



Universal Capital Bank

Javno

## **OPŠTI USLOVI POSLOVANJA**



## Sadržaj

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 1. Opšte odredbe.....                                  | 3  |
| 2. Uspostavljanje odnosa između klijenta i Banke ..... | 3  |
| 3. Komunikacija između klijenta i Banke.....           | 4  |
| 4. Prava, obaveze i odgovornosti Banke.....            | 5  |
| 5. Bankarska tajna .....                               | 5  |
| 6. Prava, obaveze i odgovornosti klijenta .....        | 7  |
| 7. Zaštita potrošača .....                             | 7  |
| 8. Pravo na prigovor .....                             | 9  |
| 9. Finansijske usluge.....                             | 10 |
| 10. Depoziti.....                                      | 11 |
| 11. Plasmani.....                                      | 11 |
| 12. Kamate i naknade .....                             | 12 |
| 13. Platne usluge.....                                 | 13 |
| 14. Transakcioni računi .....                          | 14 |
| 15. Platne kartice.....                                | 15 |
| 16. Bankomati .....                                    | 15 |
| 17. Završne odredbe .....                              | 16 |



Na osnovu člana 55 stav 4 tačka 9 Zakona o kreditnim institucijama ("Službeni list CG", br. 72/19, 82/20, 8/21, 24/25 i 14/26) i člana 29 stav 4 tačka 9 Statuta Universal Capital Bank AD Podgorica od 22.12.2025. godine, Upravni odbor Universal Capital Bank AD Podgorica, na sjednici održanoj dana 16.06.2026. godine, donio je

## **OPŠTE USLOVE POSLOVANJA UNIVERSAL CAPITAL BANK AD PODGORICA**

### **1. Opšte odredbe**

Opšti uslovi poslovanja Universal Capital Bank AD Podgorica (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) definišu standardne uslove poslovanja koji se mogu primijeniti na klijente Universal Capital Bank AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka), uspostavljanje odnosa između klijenta i Banke, komunikaciju između klijenta i Banke i obavljanje transakcija između klijenta i Banke.

Opšti uslovi poslovanja obezbjeđuju primjenu propisa, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema klijentima.

Izrazi koji se u Opštim uslovima poslovanja koriste za fizička lica u muškom rodu podrazumijevaju iste izraze u ženskom rodu.

Klijent i Banka preuzimaju prava i obaveze koji su bliže definisani zaključenim ugovorom, Opštim uslovima poslovanja i drugim opštim i pojedinačnim aktima Banke kojima se na detaljniji način definišu određene oblasti poslovanja Banke odnosno usluge koje pruža Banka.

U slučaju međusobne neusklađenosti odredbi zaključenog ugovora i Opštih uslova poslovanja, obavezujuće su odredbe zaključenog ugovora.

Odredbe Opštih uslova poslovanja važe u mjeri u kojoj nijesu drukčije formulisane kod drugih usluga Banke koje su uređene posebnim uslovima odnosno aktima Banke.

Potpisom ugovora klijent potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja, da je sa njima saglasan i da ih prihvata u cjelini.

### **2. Uspostavljanje odnosa između klijenta i Banke**

Klijentom Banke smatra se fizičko lice, pravno lice ili preduzetnik, rezident ili nerezident, koje je zatražilo ili primilo bankarsku i/ili finansijsku uslugu od Banke (u daljem tekstu: klijent).

Banka u odnosima sa klijentom postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa propisima, aktima Banke i dobrim poslovnim običajima.

Odnos između klijenta i Banke nastaje na osnovu:

- zaključenog ugovora između klijenta i Banke;
- pristupnice potpisane od strane klijenta, u skladu sa aktima Banke;
- drugih oblika saradnje između Banke i klijenta, bez zaključivanja ugovora, u skladu sa propisima i aktima Banke.

Banka na osnovu ocjene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa slobodno odlučuje o izboru klijenta, što podrazumijeva pravo Banke da odbije zaključenje ugovora odnosno pružanje usluge, pravo da ne zaključi novi pravni posao ili ne produži postojeći.

Banka na odnose sa klijentom primjenjuje interne akte kojima se u skladu sa propisima detaljnije uređuje poslovanje Banke, a koja su u funkciji sprovođenja Opštih uslova poslovanja.

Banka vrši identifikaciju, prikuplja, obrađuje i obezbjeđuje zaštitu podataka o ličnosti u cilju pružanja finansijskih usluga. Na prikupljanje, obradu i korišćenje ličnih podataka primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Identifikacija klijenta podrazumijeva utvrđivanje identiteta klijenta na osnovu identifikacionog dokumenta ili drugog važećeg dokumenta koji Banka prihvata. Klijent je obavezan da dostavi tačne podatke i materijalno je odgovoran za njihovu istinitost. Klijent je obavezan da neodložno informiše Banku o statusnim i drugim promjenama podataka i dostavi dokumentaciju o navedenom. Banka nije odgovorna za posljedice nedostavljanja informacija i dokumentacije.

Klijent je saglasan da se podaci mogu učiniti dostupnim nadležnim organima u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i odredbama Zakona o potvrđivanju Sporazuma između Vlade Crne Gore i Vlade Sjedinjenih Američkih Država na unapređenju ispunjavanja međunarodnih poreskih obaveza i sprovođenju FATCA.

