не має на те повноважень, або клієнт — користувач платних послуг подає неправильно заповнене доручення, або клієнт не має доволі коштів за рахунком, або якщо рахунок клієнта — користувача платних послуг заблоковано Центральним банком Чорногорії, належним сектором Міністерства внутрішніх справ Чорногорії — Управою поліції, належним судом або іншим компетентним державним органом, Банк діє щодо такого доручення відповідно до чинних законодавчих положень та своїх внутрішніх актів.
5. Банк як зобов'язаний суб'єкт повинен вжити заходів щодо встановлення та перевірки особи клієнта — користувача платних послуг, моніторингу ділових відносин із клієнтом — користувачем платіжних послуг та контролю транзакцій відповідно до Закону про запобігання відмиванню грошей і фінансуванню тероризму та внутрішніх актів Банку.
6. Банк може, відповідно до законодавства та своїх внутрішніх правил, прийняти від клієнта — користувача платних послуг постійне платіжне доручення.
7. Банк не несе відповідальності за невиконання або затримку виконання платежів за такими постійними дорученнями, якщо невиконання або затримка викликані обставинами, які перебувають поза контролем або впливом Банку, та якщо це не відповідає чинним законодавчим положенням та внутрішнім актам Банку.
8. Банк не несе відповідальності, у межах вимог чинного законодавства, за шкоду, що виникла внаслідок виконання підробленого або фальсифікованого доручення.

VII ОБОВ'ЯЗКИ БАНКУ, ПОВ'ЯЗАНІ З БАНКІВСЬКОЮ ТА КОМЕРЦІЙНОЮ ТАЄМНИЦЕЮ

1. Банківською — комерційною таємницею Банку вважаються, зокрема, акти, документи та дані про його діяльність, розголошення яких неуповноваженим особам спричинило б або могло б спричинити істотну шкоду інтересам його клієнтів, а особливо:
 - a) дані про індивідуальний стан депозитів клієнтів Банку;
 - b) дані про стан і рух коштів на окремих рахунках клієнтів, відкритих у Банку;
 - c) дані про користувачів кредитів та стан їхніх кредитних обов'язків, та
 - d) інші дані та інформація про клієнта, які Банк отримав на підставі надання послуг клієнту або у процесі здійснення ділових операцій із клієнтом, якщо іншим законом не передбачено інше стосовно Закону про кредитні інституції, тобто

