

Uslovi korišćenja Web stranice

Dokumenti, podaci i informacije objavljeni na web stranici www.riacapital.me se ne smiju reprodukovati, distribuirati ili na bilo koji način koristiti u komercijalne svrhe bez izričitog pristanka Capital Transfer MNE DOO ili na bilo koji način koji može uzrokovati štetu Capital Transfer- u ili bilo kojoj trećoj strani. Dokumenti, podaci ili informacije, objavljeni na ovoj web stranici, mogu se koristiti samo za individualne potrebe korisnika, uz poštovanje svih autorskih i srodnih prava, te prava trećih lica.

Korišćenjem sadržaja ove web stranice, korisnik prihvata sve rizike koji nastaju iz korišćenja ove web stranice, te prihvata da će sadržaj ove web stranice koristiti isključivo za ličnu upotrebu i na sopstvenu odgovornost. Capital Transfer MNE se u potpunosti odriče svake odgovornosti:

- (i) koja na bilo koji način može nastati iz, ili je na bilo koji način vezana za korišćenje ove web stranice
- (ii) za bilo koje radnje korisnika nastale upotrebom ili zloupotrebom sadržaja ove web stranice
- (iii) za bilo kakvu štetu koja može nastati korisniku ili bilo kojoj trećoj strani u vezi sa upotrebom ili zloupotrebom korišćenja sadržaja ove web stranice

Ova web stranica sadrži i dokumente i podatke, informacije, kao i veze (linkove) do drugih internet stranica kreiranih od strane trećih lica koje će se, kad god je to moguće kao takve označavati. Capital Transfer MNE nema nadzor nad navedenim dokumentima, podacima i informacijama ili drugim Internet stranicama, te se u potpunosti odriče svake odgovornosti, uključujući ali ne ograničavajući se na tačnost, potpunost i dostupnost sadržaja na Internet stranica, a kreiranim od strane trećih lica.

Capital Transfer MNE se obavezuje da će poštovati anonimnost i privatnost korisnika ove web stranice. Capital Transfer može prikupljati lične podatke korisnika, kao što su ime i adresa, telefonski broj ili e-mail adresa samo ako iste korisnik dobrovoljno dostavi Capital Transfer-u. Capital Transfer će navedene podatke koristiti isključivo u svrhu što boljeg uvida i razumijevanja pojedinačnih potreba i zahtjeva korisnika kao i razvijanja mogućnosti što kvalitetnijeg pružanja svih usluga Capital Transfer-a na zadovoljstvo korisnika. Capital Transfer se obavezuje da navedene podatke neće učiniti dostupnim bilo kojoj trećoj strani bez izričitog pristanka korisnika.

Capital Transfer zadržava pravo izmjene sadržaja ove web stranice, te neće biti odgovoran ni za kakve moguće posljedice proizašle iz takvih izmjena. Capital Transfer zadržava pravo izmjene cijena pojedinih usluga. Važeće cijene svih usluga objavljene su u Službenom Capital Transfer Cjenovniku dostupne na stranici [///](#)

Opšti uslovi poslovanja Capital Transfer MNE

Opštim uslovima poslovanja su definisani uslovi pod kojima Platna institucija Capital Transfer MNE pruža usluge izvršavanja jednokratnih platnih transakcija. Opšti uslovi se primjenjuju na Korisnika koji se obratio Platnoj instituciji radi izvršenja platne transakcije. Opšti uslovi poslovanja, zajedno sa odgovarajućim Tarifnikom Platne institucije – Cjenovnikom za slanje novčanih doznaka (u daljem tekstu: Tarifa naknada), i platnim nalogom, na kome je naveden i rok za izvršenje transakcije, čine Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

Opšti informacije o platnoj instituciji Capital Transfer MNE

Platna institucija Capital Transfer MNE d.o.o (u daljem tekstu: Platna institucija), Podgorica, Omladinskih brigada 14, PIB: 03035174, matični broj: 5-0721774/001, e-mail adresa za komunikaciju: contact@capitaltransfer.me, telefon: +382 (0)20 665 017. Spisak ovlašćenih agenata platne institucije sa adresama se mogu pronaći na internet stranici www.riacapital.me. Platna institucija je pružalac platnih usluga i posluje na osnovu dozvole Centralne banke Crne Gore (Rješenje br. 0101-4014/73-4 od datuma 22.06.2015 godine). Nadzor nad poslovanjem Platne institucije kao pružaocem platnih usluga vrši Centralna banka Crne Gore. U skladu sa odredbama Zakona o platnom prometu, podzakonskih akata, kao i zaključenih ugovora o zastupanju, Platna institucija je odgovorna za ispunjenost zakonskih obaveza prilikom pružanja platne usluge. Ovlašćeni agenti pružaju uslugu u ime i za račun Platne institucije.