### 3. Komunikacija između klijenta i Banke

Pod komunikacijom Banke i klijenta podrazumijeva se razmjena podataka, informacija, mišljenja i akata koji su od značaja za saradnju Banke i klijenta.

Banka i klijent mogu da komuniciraju usmeno ili pisano.

Pisana komunikacija je jedino od značaja za formalno pravne i materijalno pravne odnose Banke i klijenta. Pisana komunikacija između Banke i klijenta vrši se preko poštanske i/ili elektronske adrese klijenta i/ili upotrebom elektronskih aplikacija za komunikaciju preko dostupnih brojeva telefona klijenta (sms, Viber, WhatsApp i sl.) ili na drugi način koji ugovore Banka i klijent ili na način kako je predviđeno propisom.

Klijent odgovara za mjere zaštite podataka koji se razmjenjuje između klijenta i Banke, a koji su u faktičkoj državi klijenta i/ili u elektronskom obliku se nalaze u njegovim elektronskim uređajima, računarima i sl.

Podatke koje je klijent dostavio Banci prilikom zaključenja ugovora ili potpisivanja zahtjeva za neku od usluga Banke (adresa, broj telefona, elektronska adresa i drugi podaci za kontakt), Banka može da koristi za dostavljanje obavještenja klijentu o proizvodima, uslugama i drugim aktivnostima u vidu poruka, brošura, prezentacija i drugih vidova komunikacije.

#### 4. Prava, obaveze i odgovornosti Banke

Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su predviđene Opštim uslovima poslovanja, kada je to utvrđeno propisima ili aktima Banke ili ako je to ugovoreno između Banke i klijenta.

Banka je u obavezi da postupi po pisanim instrukcijama dobijenim od klijenta, ako su iste u skladu sa propisima i sa aktima Banke.

Banka ne odgovara za štetu:

- koja nastupi usljed djelovanja više sile, rata, vanrednog stanja, zemljotresa, štrajka i slično;
- koja nastupi usljed okolnosti na koju Banka nije imala uticaja;
- koja je nastala kao posljedica postupaka preduzetih od strane nadležnih državnih organa ili kao posljedica ometanja poslovanja koje Banka nije mogla spriječiti ili izbjeći;
- nastalu iz aktivnosti klijenta učinjenih na osnovu usmene komunikacije sa Bankom ili pisane komunikacije u kojoj nije navedena bezuslovna obaveza Banke;
- nastalu u periodu kada je Banka iz opravdanih razloga u određene dane ili na određeno vrijeme obustavila ili ograničila svoju poslovnu djelatnost.

Ako Banka obavljanje preuzetih poslova povjeri trećem licu, odgovornost Banke je ograničena na obazrivost u izboru trećeg lica i instrukcije koje je dala izabranom trećem licu.

Banka je ovlašćena da raspolaze sredstvima na računima klijenta, bez njegove posebne pisane saglasnosti ili naloga, u sljedećim slučajevima:

- kada se sprovodi izvršenje na računu klijenta kao izvršnog dužnika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje izvršenje i obezbjeđenje;
- radi naplate dospjelih naknada za usluge koje pruža Banka u skladu sa zakonom, dospjelih potraživanja po osnovu kredita koje je Banka odobrila klijentu ili drugih dospjelih potraživanja Banke prema klijentu, ako je takav način naplate ugovoren;
- ispravke grešaka;
- kada je zaduženje računa bez izdavanja naloga prethodno ugovoreno između klijenta i Banke.

#### 5. Bankarska tajna

Banka se u svom poslovanju pridržava obaveze čuvanja bankarske tajne u skladu sa zakonom i svojim opštim aktom.

Bankarska tajna predstavlja poslovnu tajnu pod kojom se smatraju:

- podaci o pojedinačnom stanju depozita klijenata Banke;
- podaci o stanju i prometu na pojedinačnim računima klijenata otvorenih u Banci;
- podaci o korisnicima kredita i stanju njihovih kredita;
- drugi podaci i informacije o klijentu do kojih je Banka došla na osnovu pružanja usluga klijentu i u obavljanju poslova sa klijentom, ako drugim zakonom nije drukčije uređeno.

Podaci koji predstavljaju bankarsku tajnu mogu se učiniti dostupnim:

- Centralnoj banci Crne Gore (u daljem tekstu: Centralna banka);
- nadležnom sudu;