- е) інші дані про клієнта, які Банк отримав на підставі надання послуг клієнту, а також інші дані, документи та акти, які оголошені комерційною таємницею загальними та/або індивідуальними актами Банку та/або чинними законодавчими положеннями.
2. Члени органів Банку, акціонери Банку, працівники Банку, зовнішні аудитори та інші особи, які з огляду на характер обов'язків, що виконуються Банком або для Банку, мають доступ до конфіденційних даних, зобов'язані зберігати дані й інформацію, що становлять банківську, тобто комерційну таємницю, і не мають права робити їх доступними третім особам, використовувати їх на шкоду інтересам Банку та його клієнтів або дозволяти третім особам скористатися ними.
 3. Обов'язок збереження банківської таємниці поширюється на осіб, зазначених у попередньому пункті цих Загальних умов, і після припинення їхньої роботи в Банку, а також після припинення статусу акціонера або членства в органах Банку, як і після припинення договірних відносин з Банком щодо виконання послуг.
 4. Винятки з обов'язку збереження банківської, тобто комерційної таємниці:
 - усі дані та інформація, що становлять банківську або комерційну таємницю, можуть бути надані:
 - Центральному банку Чорногорії;
 - компетентному суду;
 - іншим особам — на підставі чіткої письмової згоди клієнта;
 - компетентному державному прокурору та органу виконавчої влади, уповноваженому на виконання поліцейських функцій, можуть бути надані дані для потреб кримінального переслідування;
 - органу, уповноваженому на запобігання відмиванню коштів та фінансуванню тероризму, можуть бути надані дані відповідно до закону, що регулює зазначену сферу;
 - нотаріусам можуть бути надані дані для забезпечення розгляду спадкових справ;
 - приватним виконавцям, арбітражним керуючим та ліквідаторам можуть бути надані дані, необхідні для виконання їхніх повноважень відповідно до закону;
 - Фонду гарантування депозитів можуть бути надані дані відповідно до закону, що регулює систему гарантування депозитів;
 - податковому органу можуть бути надані дані для проведення процедур визначення, стягнення та контролю податків, а також для обміну інформацією з іншими державами відповідно до міжнародних договорів та актів Європейського Союзу;
 - дані про номер рахунку юридичної особи або фізичної особи — суб'єкта господарювання можуть бути надані кредитору клієнта Банку, який пред'явив Банку виконавчий судовий акт або інший виконавчий документ, визначений законом;
 - дані про кредитоспроможність та кредитні зобов'язання клієнта перед Банком можуть бути надані іншій кредитній установі або члену групи кредитних установ з метою управління ризиками;
 - центрам соціальних служб можуть бути надані дані для здійснення заходів у межах їхніх повноважень із захисту прав малолітніх осіб або осіб під опікою;
 - дані про кредитні зобов'язання клієнта та про належність виконання ним своїх кредитних обов'язків можуть бути надані особам, які потенційно несуть відповідальність перед Банком за такими зобов'язаннями — співборжникам, поручителям, гарантам тощо;
 - кредитній установі (кореспондентському банку), через яку здійснюються міжнародні платіжні операції, можуть бути надані дані про клієнта, необхідні для виконання вимог щодо ідентифікації та верифікації клієнта відповідно до закону про запобігання відмиванню коштів та фінансуванню тероризму;
 - особам, які здійснюють факторинг або купівлю грошових вимог, можуть бути надані дані про грошові вимоги Банку, що є предметом відступлення;
 - страховим компаніям можуть бути надані дані, необхідні для забезпечення страхування грошових вимог Банку;

- особі, яка має намір набути кваліфіковану участь у Банку, особі, до якої приєднується або з якою об'єднується Банк, юридичній особі, яка має намір здійснити придбання Банку, а також аудиторам та іншим фаховим, юридичним або фізичним особам, уповноваженим потенційним набувачем кваліфікованої участі, — можуть бути надані дані, необхідні для проведення оцінки Банку, за згодою Ради директорів Банку;
- надавачам послуг з аутсорсингу можуть бути надані дані, необхідні для виконання відповідних аутсорсингових послуг;
- особі, яка помилково перерахувала кошти на рахунок клієнта Банку, можуть бути надані дані, необхідні для порушення судового провадження щодо повернення помилково перерахованих коштів;
- іншим особам можуть бути надані дані відповідно до закону.

VIII КРЕДИТНІ ОПЕРАЦІЇ БАНКУ

1. Банк укладає кредитні договори, договори про надання банківських гарантій та здійснює інші банківські операції відповідно до законодавства, інших нормативних актів та своїх внутрішніх актів.
2. Відносини між Банком і клієнтами регулюються договорами, укладеними відповідно до законодавства, інших нормативних актів та внутрішніх актів Банку.
3. Основними критеріями для розміщення коштів є: успішність діяльності та кредитоспроможність клієнта, рівень ризику, економічна доцільність розміщення, а також обсяг і рівень ділового співробітництва клієнта з Банком.
4. Банк розглядає кожну належно подану заяву та у визначений строк (передбачений внутрішніми актами та/або законодавством) повідомляє клієнта про своє рішення.
5. Банк має право відмовити у наданні банківської послуги клієнту, щодо якого оцінить, що він не виконує умови, встановлені законодавством, іншими нормативними актами та/або внутрішніми актами Банку.
6. Для схвалення розміщення коштів клієнт зобов'язаний надати Банку найнадійніші інструменти забезпечення належного виконання зобов'язань перед Банком відповідно до законодавства, бізнес-політики та актів Банку.
7. Банк самостійно визначає, які інструменти забезпечення є найнадійнішими для забезпечення належного виконання зобов'язань клієнта перед Банком.
8. Якщо договорами, укладеними між Банком і клієнтом, передбачені певні інструменти забезпечення вимог Банку, витрати на їх встановлення та можливе застосування несе клієнт.
9. Клієнт зобов'язаний нести всі супутні витрати, що виникли на підставі ділових відносин або у зв'язку з ними, зокрема витрати на засвідчення документів, юридичні послуги, податки, страхування тощо.
10. Клієнт зобов'язаний протягом дії своїх ділових відносин з Банком — за будь-якою правовою підставою — надавати Банку, відповідно до договору або на письмову вимогу Банку, у визначений договором або листом строк, додаткові дані й документи, що мають значення або можуть впливати на ці відносини.
11. Банк має право, якщо клієнт без причин, які Банк визнає обґрунтованими, пропустить встановлений строк для надання Банку запитуваних даних і документів, у будь-який момент в односторонньому порядку розірвати свої ділові/договірні відносини з клієнтом.