Opšti pojmovi

Pojedini pojmovi u smislu Opštih uslova imaju sledeće značenje: Korisnik platnih usluga je fizičko lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Platnoj instituciji/ovlašćenom agentu Platne institucije obratilo radi korišćenja tih usluga. Platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koju inicira platilac ili primalac plaćanja, a koja se obavlja bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja. Platilac je lice koje izdaje platni nalog a nema otvoren platni račun u Platnoj instituciji. Primalac plaćanja je lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije. Platni nalog označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja kojom se zahtijeva izvršenje platne transakcije. Jedinstvena identifikaciona oznaka označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju korisnika. Poslovni dan je dan, odnosno dio dana u kome Platna institucija posluje tako da omogući izvršavanje platne transakcije korisniku platnih usluga.

Platne usluge koje platna institucija pruža preko ovlašćenog agenta

Platna usluga izvršavanja novčane doznake kod koje pružalac platnih usluga prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja (usluga isplate novca) ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja (usluga slanja novca). Platna institucija pruža usluge isplate novca i usluge slanja novca. Opšti uslovi poslovanja, Cjenovnik naknada za usluge slanja novca i radno vrijeme Platne institucije i poslovnica ovlašćenog agenta, čime je određen termin izvršenja novčanih doznaka, smatraju se istovremeno Terminskim planom izvršenja usluga, moraju biti vidno istaknuti na lokacijama Platne institucije/ovlašćenog agenta. Korisnik može zahtijevati i štampani primjerak Opštih uslova poslovanja u papirnom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

Platna usluga- Slanje novca

Ova usluga podrazumijeva slanje novca, tako što korisnik usluge, platilac, saopšti potrebne podatke blagajniku i nakon što se izvrši identifikacija klijenta uvidom u važeći identifikacioni dokument i prikupe neophodni podaci u skladu sa zakonom. Korisnik potpisuje izjave u skladu sa zakonom i internim aktima Platne institucije. Blagajnik je u obavezi da informiše platioca o valuti i iznosu koji će biti isplaćen primaocu. Kurs zamjene iz valute u valutu koja je naznačena u nalogu se automatski obračunava u aplikaciji, koja sabira naknadu za izvršenje novčane doznake, i daje ukupan iznos koji platilac treba da da blagajniku, a koji blagajnik prije izvršenja transakcije saopštava platiocu. Ovaj iznos se nalazi na obrascu naloga. Naknada za izvršenje je jedinstvena i jasno iskazana na platnom nalogu. Slanje novčane doznake se može inicirati tek pošto platilac uplati cjelokupna sredstva uključujući i iznos za isplatu primaocu i naknadu pružaoca usluge. Nalog se predaje platiocu na potpis, nakon čega blagajnik potpisuje nalog. Jedan primjerak potpisanog naloga se predaje platiocu, a drugi ostaje kod ovlašćenog agenta. Potpisivanjem naloga platilac potvrđuje da je upozoren na mogućnosti prevare, da je jedini korisnik sredstava i da ne šalje novac u ime trećeg lica; da se slaže sa prikupljanjem, upotrebom, otkrivanjem i prenosom (uključujući i prekogranični prenos) prikupljenih ličnih podataka.

Platilac je odgovoran za tačnost i potpunost podataka koje daje radi izvršenja novčane doznake. Platilac je upozoren da jedinstveni broj transakcije daje samo namjeravanom primaocu. Naknade i kursne razlike – iznos naknade za izvršenje novčane naknade je naznačen na platnom nalogu. Aplikacija za izvršenje transakcije obračunava kurs zamjene valute u momentu sačinjavanja naloga i platiocu se daje informacija o iznosu u valuti u kojoj će se izvršiti isplata. Rok za izvršenje transakcije – novčana sredstva su obično dostupna za isplatu primaocu plaćanja istog radnog dana u roku od 30 minuta, a u zavisnosti od radnog vremena pružaoca usluge koji isplaćuje sredstva primaocu.

