



# SLUŽBENI POŠTANSKI GLASNIK

IZLAZI JEDNOM U TRI MJESECA I PO POTREBI	POŠTA CRNE GORE AD PODGORICA	RUKOPISI SE PRIMAJU DO 20. U MJESECU U KOME IZLAZI
--	------------------------------	--

Pošta Crne Gore AD  
Odbor direktora  
Broj: 00010-2897/7  
Podgorica, 17.02.2017. godine

## Član 1

Usvajaju se Opšti uslovi poslovanja za obavljanje poslova platnog prometa Pošte Crne Gore u svojstvu agenta poslovne banke, u tekstu koji čini sastavni dio ove Odluke.

Na osnovu članova 14, 28 i 30 Statuta Pošte Crne Gore AD Podgorica, Odbor direktora Pošte je na sjednici održanoj dana 17.02.2017. godine, donio

## Član 2

Za realizaciju ove Odluke zadužuje se Izvršni direktor.

## Član 3

Odluka stupa na snagu danom donošenja.

## ODLUKU

o usvajanju Opštih uslova poslovanja za obavljanje poslova platnog prometa Pošte Crne Gore u svojstvu agenta poslovne banke

**PREDSJEDNIK**

Prof. dr Igor  
Radusinović

Pošta Crne Gore AD Podgorica  
Odbor direktora  
Broj: 00010-2897/7-1  
Podgorica, 17.02.2017. godine

Na osnovu člana 88 Zakona o bankama ("Sl. list Crne Gore", br.17/08, 44/10, 40/11), Zakona o platnom prometu ("Sl. list Crne Gore", br.62/13,6/14), Statuta Pošte Crne Gore, Odbor Direktora Pošte Crne Gore AD Podgorica na sjednici od 17.02.2017. godine, donio je

## OPŠTE USLOVE POSLOVANJA

za obavljanje poslova platnog prometa Pošte Crne Gore u svojstvu agenta poslovne banke

### 1. OPŠTE ODREDBE

- 1.1. Opšti uslovi poslovanja Pošte Crne Gore AD (u daljem tekstu: Pošta) u svojstvu agenta poslovne banke u obavljanju poslova platnog prometa (u daljem tekstu: Opšti uslovi) sadrže standardne uslove poslovanja koje Pošta Crne Gore AD primjenjuje na sve Klijente. Opisuje uslove za uspostavljanje odnosa između Klijenta i Pošte, postupak komunikacije između Klijenta i Banke, kao i sve uslove poslovanja Klijenata.
- 1.2. Korisnici finansijskih poštanskih usluga kojima se pružaju usluge platnog prometa u Poštama su Klijenti.
- 1.3. Klijenti su fizička lica koja koriste ili su koristila finansijske usluge Pošte, ili koja se obrate Pošti radi korišćenja tih usluga i koje je Pošta kao takve identifikovala (u daljem tekstu: Klijent).
- 1.4. Ako nije drugačije određeno ovim Opštim uslovima, riječ „Klijent“ zajednički je naziv za svakog korisnika usluga Pošte.
- 1.5. Pošta obavlja poslove platnog prometa u valuti koja je u zvaničnoj upotrebi u Crnoj Gori, a u skladu sa važećim propisima.

### 2. TERMINI I DEFINICIJE

2. 1. Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima poslovanja imaju sledeća značenja:
  - Akti Pošte u smislu odredbi Opštih uslova su svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlašćeni organi Pošte i koji su Klijentu dostupna putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze Klijenta, Klijentovog punomoćnika i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obaveze prema Pošti kao i same Pošte.

- Platna transakcija je uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao Platilac ili Primalac plaćanja, bez obzira na obaveze između platioca i primaoca plaćanja.
- Platilac je fizičko lice koje daje nalog za plaćanje.
- Primalac plaćanja je fizičko ili pravno lice kojem su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.
- Novčana sredstva su gotov novac (papirne novčanice i kovani novac) ili elektronski novac primljen putem PIS-a (poštanski informacijski sistem).
- Platni instrument je Nalog platioca koji propisuje Centralna banka Crne Gore.
- Prihvatanje platnih instrumenata je platna usluga kojom Pošta Klijentu omogućava izvršavanje platne transakcije inicirane od strane Platioca upotrebom naloga platioca.
- Platna kartica je platni instrument koji omogućava njenom imaocu plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućava isplatu gotovog novca, odnosno korišćenje drugih usluga na ATM-u ili drugom samouslužnom uređaju.
- Radni dan je dio dana u kojem je Klijentu omogućena platna transakcija
- Vrijeme prijema naloga za plaćanje je trenutak kad je Pošta primila nalog klijenta. Sve transakcije za usluge platnog prometa se primaju i realizuju u skladu sa važećim Terminskim planom pošte.