IX ПРОЦЕНТНІ СТАВКИ ТА КОМІСІЇ БАНКУ

1. Банк стягує з клієнтів проценти, провізії та комісії/тарифи відповідно до законодавства, своєї бізнес-політики та внутрішніх актів.
2. Розмір процентної ставки визначається внутрішнім рішенням Ради директорів Банку та у відповідності до чинних законодавчих та інших нормативно-правових актів.

3. Банк зобов'язаний нараховувати та відображати ефективні процентні ставки за наданими кредитами та ефективні пасивні процентні ставки за розміщеними депозитами, а також інформувати клієнтів і громадськість про їхній розмір у порядку, визначеному чинним законодавством.
4. Клієнту, який розмістив свої грошові кошти як депозит у Банку, Банк може сплачувати проценти відповідно до умов договору та/або внутрішніх актів Банку.
5. Банк зобов'язаний, на підставі кредитних умов, які він пропонує, до прийняття пропозиції або укладення кредитного договору, своєчасно й у письмовій формі — на папері або іншому сталому носії — надати фізичній особі-споживачу, відповідно до чинних законодавчих положень, інформацію, зокрема, про:
 - **процентну ставку**, або різні процентні ставки та умови їх застосування, а також індекс або референтну ставку, що застосовуються до початкової процентної ставки, коли такі дані доступні, включно з періодами, умовами та процедурами зміни процентної ставки;
 - **ефективну процентну ставку та загальну суму**, яку фізична особа-споживач зобов'язана сплатити, — наведені на репрезентативному прикладі із зазначенням усіх елементів, використаних у розрахунку цієї ставки, та про обов'язок кредитора, якщо споживач повідомив про один або декілька бажаних параметрів кредиту (строк кредитного договору, загальний розмір кредиту тощо). При цьому Банк зобов'язаний врахувати такі параметри, а також, якщо кредитним договором передбачені різні способи вибірки траншів із різними комісіями або процентними ставками й Банк використовує припущення, що загальна сума кредиту вибирається за найвищою комісією та процентною ставкою, які застосовуються до звичайних механізмів вибірки траншів для цього типу кредиту, — у такому разі Банк повинен зазначити, що інші способи вибірки траншів можуть призвести до вищої ефективної процентної ставки;
 - **розмір, кількість та періодичність платежів**, які фізична особа-споживач зобов'язана здійснити, а також порядок розподілу цих платежів для сплати решти ануїтетів, які нараховані за різними процентними ставками з метою погашення кредиту, якщо передбачено застосування різних процентних ставок;
 - **розмір пені (простроченої процентної ставки)**, що застосовується у разі затримки сплати ануїтетів, порядок її коригування та комісії, що сплачуються у зв'язку з невиконанням платіжних зобов'язань.
6. У разі зміни регулярної процентної ставки Банк завчасно, відповідно до закону, повідомляє клієнта — користувача кредиту до початку застосування нової процентної ставки. У разі зміни процентної ставки Банк надає клієнту — користувачу кредиту також змінений графік погашення.
7. Банк зобов'язаний нараховувати та відображати активні ефективні процентні ставки за наданими кредитами та ефективні пасивні процентні ставки за строковими депозитами та/або депозитами на вимогу відповідно до внутрішніх правових актів Банку, а також інформувати клієнтів і громадськість про розмір ефективних процентних ставок згідно з чинними законодавчими положеннями.