Platna institucija zadržava pravo da novčanu doznaku iniciranu subotom i nedeljom, kao i radnim danom nakon 17 časova, učini dostupnom za isplatu prvog narednog radnog dana. Platna institucija zadržava pravo da novčanu doznaku stavi na raspolaganje primaocu plaćanja i po isteku navedenog roka ako je to neophodno radi dodatnih provjera.

Platna usluga- Isplate novca

Primalac plaćanja mora da posjeduje jedinstveni referentni broj novčane doznake i potrebne podatke kao što su: ime i prezime pošiljaoca, naziv države odakle je novac poslat. Novac se može isplatiti samo licu koje je navedeno kao primalac. Blagajnik unosi jedinstveni referentni broj u aplikaciju za izvršenje transakcije, čime verifikuje informacije koje je dobio od primaoca i ukoliko su podaci ispravni, transfer može da se realizuje nakon uvida u važeći identifikacioni dokument i prikupljanja neohodnih podataka u skladu sa zakonom. Korisnik potpisuje izjave u skladu sa zakonom i internim aktima Platne institucije. Lični podaci primaoca se unose u aplikaciju za izvršenje transakcije. Aplikacija provjerava postojanje novčane doznake i vrši neophodne provjere podataka. Nakon što ovaj postupak bude uspješno okončan, blagajnik štampa obrazac generisan u aplikaciji. Primalac ne plaća naknadu za uslugu isplate, jer je cjelokupna naknada plaćena prilikom iniciranja doznake slanja od strane lica koje je poslalo novac. Korisnik usluge je dužan da provjeri podatke na nalogu i pažljivo pročita obavještenja i nakon toga potpiše obrazac, koji nakon toga potpisuje i blagajnik. Jedan primjerak potpisanog obrasca dobija korisnik, a drugi zadržava blagajnik.

Odbijanje izvršenja platnog naloga

Platna institucija / ovlašćeni agent Platne institucije će odbiti izvršenje platnog naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u slučajevima:

- (i) ako korisnik ne pruži sve neophodne podatke za izvršenja naloga
- (ii) ako korisnik nije obezbijedio novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Platne institucije/ovlašćenog agenta Platne institucije
- (iii) kada postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga.

U slučaju odbijanja naloga smatraće se da nalog nije ni primljen. Platna institucija/ovlašćeni agent Platne institucije će odmah obavijestiti Korisnika o odbijanju naloga za plaćanje i, ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja. Ukoliko Korisnik zahtijeva, Platna institucija/ovlašćeni agent Platne institucije će mu dostaviti obavještenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

Opoziv platnog naloga

Saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije se može povući sve dok platna transakcija nije izvršena.

Odgovornosti Platne institucije / ovlaštenog Agentu platne institucije I povrat iznosa jednokratne platne institucije

Ako je Platna institucija odgovorna za neodobrenu, neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa tih platnih transakcija, i to iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih kamata na koje taj korisnik ima pravo. Platna institucija se obavezuje da Korisniku obezbijedi povraćaj iznosa ovih transakcija ili pravilno izvršenje tih platnih transakcija pod uslovom da je Korisnik obavijesti o toj platnoj transakciji, odnosno da zahtijeva pravilno izvršenje platne transakcije odmah nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 mjeseci.

Korisnik ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Platne institucije/ovlaštenog agenta Platne institucije, podnese zahtjev za preduzimanje odgovarajućih mjera od strane Platne institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanja informacije o ishodu preduzetih mjera.

Isključenje odgovornosti

Isključena je odgovornost Platne institucije/ovlaštenog agenta Platne institucije za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje naloga u slučajevima nastupa smetnji u obavljanju platnih usluga odnosno događaja prouzrokovanih djelovanjem više sile i drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Platnoj instituciji/ovlaštenom agentu Platne institucije.

Pravo na prigovor na rad Platne institucije

Korisnik ima pravo na prigovor ukoliko smatra da se Platna institucija ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa, Opštih uslova i dobrih poslovnih običaja. Prigovor se podnosi u pisanoj formi u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili interesa. Korisnik može podnijeti prigovor lično u poslovnim prostorijama Platne institucije/ovlaštenom agentu Platne institucije, poštom, elektronskom poštom na adrese: contact@capitaltransfer.me. Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Platnom institucijom na koji se taj prigovor odnosi (ime i prezime ili naziv Korisnika, nalogodavca, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije i druge bitne podatke), kao i razloge podnošenja prigovora. Platna institucija je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor Korisniku, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Platna institucija ne može da dostavi odgovor u tom roku, iz objektivnih razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Korisnik će biti obaviješten pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Korisnik koji nije zadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ima pravo da, prije pokretanja sudskog spora, Centralnoj banci Crne Gore (dalje: CBCG) podnese pritužbu u pisanoj formi, u roku od 6 mjeseci od dana prijema odgovora ili proisteka roka za njegovo dostavljanje.