### 3. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI POŠTE

3.1. Pošta obavlja poslove platnog prometa u svojstvu Agentu poslovne Banke u skladu sa Ugovorom o Agenturi i zakonskim okvirima.

3.2. U radu na poslovima platnog prometa Pošta, pored pozitivnih propisa primjenjuje Opšte akte Banke čiji je Agent, ove Opšte uslove i sopstvena akta kojima se, u skladu sa pozitivnim propisima, na detaljniji način definiše poslovanje Pošte.

3.3. Pošta će na svom Internet portalu [www.postacg.me](http://www.postacg.me) objaviti važeće Opšte uslove poslovanja za obavljanje poslova platnog prometa kao i u poslovnicama Pošte. Opšti uslovi poslovanja se obavljaju i dostupni su klijentima na jeziku koji je u službenoj upotrebi u Crnoj Gori, radi omogućavanja Klijentima da se upoznaju sa uslovima poslovanja.

3.4. Opšti uslovi poslovanja su javni dokument i mora biti dostupan klijentima. Pošta je dužna da Klijentu, na njegov zahtjev, obezbijedi i štampanu verziju važećih Opštih uslova koji se odnose na platni promet.

3.5. Pošta je dužna da štiti tajnost transakcija i usluga koje pruža kao i podatke o Klijentu, a u skladu sa dobrom praksom, Zakonskim i drugim propisima.

Pošta je dužna da vrši identifikaciju klijenta korisnika svojih usluga. Identifikacija klijenta se vrši u skladu sa propisima i internim aktima Pošte. Dobijeni podaci o klijentu su poslovna tajna za Poštu. Svi tako prikupljeni podaci se čuvaju i dostupni su na zahtjev Banke agenta po ugovoru o Agenturi.

3.6. Pošta je u obavezi da u poslovnim odnosima sa Klijentom postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa važećim propisima, aktima Pošte i Banke i dobrim poslovnim običajima.

3.7. Pošta je u obavezi da postupa po pisanim instrukcijama dobijenim od Klijenta, ako su iste u skladu sa važećim propisima.

3.8. Pošta ima pravo da podatke o Klijentu koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks, e-mail adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, sa kojima raspolaže, koristi radi identifikacije klijenta i dostavljanja obavještenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, prospekata, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

3.9. Pošta nije u obavezi da provjerava vjerodostojnost, potpunost ili važnost dokumenata, bilo domaćeg ili stranog porijekla, koji joj je prezentiran.

3.10. Prilikom davanja naloga Pošti, nalozi Klijentata moraju biti jasni i nedvosmisleni, dati u pisanoj formi ili na drugi dozvoljeni način, u skladu sa važećim propisima i aktima Pošte i Banke.

### 4. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENATA

4.1. Klijent ima pravo na:

- zaštitu od diskriminacije;
- informisanje;
- zaštitu prava i interesa.

4.2. Klijent ima pravo da od Pošte traži usmenim, pisanim putem ili elektronskom poštom i dobije u istom obliku informacije o uslugama i uslovima za obavljanje poslova platnog prometa koje obavlja Pošta ili Banka i druge informacije koje se odnose na ove Opšte uslove poslovanja ili na konkretan poslovni odnos između Pošte i Klijenta.

4.3. Prilikom identifikacije, Klijent je dužan da prezentuje službeniku Pošte ličnu kartu, pasoš ili bilo koji drugi važeći dokument, kojim se prema važećim propisima i aktima Pošte može dokazati njegov identitet.

- 4.4. Pošta zadržava diskreciono pravo da zatraži dodatni dokazni dokument ili da uz saglasnost Klijenta zadrži fotokopiju lične isprave odnosno druge lične isprave.
- 4.5. Klijent mora navesti tačne podatke kako bi se jasno odredio korisnik i račun za plaćanje kojemu su namjenjena sredstva u platnoj transakciji.
- 4.6. Prilikom davanja naloga Pošti, nalozi Klijenta moraju biti jasni i nedvosmisleni, dati u pisanoj formi ili na drugi ugovoren način, a sve u skladu sa važećim propisima i aktima Pošte i Banke.
- 4.7. U slučaju da Pošta procijeni da nije u mogućnosti da izvrši nalog u razumnom roku, obavijestice o tome Klijenta bez odlaganja.
- 4.8. Klijent snosi svu štetu koja nastane usled nejasnih i dvosmislenih naloga.
- 4.9. Klijent snosi odgovornost za troškove ili gubitak koji može nastati kao posledica falsifikata, prevare, nepotpunosti dokumenata i sl.