X ПРАВО БАНКУ ТА КЛІЄНТА НА РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

1. Банк має право в односторонньому порядку розірвати договір із клієнтом, зокрема у разі, якщо клієнт:
 - a) надає Банку недостовірні дані,
 - b) використовує кредитні кошти не за цільовим призначенням,
 - c) несвоєчасно виконує зобов'язання щодо погашення основної суми кредиту, процентів та комісій,
 - d) не виконує вимогу Банку щодо встановлення або надання додаткового забезпечення,
 - e) не виконує обов'язки, передбачені договором,
 - f) відповідно до договору або письмової вимоги Банку без поважної причини, оціненої Банком як обґрунтована, не подає чи відмовляється подати додаткові дані або документи, що мають або можуть мати значення для договірних відносин між Банком і клієнтом,

- g) в усіх інших випадках, передбачених спеціальними договорами, спеціальними актами, що регулюють відносини клієнта та Банку, а також чинними законодавчими положеннями.
2. У разі розірвання договору з ініціативи Банку всі зобов'язання клієнта за цим договором вважаються такими, що настали. У разі оголошення кредиту таким, що підлягає погашенню у повному обсязі, Банк уповноважений реалізувати засоби забезпечення виконання кредитного зобов'язання відповідно до внутрішніх актів Банку та/або чинних законодавчих положень.
 3. Банк зобов'язаний не пізніше ніж за 15 (п'ятнадцять) днів до запланованого початку примусового стягнення кредиту, яке здійснюватиметься за рахунок солідарного боржника, заставодавця чи поручителя, а також за 15 (п'ятнадцять) днів до запланованого одностороннього розірвання кредитного договору, повідомити цих осіб про намір застосувати відповідні заходи та про умови, за яких такі заходи не будуть розпочаті.
 4. Розірвання/відмова від кредитного договору набирає чинності з дня подання до поштового відділення рекомендованого відправлення зі сповіщенням про розірвання/відмову від кредитного договору для доставки на адресу клієнта — користувача кредиту, зазначену в договорі.
 5. Під час оголошення кредиту таким, що підлягає негайному погашенню, Банк безоплатно надає клієнту — користувачу кредиту, солідарним боржникам і поручителям письмове повідомлення про розірвання/відмову від кредитного договору, що містить загальний розмір та структуру заборгованості за такими складовими: основна сума, проценти, комісії та інші витрати, а також обґрунтування вимог щодо кожної окремої позиції із зазначенням тих позицій, що підлягають збільшенню, і відповідної процентної ставки.
 6. Якщо встановлено, що вимоги Банку не можуть бути погашені в межах договірних відносин із клієнтом — користувачем кредиту, та виникає необхідність застосування заходів примусового стягнення, Банк має право оголосити кредит таким, що підлягає повному погашенню, і розпочати процедури примусового стягнення.
 7. У разі розірвання/відмови від кредитного договору та/або реалізації інструментів забезпечення, та/або застосування заходів примусового стягнення клієнт — користувач кредиту зобов'язаний відшкодувати витрати, до яких належать: судові збори, винагороди та витрати приватного виконавця, адвоката, а також інші витрати, що можуть виникнути під час процедури примусового стягнення залежно від її виду та окремих рішень компетентних органів, і які були сплачені Банком у відповідній процедурі.
 8. Клієнт — користувач кредиту має право в будь-який момент достроково, повністю або частково, виконати свої зобов'язання за кредитним договором і зобов'язаний письмово повідомити про це Банк відповідно до чинних законодавчих положень та/або внутрішніх актів Банку.
 9. За дострокове повне або часткове погашення кредиту Банк справляє комісію згідно з загальними актами Банку. У разі дострокового погашення кредиту Банк може стягувати з клієнта комісію за дострокове погашення у розмірі, визначеному внутрішнім актом Банку, якщо інше не передбачено законодавством.