- drugim licima, a na osnovu izričite pisane saglasnosti klijenta koja je data kao poseban dokument;
- nadležnom državnom tužiocu i organu uprave nadležnom za poslove policije za potrebe gonjenja učinilaca krivičnih djela;
- organu nadležnom za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma, u skladu sa zakonom kojim se reguliše sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
- notarima za potrebe vođenja ostavinskog postupka;
- javnim izvršiteljima, stečajnom upravniku i likvidatoru za izvršavanje ovlašćenja u skladu sa zakonom;
- Fondu za zaštitu depozita, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita depozita;
- poreskom organu 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;
- povjeriocu klijenta koji Banci prezentira izvršnu sudsku odluku ili drugu izvršnu ispravu utvrđenu zakonom (podatak o broju računa pravnog lica i fizičkog lica koje obavlja registrovanu djelatnost);
- drugoj kreditnoj instituciji ili članu grupe kreditnih institucija za svrhe upravljanja rizicima (podaci o bonitetu i kreditnom zaduženju klijenta);
- centrima za socijalni rad za potrebe preduzimanja mjera iz njihove nadležnosti radi zaštite prava maloljetne djece i lica pod starateljstvom;
- licima koja po osnovu kreditnog zaduženja imaju potencijalnu obavezu prema Banci, kao sudužnici, žiranti, garanti i slično (podaci o kreditnom zaduženju klijenta i urednosti u vraćanju odobrenog kredita);
- kreditnoj instituciji preko koje se obavljaju međunarodne platne transakcije (korespondentskoj banci) 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 za potraživanja Banke koja su predmet prodaje;
- društvima za osiguranje za postupak 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 ovlašćenim od potencijalnog sticaoca kvalifikovanog učešća, uz saglasnost Upravnog odbora Banke, za sprovođenje procjene Banke;
- pružaocima usluge eksternalizacije za izvršavanje usluge eksternalizacije;
- licu koje je pogrešno uplatilo novčana sredstva na račun klijenta Banke, za pokretanje sudskog postupka radi povraćaja pogrešno uplaćenih novčanih sredstava;
- drugim licima u skladu sa zakonom.

Odavanjem bankarske tajne ne smatra se odavanje podataka u agregatnoj formi iz kojih nije moguće utvrditi lične ili poslovne podatke o klijentu, kao i davanje podataka iz javnih registara.

Kada se razmjena podataka koji predstavljaju bankarsku tajnu vrši na osnovu pisane saglasnosti klijenta, Banka će:

- obezbijediti da su podaci koji se dostavljaju tačni, potpuni i ažurni;
- klijentu omogućiti uvid u njegove podatke koje Banka dostavlja;
- obezbijediti da se ne razmjenjuju podaci u obimu većem od potrebnog za namjene za koje se podaci razmjenjuju.

## 6. Prava, obaveze i odgovornosti klijenta

Klijent ima pravo da se obrati Banci pisanim putem i zatraži od Banke sve informacije koje se odnose na uspostavljeni odnos između njega i Banke.

Klijent ima pravo pristupa podacima o stanju kredita ili depozita, dospjelim nepodmirenim dugovanjima kao i drugim podacima koji mogu biti dostupni u skladu sa zakonom.

Klijent ima pravo na zaštitu poverljivosti i tajnosti njegovih podataka.

Klijent je obavezan da dostavi Banci dokumentaciju predviđenu propisima i internim aktima Banke, prilikom uspostavljanja i tokom trajanja odnosa sa Bankom.

Klijent - pravno lice i preduzetnik obavještava Banku o statusnim i drugim promjenama koje se registruju kod Centralnog registra privrednih subjekata ili drugog nadležnog organa, u roku od tri dana od dana dobijanja rješenja o upisu te promjene.

Klijent - fizičko lice, najkasnije u roku od tri dana, obavještava Banku o promjeni prebivališta/boravišta, imena i prezimena, poslodavca ako je u radnom odnosu, kao i o drugim promjenama koje utiču ili bi mogle uticati na odnos između Banke i klijenta u pogledu ispunjavanja ugovorenih obaveza.

Dokumenta, obavještenja i nalozi koje klijent dostavlja Banci moraju biti jasni, potpuni i nedvosmisleni, čitko popunjeni/napisani. Klijent odgovara za štetu nastalu usljed nejasnih, pogrešnih ili nepreciznih naloga i instrukcija, u skladu sa zakonom.

Klijent odgovora za štetu nastalu usljed nepridržavanja obaveze obavještavanja Banke, u skladu sa ugovorom, Opštim uslovima poslovanja, drugim aktima Banke i propisima.

## 7. Zaštita potrošača

Potrošač je fizičko lice koje u transakcijama obuhvaćenim Zakonom o potrošačkim kreditima djeluje u svrhe koje nijesu namijenjene njegovoj trgovinskoj, poslovnoj, zanatskoj ili profesionalnoj djelatnosti.

Ugovor o potrošačkom kreditu u smislu Zakona o potrošačkim kreditima je ugovor kojim Banka odobrava ili daje obećanje da će potrošaču odobriti kredit u formi odloženog plaćanja, zajma ili slične finansijske pogodbe.

Ugovor o potrošačkom o stambenom kreditu je ugovor o potrošačkom kreditu obezbijeđen hipotekom ili drugim sličnim sredstvom obezbjeđenja na stambenom objektu ili drugoj nepokretnosti potrošača ili obezbijeđen pravom u vezi sa tom nepokretnošću kao i ugovor o kreditu čiji je cilj da se steknu ili zadrže imovinska prava nad zemljištem ili na postojećoj ili projektovanoj građevini.

Na odnose potrošača ili drugog učesnika ugovora o kreditu i Banke, shodno se primjenjuju odredbe zakona kojim se uređuju zaštita potrošača, obligacioni odnosi i poslovanje kreditnih institucija, ako Zakonom o potrošačkim kreditima nije drugačije propisano.

