

OPŠTE PREDUGOVORNE INFORMACIJE

Crnogorska komercijalna banka AD Podgorica (u daljem tekstu: „Banka”) će Vama, kao korisniku platnih usluga, prije prihvatanja ponude i potpisivanja Okvirnog ugovora pružiti sve informacije u skladu sa važećim zakonskim propisima u Crnoj Gori, kako biste mogli donijeti odluku o zaključenju Ugovora.

Okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem tekstu: „**Okvirni ugovor**”) čine:

- Opšti uslovi poslovanja Crnogorske komercijalne banke AD Podgorica;
- Opšti uslovi poslovanja za platni promet i izdavanje i upotrebu kartica;
- Lista uslova za račune fizičkih lica, overdraft i transakciona plaćanja;
- Terminski plan;
- Ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa;

O svim navedenim elementima Okvirnog ugovora možete se informisati preko internet stranice: www.ckb.me kao i lično, u poslovnica Banke. Dodatno, Banka će vam staviti na raspolaganje pisani primjerak zahtjeva za otvaranje transakcionog računa i ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa.

Informacije koje pružamo prije prihvatanje ponude za otvaranje i vođenje transakcionog računa i zaključenja Okvirnog ugovora, u skladu sa Članom 19. Zakona o Platnom prometu Crne Gore su o:

1. **Nama kao Banci - pružaocu platnih usluga:**

Naziv pružaoca platnih usluga	Crnogorska komercijalna banka AD Podgorica
MB / CRPS broj	02239108 / 4-0001633
Sjedište	Bulevar revolucije 17, 81000 Podgorica
Broj telefona	+382 19894
E-mail adresa	info@ckb.me
Web adresa	www.ckb.me

2. **Uslovima korišćenja platnih usluga** - informacije dostupne na zvaničnoj internet stranici Banke www.ckb.me;
3. **Svim naknadama, kamatnim stopama i kursevima** - informacije dostupne u Listi uslova za fizička lica i Listi uslova za pravna lica koja se nalazi na zvaničnoj internet stranici Banke www.ckb.me;
4. **Načinima na koje ćemo međusobno komunicirati** - Ove informacije Banka će Vam dati na papiru ili nekom drugom trajnom mediju (na primjer preko e-mail-a ili ih možete preuzeti lično u poslovnica Banke). Dok traje ugovorni odnos, možete tražiti kopiju Okvirnog ugovora u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju;
5. **Zaštitnim i korektivnim mjerama** - informacije dostupne na zvaničnoj internet stranici Banke www.ckb.me u okviru Opštih uslova poslovanja za platni promet i izdavanje i upotrebu kartica. Ove mjere se odnose na:
 - Blokade naloga za izvršavanje platnih transakcija, ako je dovedena u pitanje sigurnost istog; pri sumnji u neovlašćeno korišćenje ili pri korišćenju naloga za izvršavanje platne transakcije s namjerom prevare; u skladu sa nepoštovanjem odredbi Ugovora; po nalogu CBCG (npr. prinudna naplata) i ostalih državnih organa u skladu sa zakonom;
 - Obavezi Banke da Vas obavijesti o blokadi, namjeri i razlozima blokiranja instrumenta, osim u slučajevima primjene Zakona o spriječavanju pranja novca i finansiranja terorizma i drugim slučajevima u skladu sa propisanim zakonom;
 - Obavezi Banke da deblokira platni instrument kada prestanu razlozi za blokadu tog platnog instrumenta;
 - Vaše pravo na ispravku neautorizovane platne transakcije ili pogrešno izvršene platne transakcije, samo ukoliko Banku o tim transakcijama obavijestite odmah nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana zaduženja računa;
 - Vaše pravo da podnese zahtjev za povraćaj novčanih sredstava, po standardnoj tarifi, najkasnije u roku od osam nedjelja od datuma valute zaduženja;
 - Povraćaj novčanih sredstava u slučaju kada je do greške u izvršenju naloga došlo krivicom Banke, te je Banka dužna da Vam, u roku od deset radnih dana od dana prijema zahtjeva za povraćaj novčanih sredstava:
 - Vratiti puni iznos platne transakcije, ako je do greška došlo krivicom pružaoca usluge/Banke. U suprotnom vraća se iznos sredstava dobijen nakon povraćaja od strane ino banke;
 - Obezbijedi obrazloženje za odbijanje povraćaja novčanih sredstava. Ukoliko ne prihvatite dato obrazloženje, može podnijeti predlog za vansudsko rješavanje spora u platnom prometu u skladu sa Zakonom o platnom prometu;