## 5. POSLOVI PLATNOG PROMETA

### 5.1. Autorizacija i izvršenje platne transakcije

- 5.1.1. Pošta vrši prijem i realizaciju naloga za plaćanje nakon identifikacije klijenta platioca kao i provjeru da li dostavljeni nalog za plaćanje sadrži sve propisane elemente naloga, propisane Odlukom o osnovnim elementima naloga za plaćanje za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija preko transakcionog računa.
- 5.1.2. Pošta će od Klijenta uvijek zahtijevati jasne i izričite instrukcije (naloge) za vršenje plaćanja, u pisanoj formi, uz naznaku svrhe uplate.
- 5.1.3. Smatra se da je autorizacija (saglasnost) za izvršenje platne transakcije primljena ako je prije izvršenja platne transakcije nalog za plaćanje predat na šalteru Pošte na propisanom obrascu, potpisan od strane inicijatora. Samo uredno popunjen nalog sa jasnim i nedvosmislenim instrukcijama koji sadrži sve propisane elemente može biti primljen i realizovan.
- 5.1.4. Pošta je odgovorna klijentu za konačnu realizaciju primljenog naloga za plaćanje koja se vrši preko Banke agenta.
- 5.1.5. Pošta procesuirá Banci agentu na konačnu realizaciju uredno primljene naloge klijenta za koje je dobila sredstva za pokriće iznosa naloga i definisane naknade za iste. Realizacija naloga se vrši u skladu sa Terminskim planom Pošte i Banke agenta a koji su sastavni dio ovih Opštih uslova poslovanja ako ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje.
- 5.1.6. Klijent je odgovoran za tačnost i potpunost podataka.
- 5.1.7. Pošta može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uslovi za izvršenje istog.
- 5.1.8. O odbijanju izvršenja naloga za plaćanje, kao i o razlozima za odbijanje i postupku za otklanjanje greške koje su bile uzrok odbijanja, Pošta obavijestava Klijenta promptno u toku izvršenja.

### 5.2. Opoziv naloga

- 5.2.1. Klijent može prije izvršenja naloga za plaćanje odustati od realizacije. Pošta poništava platnu transakciju u skladu sa Procedurom poništavanja transakcija.
- 5.2.2. Pošta neće poništiti transakciju, odnosno nalog ako je ista sprovedena (prosljeđena) Banci na realizaciju kroz *on-line* režim plaćanja ili plaćanja putem razmjene elektronskih fajlova.
- 5.2.3. U slučaju opoziva naloga za plaćanje navedenog tački 5.2.2. ovih Opštih uslova Klijent je dužan da sačini zahtjev u Pošti gdje je izvršeno plaćanje, a novac mu se vraća u roku od 3 dana.

### 5.3. Naknade i troškovi

- 5.3.1. Korisnik platnih usluga je dužan Pošti platiti naknadu za primljenu uplatu u skladu sa važećim Cjenovnikom za obavljanje poštanskih usluga, koju plaća istovremeno sa predajom naloga.

### 5.4. Terminski plan

Transakcija	Vrijeme prijema naloga :	Rok izvršenja naloga
Uplate na račune Državnih institucija (računi: 805, 815, 820, 835, 840....)	Do 16:50 Od 16.50 sati	Isti dan Sledeći radni dan
Uplate na račune svih banaka, osim CKB banke	Do 15:50 Od 15.50 sati	Isti dan Sledeći radni dan
Uplate na račune CKB banke	Do 20.00	Isti dan

Svi nalozi ispostavljeni nakon 20:00 sati biće realizovani narednog radnog dana u skladu sa Terminskim planom

- 5.4.1. Nalozi za uplatu se primaju na šalterima pošta u terminu rada pošte sa strankama.
- 5.4.2. Vrijeme izvršenja platnog naloga može biti različito, a u zavisnosti je od radnog vremena Banke, odnosno radnog vremena platnog sistema Centralne banke Crne Gore.
- 5.4.3. Za uplate koje se odnose na Budžetske korisnike koje su primljene do 16.50 sati realizacija je istog dana, a nakon tog roka, prvog narednog radnog dana.
- 5.4.4. Za uplate Korisnika koje se procesiraju u međubankarskom platnom prometu dnevni termin za prenos je do 15.50 sati.
- 5.4.5. Za uplate korisnika banke sa kojom je zaključen Ugovor o agenturi, dnevni termin za prenos je do 20.00 sati.
- 5.4.6. Sve uplate realizovane nakon definisanih vremena vezano za naznačene Korisnike u platnom prometu se realizuju prvog narednog radnog dana Banke.
- 5.4.7. U slučaju prekida rada komunikacionih uređaja Pošte i Banke ili prekida u radu platnog prometa Banke, Pošta realizuje primljene uplate prvog narednog radnog dana Banke.
- 5.4.8. U danima kada radi Pošta, a ne radi Banka, Pošta prima uplate, ali se iste realizuje prvog narednog radnog dana Banke.