Ugovorna odredba kojom bi se potrošač odrekao prava koja mu pripadaju na osnovu Zakona o potrošačkim kreditima ništava je.

Odredbe Zakona o potrošačkim kreditima kojima je potrošaču garantovana zaštita ne mogu se izbjegavati načinom formulisanja ugovora koji dovodi do gubitka te zaštite, naročito uključivanjem ugovora o kreditu koji su predmet uređenja Zakona o potrošačkim kreditima u ugovore o kreditu čija bi priroda ili svrha omogućila izbjegavanje primjene Zakona.

Banka postupa pošteno, pravedno, transparentno i profesionalno, uzimajući u obzir prava i interese potrošača. Poslove koji su povezani sa odobravanjem ugovora o kreditu, Banka sprovodi na osnovu informacija o okolnostima vezanim za potrošača i svim posebnim zahtjevima saopštenim od strane potrošača, kao i razumnim pretpostavkama o rizicima u odnosu na položaj potrošača tokom trajanja ugovora o kreditu.

Banka čini dostupnim, na vidnom mjestu, u poslovnim prostorijama u kojima pruža usluge potrošačima i na svojoj internet stranici, jasne i opšte informacije na crnogorskom jeziku o postupku odobravanja potrošačkog kredita. Sve informacije, uključujući i materijale kod oglašavanja u vezi sa ugovorom o kreditu utvrđenim Zakonom o potrošačkim kreditima moraju biti date na pošten i jasan način i ne smiju da dovode u zabludu potrošača. Informacije koje je Banka dužna da pruži potrošaču u skladu sa odredbama Zakona o potrošačkim kreditima, pružaju se bez naknade, osim ako tim zakonom za pojedine informacije nije drugačije propisano.

Zabranjeno je svako izražavanje koje bi kod potrošača moglo da izazove lažna očekivanja u vezi sa dostupnošću ili troškovima kredita.

Banka prije zaključivanja ugovora o kreditu vrši procjenu kreditne sposobnosti potrošača na osnovu potpunih informacija koje dobije od potrošača i podataka iz Registra zaduženja pojedinih lica prema kreditnim institucijama i drugim licima, utvrđen zakonom kojim se uređuje poslovanje Centralne banke, i ako je neophodno, na osnovu podataka iz drugih dostupnih registara, na način da procjenom uzme u obzir činjenice od značaja za provjeru vjerovatnoće da će potrošač da ispuni obaveze iz ugovora o kreditu. Utvrđivanje činjenica od značaja za procjenu kreditne sposobnosti podrazumijeva utvrđivanje minimalnih troškova života potrošača, odnosno njegove uže porodice koja čini zajedničko domaćinstvo, koji ne mogu biti manji od iznosa utvrđenog zakonom kojim se propisuje iznos dijela ličnih primanja koji je zaštićen od izvršenja. Banka može potrošaču da odobri kredit samo ako rezultat procjene kreditne sposobnosti ukaže da je vjerovatno da će potrošač obaveze iz ugovora o kreditu da ispuni na ugovoreni način.

Procjena kreditne sposobnosti sprovedi se na osnovu pribavljenih informacija o prihodima, rashodima i drugim finansijskim i ekonomskim okolnostima potrošača koje su neophodne, dovoljne i srazmjerne svrsi procjene. Banka ove informacije provjerava na primjeren način, pored ostalog, upućivanjem na dokumentaciju koju je moguće nezavisno provjeriti, ako je to potrebno.

Kredit neće biti odobren, ako potrošač ne želi da pruži informacije ili dokumentaciju koja je potrebna za procjenu njegove kreditne sposobnosti.

Ako je zahtjev za kredit odbijen, Banka o tome bez odlaganja i bez naknade obavještava potrošača, a ako se odluka o odbijanju kredita zasniva na rezultatima uvida u kreditni registar, Banka je dužna da obavijesti potrošača o rezultatima tog uvida i o pojedinostima kreditnog registra iz kojeg je pribavio te podatke.

Potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora o kreditu, bez navođenja razloga, u roku od 14 dana, od dana zaključenja ugovora o kreditu ili prijema uslova i informacija od Banke, u skladu sa Zakonom o potrošačkim kreditima. Ugovor o kreditu se smatra raskinutim na vrijeme ako je obavještenje o jednostranom raskidu upućeno u pisanoj formi, u navedenom roku.

Potrošač ima pravo da prijevremeno, u bilo kom trenutku, djelimično ili u potpunosti ispuni svoje obaveze iz ugovora o kreditu i u tom slučaju ima pravo na smanjenje ukupnih troškova kredita za preostali iznos kamata i drugih troškova u vezi preostalog roka trajanja ugovora.

Obračun efektivne kamatne stope zasniva se na pretpostavci da će ugovor o kreditu ostati na snazi tokom ugovorenog perioda i da će Banka i potrošač izvršiti svoje obaveze pod uslovima i u rokovima utvrđenim ugovorom o kreditu. Banka ne naplaćuje naknadu za obradu i odobravanje potrošačkog stambenog kredita.