ХІ ПОДАННЯ КЛІЄНТОМ СКАРГИ

1. Скарга має містити детальний опис події/ситуації, а також доказ, з якого очевидно, чому скарга клієнта є обґрунтованою. Якщо поданий опис події/ситуації та/або доказ є неповним, Банк може вимагати від клієнта подання доповнення до скарги.
2. У разі подання скарги, з якої неможливо встановити її обґрунтованість, Банк запрошує клієнта відповідно доповнити скаргу. Якщо клієнт не зробить цього протягом 7 (семи) днів від дня отримання запрошення, вважається, що клієнт відмовився від скарги. Банк не несе відповідальності за можливі негативні наслідки, спричинені несвоєчасним поданням скарги або її доповнення.

3. Банк письмово повідомляє клієнта про обґрунтованість скарги та про заходи і дії, які ним вживаються, у строк 8 (вісім) днів з дня отримання скарги, якщо інший строк не встановлений спеціальними загальними умовами Банку або чинними законодавчими положеннями для відповідної фінансової послуги.
4. Органи Банку, що здійснюють процедуру розгляду скарг, та їхні повноваження щодо їх вирішення визначаються внутрішніми правовими актами Банку.
5. Захист прав споживачів, у значенні закону, яким регулюються споживчі кредити, здійснюється відповідно до положень цього закону.

XII ЗМІНИ ДО ЗАГАЛЬНИХ УМОВ

Банк може в будь-який час вносити зміни до цих Загальних умов. Загальні умови будуть розміщені на касах Банку або в інших приміщеннях Банку, призначених для клієнтів, або доступні в письмовій формі на вимогу будь-якого учасника кредитних правовідносин (користувача кредиту, співпозичальників, поручителів), а також на веб-сайті Банку: www.zapadbanka.me

XIII ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Окрім цих Загальних умов, у приміщеннях Банку клієнти можуть отримати брошури Банку, які, зокрема, містять загальні умови надання окремих продуктів Банку.
2. Клієнт має право звернутися до Банку з вимогою про надання додаткових роз'яснень та інструкцій щодо застосування Загальних умов.
3. До всіх правовідносин між клієнтом і Банком застосовуються чинні правові норми Чорногорії.
4. До всього, що не врегульовано безпосередньо цими Загальними умовами, застосовуються інші правові акти Банку та законодавчі положення.
5. У разі якщо окремі положення цих Загальних умов після їх оприлюднення стануть несумісними із законодавчими чи іншими нормативними актами, застосовуватимуться саме такі нормативні акти до моменту внесення змін та/або доповнень до цих Загальних умов. Якщо буде встановлено недійсність будь-якого положення цих Загальних умов, це не впливатиме на чинність інших положень, які залишаються юридично дійсними; при цьому сторони договору зобов'язуються замінити недійсне положення таким, що є юридично чинним і найбільшою мірою відповідає меті, яку передбачало положення, визнане недійсним.
6. Клієнт зобов'язаний ознайомити уповноважених осіб (представника за довіреністю) щодо своїх рахунків зі змістом цих Загальних умов. Вважається, що уповноважена особа прийняла ці Загальні умови з моменту вчинення першої дії на підставі виданої довіреності. Ці Загальні умови відповідним чином застосовуються до уповноважених осіб та/або законних представників і/або опікунів, які від імені та в інтересах клієнта вчиняють юридично значимі дії.
7. Ці Загальні умови набувають чинності з дня їх ухвалення та застосовуються до всіх клієнтів з 27.01.2026 року. Із набранням чинності цими Загальними умовами втрачають чинність Загальні умови від 29.02.2022 року.