## 6. ODGOVORNOST I OKOLNOSTI KOJE ISKLJUČUJU ODGOVORNOST POŠTE

- 6.1. Ako Klijent smatra da se Pošta ne pridržava obaveza iz ovih Opštih uslova, odnosno da ne postupa u skladu sa propisima, može podnijeti prigovor, odnosno reklamaciju.
- 6.2. Reklamacija se može podnijeti u Pošti u kojoj klijent ostvaruje uslugu ili službi reklamacija Pošte.
- 6.3. Pošta je dužna da podnosiocu prigovora odgovori u razumnom roku, a rok za rješavanje po prigovoru Klijenta ne može biti duži od 30 dana od dana prijema prigovora.
- 6.4. Ako Pošta ocijeni da je prigovor Klijenta osnovan, odgovor Pošte treba da sadrži i prijedlog za rešenje spornog odnosa, kao i rok do kog Klijent treba da obavijesti Poštu o svom stavu.
- 6.5. Pošta odgovara Klijentu:
- za izvršene neautorizovane platne transakcije;
  - za neizvršenje, neuredno izvršenje platne transakcije, što obuhvata i zakašnjenje s izvršenjem u skladu sa propisima koji uređuju platni promet i prema Opštim uslovima poslovanja i Terminkim planom.
- 6.6. Pošta neće biti odgovorna za štetu prouzrokovanu Klijentu ili trećem licu koja je rezultat pogrešnih, nejasnih, ili na drugi način nepreciznih instrukcija (npr. pogrešan broj računa i sl.).
- 6.7. Pošta ne odgovara Klijentu za štetu koja nastupi usled djelovanja više sile, rata, vanrednog stanja, štrajka ili usled okolnosti koje su nastale kao posledica postupaka preduzetih od strane nadležnih Državnih organa prema Pošti ili Banci ili kao posledice ometanja njihovog poslovanja koje se nijesu mogle spriječiti ili izbjeći.
- 6.8. Isključena je odgovornost Pošte za neuredno obavljanje poslova platnog prometa, za neizvršenje i neblagovremeno izvršenje naloga usled više sile.
- 6.9. Pod smetnjama u obavljanju poslova platnog prometa, u smislu odredbi ovih Opštih uslova podrazumijevaju se oni događaji, radnje, pojave ili akti koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa, a prouzrokovane su djelovanjem više sile, kao što su prirodne i ekološke katastrofe, epidemije, rat, teroristički napadi, štrajk, prekid isporuke električne energije, prekid telekomunikacijskih veza i druge slične situacije na koje Pošta ne može uticati.
- 6.10. Isključena je odgovornost Pošte za neizvršenje i neblagovremeno izvršenje naloga u slučajevima primjene Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma kao i zbog primjene bilo kojih propisa ili akata koje je donio nadležni organ i koji se moraju primijeniti.
- 6.11. Isključena je odgovornost Pošte za neizvršenje i neblagovremeno izvršenje naloga kada Klijent nije na vrijeme obavijestio Poštu o neizvršenju ili neurednom izvršenju platne transakcije.
- 6.12. Isključena je odgovornost Pošte za izvršene neautorizirane platne transakcije ako je izvršenje posljedica ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zloupotrebe platnog instrumenta.

## 7. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

- 7.1. Ovi Opšti uslovi poslovanja se objavljuju u Službenom poštanskom glasniku, poslovnica Pošte i na veb portalu Pošte.
- 7.2. Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu osmog dana od dana objavljivanja u Službenom poštanskom glasniku.

**PREDSJEDNIK**  
Prof. dr Igor Radusinović

---

Izdavač: Pošta Crne Gore AD Podgorica; Glavni i odgovorni urednik:  
Urednik: Uredništvo i administracija: Podgorica, Slobode broj 1  
Telefon: 020/ 403-959, žiro računi: 510-109-04; 520-872100-59  
Internet: <http://www.postacg.me/glasnik.php>; E-mail: [spg@postacg.me](mailto:spg@postacg.me)

---