Najviša efektivna kamatna stopa na potrošačke kredite ne smije biti veća od prosječne ponderisane efektivne kamatne stope na stanje svih potrošačkih kredita upisanih u Kreditni registar Centralne banke do kraja određenog kvartala, uvećane za 100%. Prosječnu ponderisanu efektivnu kamatnu stopu na stanje svih potrošačkih kredita upisanih u kreditni registar utvrđuje Centralna banka na kraju svakog kvartala i objavljuje je na svojoj internet stranici.

Potrošač ima pravo da podnese prigovor Banci, kada smatra da mu je povrijeđeno pravo propisano Zakonom o potrošačkim kreditima. Banka je dužna da odluči o prigovoru potrošača odmah, a u složenijim slučajevima u roku od osam dana od dana dostavljanja prigovora. Ako Banka ne odluči o prigovoru potrošača u roku ili odbije prigovor, potrošač može da podnese zahtjev za zaštitu prava iz Zakona o potrošačkim kreditima Centralnoj banci radi sprovođenja postupka nadzora kod Banke. Na postupak po prigovoru potrošača u pogledu načina podnošenja prigovora, isticanja obavještenja o načinu i mjestu podnošenja prigovora, tereta dokazivanja o isticanju obavještenja, vođenja evidencije prigovora potrošača, obaveza lica ovlašćenog za prijem prigovora, obaveze izdavanja potvrde o prijemu prigovora, ako se o prigovoru ne rješava odmah, kao i njene sadržine, shodno se primjenjuju odredbe zakona kojim se uređuje zaštita potrošača, ako Zakonom o potrošačkim kreditima nije drugačije uređeno. Potrošač može zahtijevati vansudsku zaštitu ili zaštitu pred nadležnim sudom. U sporovima između potrošača ili drugog učesnika ugovora o kreditu i Banke može se pokrenuti postupak pred tijelom nadležnim za vansudsko rješavanje sporova potrošača osnovanog u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

## 8. Pravo na prigovor

Klijent koji smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog ugovora može da podnese prigovor u pisanom obliku na adresu: Universal Capital Bank AD Podgorica, Ulica Stanka Dragojevića bb, 81000 Podgorica (sa naznakom: Za ovlašćeno lice za praćenje usklađenosti poslovanja Banke sa propisima) ili na e-mail adresu: [prigovori@ucbank.me](mailto:prigovori@ucbank.me).

Banka je dužna da podnosiocu prigovora odgovori u razumnom roku, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema prigovora, ako zakonom za određene usluge nije utvrđen drugi rok.

Prigovor klijenta sadrži:

- lične podatke (ime i prezime odnosno naziv pravnog lica/preduzetnika, adresu i broj telefona);
- opis spornog događaja/situacije/okolnosti;
- odgovarajuću dokumentaciju (ako je primjenljivo).

Banka ne odgovara na anonimne prigovore.

Klijent koji nije zadovoljan aktom, radnjom ili nepostupanjem Banke, može podnijeti prigovor Centralnoj banci. Klijent se može obratiti Centralnoj banci samo ako je prethodno iskoristio sve pravne mogućnosti zaštite svojih prava u postupku kod Banke. Prigovor se može uputiti u pisanoj formi na adresu Centralna banka Crne Gore, Bulevar Svetog Petra Cetinjskog broj 6, 81000 Podgorica; putem mejla na elektronsku adresu: [zastita.potrosaca@cbcg.me](mailto:zastita.potrosaca@cbcg.me); preko aplikacije Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača (na internet stranici [www.potrosac.me](http://www.potrosac.me)). Za informacije o svojim pravima, klijenti kreditnih institucija mogu kontaktirati Centralnu banku putem telefona: 020 480 248 i 020 664 549.

Klijent može da pokrene vansudsko rješavanje spora i podnošenjem prijedloga za pokretanje postupka posredovanja. Prijedlog se može podnijeti Odboru za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Privrednoj komori Crne Gore (internet stranica [www.komora.me](http://www.komora.me)), u pisanoj formi na adresu Privredna komora Crne Gore, Ulica Novaka Miloševa 29/II, 81000 Podgorica; putem mejla na elektronsku adresu: [pkcg@pkcg.org](mailto:pkcg@pkcg.org). Za informacije klijenti mogu kontaktirati Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Privrednoj komori Crne Gore putem telefona: 020 230 545 ili 020 230 546. Prijedlog se može podnijeti Centru za alternativno rješavanje sporova (internet stranica [www.centarzaars.me](http://www.centarzaars.me)), u pisanoj formi na adresu Centar za alternativno rješavanje sporova, Ulica Serdara Jola Piletića bb, 81000 Podgorica; putem mejla na elektronsku adresu: [centarzaars@centarzaars.me](mailto:centarzaars@centarzaars.me). Za informacije klijenti mogu kontaktirati Centar za alternativno rješavanje sporova putem telefona: 020 206 350 ili 020 265 349.

## 9. Finansijske usluge

Banka pruža bankarske i druge finansijske usluge.

Bankarske usluge su primanje depozita ili drugih povratnih sredstava od javnosti i odobravanja kredita iz tih sredstava, za svoj račun.

Banka odobrava kredite, pruža platne usluge (uplata i isplata gotovog novca, izvršavanje nacionalnih i međunarodnih platnih transakcija, izdavanje platnih instrumenata i sl.), trguje za svoj račun ili za račun klijenta stranim sredstvima plaćanja uključujući mjenjačke poslove i valutne i kamatne instrumente, pruža kastodi usluge kao i druge finansijske usluge u skladu sa odlukama Centralne banke.