Uz pritužbu CBCG, potrebno je dostaviti prigovor upućen Platnoj instituciji, odgovor Platne institucije (ukoliko je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu cijeniti navodi iz pritužbe. Pored prava na prigovor i pritužbu, Korisnik ima pravo i na pokretanje postupka posredovanja u cilju vansudskog rešavanja spornog odnosa. Postupak posredovanja može se pokrenuti po prijemu odgovora Platne institucije na prigovor odnosno isteka roka za dostavljanje istog, ali i u toku odnosno nakon postupka po pritužbi pred CBCG. Na zaštitu Korisnika shodno se primjenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Čuvanje podataka o platnim uslugama I zaštita podataka o ličnosti

Na postupanje Platne institucije/ovlašćenom agentu Platne institucije sa podacima do kojih dođe u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primjenjuju se propisi koji uređuju zaštitu ličnih podataka.

Platna institucija može lične podatke da dobije iz različitih izvora. U većini slučajeva Platna institucija podatke dobija direktno od Korisnika na kog se lični podaci odnose. Pored toga, Platna institucija može da upotrebi i druge informacije o Korisniku koje su dostupne ili su učinjene dostupnima putem javnih izvora (javni registri, baze podataka, društvene mreže, i putem svih drugih javnih izvora informacija). Svi prikupljeni lični podaci obrađuju se u skladu sa zakonom i u svrhu pružanja platne usluge.

Platna institucija/ovlašćenom agentu Platne institucije obezbeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promjene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe ličnih podataka kojima raspolaže u svojim bazama. Platna institucija/ovlašćeni agent Platne institucije prilikom realizacije platnih naloga, a u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma kao i internim aktima Platne institucije, može da zahtijeva od Korisnika i dodatne podatke.

Dodatni podaci mogu biti: JMBG, broj ličnog dokumenta, mjesto izdavanja ličnog dokumenta, država izdavanja ličnog dokumenta, datum izdavanja ličnog dokumenta, datum isteka ličnog dokumenta, broj telefona, ime roditelja, državljanstvo, kao i ostali podaci vezani za status funkcionera u skladu sa važećom regulativom.

Korisnik je saglasan i ovlašćuje Platnu instituciju da njegove lične podatke dostavi trećim licima kojima je po zakonu dužna da dostavlja podatke, kao i svim trećim licima sa kojima Platna institucija ima zaključene ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Platne institucije i Korisnika, a sa kojima Platna institucija ima zaključen i ugovor/sporazum o povjerljivosti podataka i informacija, u zemlji ili inostranstvu.

Korisnik je saglasan da Platna institucija može njegove kontakt podatke, a koje se odnose na adresu, brojeve telefona, imejl adresu i ostale kontakt podatke koje je Korisnik svojevolumno dao Platnoj instituciji prilikom zaključenja Ugovora ili drugog odgovarajućeg akta kojima je između Korisnika i Platne institucije uspostavljen poslovni odnos, da koristi za dostavljanje obavještenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama i to u vidu brošure, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava i oblika poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

Korisnik ima pravo da opozove navedeni pristanak, odnosno od Platne institucije zahtijeva brisanje ličnih podataka bez nepotrebnog odlaganja, ako je ispunjen jedan od sledećih uslova: lični podaci više nisu potrebni za svrhe za koje su prikupljeni, korisnik pisanim putem povlači dato odobrenje za obradu ličnih podataka, a ne postoji pravni osnov zbog kojeg je prethodno dao takvo odobrenje, lični podaci nisu prikupljeni na zakonit način ili moraju da se brišu po nalogu nadležnog organa, ili ako korisnik uloži prigovor na obradu ličnih podataka, a legitimni razlozi obrade imaju manju težinu od legitimnog zahtjeva za brisanje.

Korisnik ima pravo na korekciju netačnih ličnih podataka sačuvanih u informacionom sistemu Platne institucije, kao i na pribavljanje liste ličnih podataka koje Platna institucija o njemu posjeduje i obrađuje

Završne odredbe

Na ugovore o jednokratnim platnim transakcijama primjenjuju se odredbe Zakona o platnom prometu.

U Podgorici, dana 22. avgusta 2017. godine