- U slučaju sumnje na prevaru, stvarnu prevaru ili prijetnju sigurnosti, Banka će Vas kontaktirati koristeći podatke koje ste dostavili i koji su evidentirani u sistemu banke. Takođe, Banka u postupku obavještanja, kada su u pitanju zloupotrebe platnih transakcija, koristi i SMS notifikacije ili obavještenja objavljena na društvenim mrežama.
6. **Načini na koji se Okvirni ugovor može izmijeniti i raskinuti** - informacije dostupne na zvaničnoj internet stranici Banke www.ckb.me u okviru Opštih uslova poslovanja za platni promet i izdavanje i upotrebu kartica i podrazumijeva da:
- Banka može na način predviđen Ugovorom, predložiti izmjenu Ugovora uključujući izmjenu u naknadama, provizijama i drugim troškovima. O tome će Vas obavijestiti koristeći sredstva komunikacije koje ste odredili za svoj račun, najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene tih promjena koje će biti objavljene u Listama uslova dostupnim na web sajtu Banke – www.ckb.me i u prostorijama Banke. Ukoliko do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora, ne obavijestite Banku pisanim putem da iste ne prihvatate, smatraće se da ste prihvatili izmjene;
 - Okvirni ugovor kao i pojedinačni ugovori zaključuju se na neodređeno vrijeme;
 - Ako niste saglasni sa izmjenama Okvirnog ugovora, imate pravo da raskinete Okvirni ugovor bez odlaganja i bez naknade, prije stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora. Ukoliko u predviđenom roku Banku ne obavijestite o neprihvatanju izmjena, smatraće se da ste saglasni sa istim.
 - Imate pravo da u svakom trenutku raskinete Okvirni ugovor, uz poštovanje otkaznog roka koji nije duži od 30 (trideset) dana. Raskid Okvirnog ugovora proizvodi pravno dejstvo ukoliko podnesete pisani zahtjev za raskid i platite Banci naknadu za platne usluge do tog datuma. Za raskid Okvirnog ugovora Banka može naplatiti naknadu ako je isti bio na snazi kraće od 6 mjeseci.
 - Banka može jednostrano raskinuti Ugovor bez otkaznog roka, ukoliko Vi, po procjeni Banke kršite odredbe Okvirnog ugovora ili pozitivnih propisa i/ili svojim poslovanjem narušavate ugled Banke. Ugovor se otkazuje pisanom izjavom upućenoj drugoj strani na zadnjoj poznatoj kontakt adresi. Otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke na pošti. Banka može raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ukoliko se po transakcionom računu ne ostvaruje promet u periodu dužem od 5 (pet) godina, a stanje na računu je 0,00EUR;
 - U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prevaru ili bilo kakvu zloupotrebu, pranje novca i/ili finansiranje terorizma, Banka je ovlašćena bez navođenja posebnog obrazloženja da odloži ili odbije pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo koje druge transakcije, kao i da preuzme sve potrebne radnje kako bi prestao bilo kakav poslovni odnos sa vama, ako to smatra nužnim.
 - U slučaju prestanka važenja Ugovora, Klijent je dužan u cjelosti izmiriti sve obaveze iz Ugovora nastale do dana prestanka Ugovora.
7. **Pravnoj zaštiti** - Ukoliko smatrate da je Banka postupila suprotno odredbama Okvirnog ugovora, Zakona o platnom prometu i/ili drugim relevantnim propisima, možete podnijeti prigovor i to direktno u poslovnicu Banke popunjavanjem formulara za žalbe, slanjem e-mail-a na adresu primjedbe@ckb.me i poštom na adresu Banke – Bulevar Revolucije 17, 81000 Podgorica ili predajom direktno na arhivu Banke.
- Odgovor će vam biti poslat u što kraćem roku, najkasnije u roku od 15 kalendarskih dana od dana prijema prigovora u pogledu primjedbi koje se odnose na okvirni ugovor i Zakon o platnom prometu, ili u roku od 8 kalendarskih dana od dana prijema prigovora u pogledu primjedbi drugih relevantnih propisa;
 - Imate pravo podnijeti prigovor organu ovlašćenom za nadzor poslovanja Banke odnosno Centralnoj Banci Crne Gore, sa sjedištem u Podgorici, sa adresom Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br. 6;
 - Možete koristiti alternativne zakonske postupke za rješavanje sporova. Nadležno tijelo kojem se možete obratiti: Centar za alternativno rješavanje sporova, na adresi Serdara Jola Piletića, Podgorica, internet stranica www.centarzaars.me, odnosno za korisnike platnih usluga - pravna lica, arbitražni sud pri Privrednoj komori, na adresi Novaka Miloševa 29/II, Podgorica, internet stranica www.komora.me.
 - Pored navedenih načina za ostvarivanje prava na prigovor i vansudsko rješavanje spora, imate pravo na pokretanje sudskog postupka u skladu sa zakonom kod stvarno nadležnog suda kao i mogućnost podnošenja zahtjeva za naknadu štete.