## 10. Depoziti

Depozit je potražni novčani saldo koji je rezultat sredstava na računu ili privremenih stanja, koja su nastala iz uobičajenih bankarskih transakcija, a koja je Banka dužna da isplati u skladu sa zakonom i ugovorenim uslovima, uključujući oročene depozite i štedne depozite.

Deponent je fizičko ili pravno lice koje ima depozit kod Banke, ili u slučaju zajedničkog računa svaki od vlasnika depozita.

Ugovor o depozitu zaključen je kada se Banka obavezala da primi, a deponent da položi kod Banke određeni novčani iznos. Banka stiče pravo da raspolaže deponovanim novcem i dužna je da ga vrati prema uslovima predviđenim u ugovoru o depozitu.

Depozit može biti depozit po viđenju ili oročen, s otkaznim rokom i bez otkaznog roka, sa posebnom namjenom i bez namjene. Ako nije suprotno ugovoreno, smatra se da je račun depozita po viđenju, a deponent računa ima pravo da raspolaže dijelom ili cjelim saldom u svakom trenutku.

Sredstva koja se vode na transakcionom računu smatraju se depozitom po viđenju.

Oročen depozit može biti kratkoročan ili dugoročan. Oročen depozit može biti oročen depozit bez namjene i oročen depozit sa namjenom, s otkaznim rokom i bez otkaznog roka.

Banka plaća kamatu na sredstva koja su kod nje deponovana, ako zakonom nije drukčije određeno. Visina kamate utvrđuje se ugovorom o depozitu.

Banka može, u zavisnosti od statusa klijenta, vrste, namjene, visine depozita i roka deponovanja, ugovarati različite uslove deponovanja.

Banka zadržava pravo da, u skladu sa aktima Banke, propiše minimalne iznose oročenog depozita, kamatne stope, periode oročavanja i druge uslove.

Banka učestvuje u sistemu zaštite depozita i plaća premiju za zaštitu depozita, u skladu sa Zakonom o zaštiti depozita.

## 11. Plasmani

Plasmani Banke obuhvataju potraživanja po osnovu kratkoročnih i dugoročnih plasmana (kredit, hartije od vrednosti i sl.).

Banka odobrava plasmane na osnovu pisanog zahtjeva klijenta, saglasno utvrđenim procedurama i aktima Banke, uz primjenu bankarskih standarda i dobre poslovne prakse.

Banka odobrava kratkoročne i dugoročne plasmane kreditno sposobnom klijentu.

Procjena kreditne sposobnosti klijenta vrši se u skladu sa kriterijumima koje je Banka utvrdila internim aktom, uzimajući u obzir i zahtjeve utvrđene propisom Centralne banke kojim se uređuje klasifikacija aktive kreditnih institucija.

Namjena korišćenja plasmana pravnim licima i preduzetnicima određuje se u skladu sa vrstom djelatnosti klijenta, u skladu sa aktima Banke i propisima. Namjena korišćenja plasmana fizičkim licima uređuje se konkretnim odlukama organa Banke, u skladu sa aktima Banke i propisima, odnosno ugovorom sa klijentom.

Na osnovu odluke nadležnog organa Banke o odobravanju i uslovima plasmana, sa klijentom se u pisanoj formi, zaključuje ugovor. Ugovorom o konkretnom plasmanu utvrđuju se uslovi korišćenja odobrenog plasmana.

Klijent može odustati od ugovora o kreditu prije nego što je počeo koristiti kredit. Klijent obavještava Banku o odustanku pisanim putem i dužan je Banci platiti stvarne troškove obrade kreditnog zahtjeva.

Klijent može vratiti kredit Banci prije ugovorenog roka, ali je dužan o tome unaprijed obavijestiti Banku. U slučaju prijevremene otplate potrošačkog kredita, primjenjuju se odredbe Zakona o potrošačkim kreditima.

Banka internim aktima definiše procedure utvrđivanja kolaterala, uključujući i prihvatljivi odnos vrijednosti potraživanja i instrumenta obezbjeđenja. Banka može koristiti kolateral u obliku nepokretnosti i/ili pokretnu imovinu kao kolateral, novčane depozite položene kod kreditne institucije, dužničke hartije od vrijednosti kao i druge instrumente obezbjeđenja, u skladu sa internim aktima Banke i propisima.

Instrumenti plaćanja i instrumenti obezbjeđenja naplate potraživanja, utvrđuju se aktima Banke i ugovorom između Banke i klijenta u svakom konkretnom slučaju. Klijent je obavezan da ugovorene instrumente plaćanja i obezbjeđenja dostavi Banci prije realizacije ugovora.

Radi naplate svojih potraživanja Banka je ovlašćena da u skladu sa konkretnim ugovorom realizuje bilo koji instrument plaćanja i/ili sredstvo obezbjeđenja kako klijenta tako i sudužnika, založnog dužnika, žiranta/jemca, garanta i slično.

U cilju osiguranja naplate dospjelih potraživanja Banka ima pravo da zadrži svaku stvar klijenta koja je u državi Banke, sve dok dospjela potraživanja ne budu nasplaćena, kao i da se iz vrijednosti takvih stvari naplati na isti način kao i založni povjerilac.

## 12. Kamate i naknade

Banka obračunava i iskazuje aktivne efektivne kamatne stope na date kredite i efektivne pasivne kamatne stope na primljene depozite, i informiše klijente i javnost o visini efektivnih kamatnih stopa, u skladu sa propisom Centralne banke.

Klijent za finansijske usluge plaća naknadu, u skladu sa aktima Banke i propisima.

Banka pruža sve relevantne informacije o kamatama i naknadama za finansijske usluge, u skladu sa aktima Banke i propisima.

Osnovica za obračun kamate, način i rokovi obračuna kamate, rokovi i način plaćanja/stavljanja na raspolaganje obračunate kamate utvrđuju se aktima Banke i ugovorom u svakom konkretnom slučaju.

Na dospjela nenaplaćena potraživanja, od momenta dospelosti, Banka ugovara, obračunava i naplaćuje zateznu kamatu po stopi utvrđenoj aktima Banke.

U slučaju kada je ugovorena promjenljiva kamatna stopa, Banka je dužna da, najmanje 15 dana prije primjene nove kamate, obavijesti klijenta o promjeni kamatne stope, 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.

### 13. Platne usluge

Banka pruža platne usluge.

Platne usluge obuhvataju:

- usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na račun za plaćanje, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje računa za plaćanje;
- usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa računa za plaćanje, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje računa za plaćanje;
- izvršavanje platnih transakcija, uključujući prenos novčanih sredstava na račun za plaćanje klijenta kod Banke ili kod drugog pružaoca platnih usluga, i to: izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja; izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta; izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;
- izvršavanje platnih transakcija u kojima su novčana sredstva obezbijeđena kreditom odobrenim klijentu, i to: izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja; izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta; izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;
- izdavanje platnih instrumenata i/ili prihvatanje platnih transakcija;
- izvršavanje novčanih doznaka.

Ugovor o platnim uslugama je ugovor kojim se Banka obavezuje da će klijentu pružati određene platne usluge, odnosno platnu uslugu, a klijent se obavezuje da za to plati određenu naknadu. Ugovor o platnim uslugama zaključuje se kao ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji ili kao okvirni ugovor o platnim uslugama. Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne platne transakcije koja nije obuhvaćena okvirnim ugovorom. Okvirnim ugovorom uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija, a mogu se urediti i uslovi za otvaranje i vođenje računa za plaćanje u skladu sa posebnim propisima.

Klijentu koji ima zaključen okvirni ugovor o platnim uslugama Banka omogućava korišćenje usluge elektronskog bankarstva - izvršenje platne transakcije na daljinu (platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu), uz primjenu pouzdane provjere autentičnosti klijenta.

Banka je dužna da za izvršene usluge povezane sa računom za plaćanje potrošaču učini dostupnim bez naknade, najmanje jednom godišnje, izvještaj o svim naknadama i kamatama. Potrošač ima pravo da izabere način dostavljanja izvještaja o naknadama. Banka je dužna da, na zahtjev potrošača, dostavi izvještaj o naknadama u papirnoj formi. Način dostavljanja izvještaja o naknadama utvrđuje se okvirnim ugovorom o računu za plaćanje.

#### 14. Transakcioni računi

Transakcioni račun je vrsta računa za plaćanje koji otvara i vodi Banka na ime jednog ili više klijenata za izvršavanje platne transakcije i za druge namjene. Klijent može imati više transakcionih računa kod Banke.

Transakcioni račun otvara se na osnovu ugovora, koji zaključuju Banka i klijent. Banka može klijentu otvoriti transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija i transakcioni račun za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija, na njegov zahtjev, u skladu sa svojom poslovnom politikom, važećim zakonima i drugim propisima. Transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija može biti otvoren u eurima dok transakcioni račun za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija podržava više valuta.

Transakcioni račun ukida se pod uslovima utvrđenim zakonom ili drugim propisom, odnosno ugovorom. Banka dostavlja Centralnoj banci podatke o otvorenim transakcionim računima, promjeni podataka i ukidanju tih računa.

Banka platnim institucijama i institucijama za elektronski novac, na njihov zahtjev, otvara i vodi transakcione račune i pruža usluge povezane sa tim računima, u skladu sa zakonom. Banka može odbiti zahtjev kada ocijeni da za to postoje opravdani razlozi, o čemu Centralnoj banci dostavlja obavještenje sa obrazloženjem.

Svakom transakcionom računu se dodjeljuje broj prilikom otvaranja računa, a Banka izdaje klijentu odgovarajući dokument kojim ga identifikuje u poslovnom odnosu.

Banka neće otvoriti račun klijentu ako se nijesu stekli uslovi predviđeni Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i drugim propisima koji uređuju ovu materiju.

Prilikom otvaranja transakcionog računa mora biti označeno ime lica ovlašćenog da upravlja računom, a identitet tog lica utvrđuje se na odgovarajući način (lična karta, pasoš i sl.). Lice odnosno lica čiji potpisi su deponovani kod Banke, ovlašćeni su da upravljaju računom.

Ako klijent - fizičko lice želi da ovlasti drugo lice da upravlja njegovim transakcionim računom to će učiniti popunjavanjem ovlašćenja pred bankarskim službenikom ili nadležnim organom, kojim ovlašćuje drugo lice da može upravljati računom. Potpis punomoćnika deponuje se kod Banke, a klijent je obavezan da ovlašćeno lice upozna sa odredbama Opštih uslova poslovanja.

Punomoćnik ne može prenijeti svoja ovlašćenja, nije ovlašćen da izdaje nova ili povlači druga postojeća ovlašćenja niti je ovlašćen da ukine transakcioni račun klijentu osim ako u punomoćju nije izričito dato ovlašćenje za tu radnju. Ovlašćenja punomoćnika prestaju pisanim opozivom, na osnovu zakona, sudskom odlukom, prestankom pravnog lica kao punomoćnika ili smrću. Momentom dostavljanja Banci pisanog obavještenja sa dokazom o smrti fizičkog lica na čije ime se vodi transakcioni račun sva ovlašćenja i punomoćja za upravljanje računom prestaju da važe, a sve platne kartice i transakcije vezane za predmetni račun se blokiraju, a obaveze po istom smatraju se dospjelim u cjelosti. Do ovog momenta Banka se pouzda u postojeća ovlašćenja/punomoćja i ne može odgovarati za štetu koju do tog momenta trpi treće lice zbog upravljanja računom i raspolaganja sredstvima sa računa.

Po prispjeću obavještenja i dokaza iz prethodnog stava, Banka će dozvoliti upravljanje računom na osnovu odluke/isprave suda, notara ili drugog organa, u skladu sa zakonom.

Klijent je dužan da Banku bez odlaganja i izričito pisanim putem obavijesti o svakoj izmjeni povodom ovlašćenja za raspolaganje računom (promjena naziva, promjena imena ovlašćenog lica; promjena prebivališta i sjedišta; promjena bilo koje druge činjenice od značaja za odnos klijenta sa Bankom), čak i u slučaju kada je izmjena u pogledu ovlašćenja za upravljanje računom objavljena u odgovarajućem registru ili na drugi način. Ove izmjene su pravno obavezujuće za Banku od momenta prijema pisanog obavještenja u prostorijama Banke.

## 15. Platne kartice

Platna kartica je platni instrument koji omogućava njenom imaoocu plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućava isplatu gotovog novca, odnosno korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju.

Banka izdaje debitne i kreditne kartice platnih brendova Visa i MasterCard. Svakom klijentu koji ima otvoren transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija Banka na njegov zahtjev izdaje debitnu karticu.

Bliži uslovi za izdavanje i korišćenje platnih kartica uređuju se posebnim aktima Banke.

## 16. Bankomati

Bankomat je automatizovana mašina za isplatu gotovog novca i davanje određenih informacija, u vlasništvu Banke i drugih institucija koje pružaju finansijske usluge.

Klijent može obavljati transakcije na bankomatima u vlasništvu Banke i drugih finansijskih institucija u Crnoj Gori i inostranstvu. Transakcije se obavljaju putem platne kartice, a sa računa definisanog od strane izdavaoca kartice.

Podizanje gotovog novca karticom u Crnoj Gori vrši se u eurima. Podizanje gotovog novca karticom u inostranstvu vrši se u valuti koju omogućava finansijska institucija koja je vlasnik bankomata.

Kombinovana upotreba platne kartice i PIN-a predstavlja dokaz da je klijent autorizovao transakciju. Svaka transakcija preko bankomata predmet je video nadzora.

Transakcije mogu biti ograničene stanjem na odgovarajućem računu, preostalim neiskorišćenim limitom ili parametrima za podizanje gotovog novca definisanim od izdavaoca kartice.

Banka može u bilo kojem trenutku i bez prethodnog obavještenja obustaviti ili ukinuti mogućnost transakcije na bankomatu iz razloga sigurnosti ili nekog drugog razloga predviđenog propisima. Banka može ukinuti privremeno ili trajno rad jednog ili više bankomata bez prethodne najave zbog održavanja, kvara, greške u radu ili sigurnosnih razloga. U ovakvim slučajevima Banka ne preuzima odgovornost prema klijentu za štetu ili gubitak koji mogu nastati kao posljedica toga.

## 17. Završne odredbe

Opšte uslove poslovanja i njihove izmjene i dopune Banka ističe na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na internet stranici Banke ([ucbank.me](http://ucbank.me)) najmanje osam dana prije njihovog stupanja na snagu. Ovakvim isticanjem Opštih uslova poslovanja, smatra se da su isti klijentu dostupni i da je sa njima upoznat.

Klijent može od Banke da traži dodatna objašnjenja i instrukcije koja se odnose na primjenu Opštih uslova poslovanja.

Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova poslovanja prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja Universal Capital Bank AD Podgorice od 27. januara 2026. godine.

Opšti uslovi poslovanja objaviće se danom donošenja na internet stranici Banke ([ucbank.me](http://ucbank.me)).

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu osmog dana od dana donošenja.

**Predsjednik Upravnog odbora,**

**Miloš Pavlović**