

Informacija za potrošače o potrebnim koracima prilikom korišćenja usluge prenosa računa

Banka	
Naziv	Hipotekarna banka AD Podgorica
PIB	02085020
Sjedište	Josipa Broza Tita br. 67, 81000 Podgorica

Opis glavnih karakteristika usluge	
Naziv	Usluga prebacivanja računa za plaćanje iz jedne banke u drugu, unutar Crne Gore, prema Zakonu o uporedivosti naknada povezanih sa računom za plaćanje potrošača, prebacivanju računa za plaćanje potrošača i računom za plaćanje sa osnovnim uslugama (u daljem tekstu Zakon).
Vrsta računa za plaćanje	Transakcioni računi
Popis usluga koje mogu biti predmet prebacivanja	<ul style="list-style-type: none"> • Ponavljajući dolazni kreditni transferi • Trajni nalozi • Direktna zaduženja (plaćanja)
KORAK 1 Podnošenje Zahtjeva potrošača za uslugu prebacivanja	<p>Potrošač u banci koja je primalac:</p> <ul style="list-style-type: none"> • otvara transakcioni račun (ako nema već otvoren), • potpisuje Punomoćje za prebacivanje računa za plaćanje (dalje: Punomoćje) u minimalno dva primjerka. <p>Punomoćje je dokument na osnovu kojeg potrošač ovlašćuje banku koja je primalac i banku koja je prenosilac da preduzmu sve potrebne radnje za sprovođenje usluge prebacivanja računa.</p> <p>Usluga prebacivanja računa, sastoji se u prenosu s banke prenosioca na banku koja je primalac:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informacija o svim ili određenim trajnim nalozima za kreditne transfere, ponavljajućim direktnim zaduženjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima, koji se izvršavaju na transakcionom računom i/ili • dijela ili cijelog pozitivnog stanja sa jednog transakcionog računa na drugi uz zatvaranje ili bez zatvaranja istog kod banke prenosioca • informacija o datumu od kada se trajni nalozi za kreditne transfere i direktna zaduženja mogu početi izvršavati – najraniji datum koji potrošač može odrediti u Punomoćju. <p>Za svaki transakcioni račun, koji se prebacuje iz banke prenosioca na banku primaoca, potrošač potpisuje posebno Punomoćje.</p> <p>Potrošač sam odlučuje o opsegu usluge prebacivanja i to navodi u Punomoćju.</p>
KORAK 2 Obaveze banke primaoca	<p>Banka primalac u roku 2 radna dana od prijema Punomoćja, podnosi zahtjev banci prenosiocu, da u skladu sa tim Punomoćjem:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) dostavi banci primaocu i potrošaču, ako je on to izričito zatražio, popis postojećih trajnih naloga za kreditne transfere i dostupne informacije o ovlašćenju za direktna zaduženja, koji se prebacuju; 2) dostavi banci - primaocu i potrošaču, ako je on to izričito zatražio, dostupne informacije o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima i direktnim zaduženjima

	<p>kojima upravlja povjerilac koja su izvršena na računu za plaćanje u prethodnih 13 mjeseci;</p> <p>3) ako banka-prenosilac nema uspostavljen sistem za automatsko preusmjeravanje dolaznih kreditnih transfera i direktnih zaduženja na račun za plaćanje koji je potrošač otvorio ili ima kod pružaoca platnih usluga - primaoca, prestane da prima direktna zaduženja i dolazne kreditne transfere od dana navedenog u ovlašćenju;</p> <p>4) obustavi izvršavanje trajnih naloga od dana navedenog u Punomoćju;</p> <p>5) prenese raspoloživa novčana sredstva sa računa za plaćanje koji je potrošač otvorio ili koji ima kod pružaoca platnih usluga - primaoca, na dan koji je potrošač odredio, i</p> <p>6) zatraži ukidanje računa za plaćanje kod pružaoca platnih usluga - prenosioca na dan koji je potrošač odredio.</p>
<p>KORAK 3 Obaveze banke prenosioca</p>	<p>Banka prenosilac u roku od 5 radnih dana od dana prijema svih potrebnih informacija iz Punomoćja za sprovođenje usluge prenosa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • šalje banci primaocu izvještaj o uslugama koje su predmet prenosa, • šalje potrošaču izvještaj o uslugama koje se prenose, ako ga je potrošač zatražio u Punomoćju, • postupa s direktnim plaćanjima, trajnim nalogima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima na način naveden u Punomoćju, • prenosi dio ili cijeli iznos raspoloživog stanja navedenog u Punomoći, • zatvara transakcioni račun u skladu sa Punomoćjem ako su za to stvoreni preduslovi ili • kontaktira potrošača ako na računu koji se zatvara ima nepodmirenih potraživanja ili drugih razloga koji sprječavaju prenos računa.
<p>KORAK 4 Obaveze banke primaoca</p>	<p>Banka prenosilac će u roku od 5 radnih dana od dana prijema zahtjeva od banke primaoca ako su ispunjeni svi uslovi za prenos, u skladu sa Punomoćjem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poslati banci primaocu sve informacije tražene zahtjevom i Punomoćjem • ako banka-prenosilac nema uspostavljen sistem za automatsko preusmjeravanje dolaznih kreditnih transfera i direktnih zaduženja na račun za plaćanje koji je potrošač otvorio ili ima kod banke - primaoca, prestane da prihvata dolazne kreditne transfere i direktna zaduženja na računu za plaćanje od dana navedenog u ovlašćenju, o čemu obavještava platioce i primaoce plaćanja koji učestvuju u tim transakcijama; • obustavi trajne naloge od dana navedenog u ovlašćenju; • prenese raspoloživa novčana sredstva sa računa za plaćanje na račun za plaćanje koji je potrošač otvorio ili koji posjeduje kod banke - primaoca na dan određen u ovlašćenju, i • ne dovodeći u pitanje odredbe zakona kojim se uređuje platni promet koje se odnose na otkazni rok potrošača, ukine račun za plaćanje na dan određen u ovlašćenju ako potrošač nema neizmirenih obaveza na tom računu za plaćanje i pod uslovom da su izvršene radnje iz tač. 1, 2 i 4 ovog stava i odmah obavijesti potrošača ukoliko neizmirene obaveze sprječavaju ukidanje njegovog računa za plaćanje. <p>Banka primalac nema obavezu uspostaviti usluge koje i inače ne nudi svojim klijentima.</p> <p>Banka primalac će u roku od 5 radnih dana od prijema naprijed navedenih informacija od banke preuzimaoca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aktivirati trajne naloge koje je potrošač odredio u Punomoćju i izvršava ih počev od dana utvrđenog u Punomoćju; • obezbijedi uslove za izvršavanje direktnih zaduženja koje je korisnik platnih usluga odredio u Punomoćju počev od dana utvrđenog u Punomoćju;

	<ul style="list-style-type: none"> • obavijesti potrošača i o drugim pravima u vezi sa izvršavanjem direktnih zaduženja koja su ugovorena (npr. pravo da se umanju iznos direktnih zaduženja, da se saglasi sa svakim pojedinačnim direktnim zaduženjem, da blokira direktno zaduženje); • obavijesti platioce koji iniciraju izvršenje ponavljajućih dolazećih kreditnih transfera, koji su utvrđeni u Punomoćju, o računu za plaćanje potrošača otvorenom kod banke - primaoca i dostavlja platiocima kopiju ili primjerak Punomoćja potrošača, a ako banka - primalac nema sve informacije koje su joj potrebne da obavijesti platioce, nedostajuće informacije traži od potrošača ili banke - prenosioca, i • obavijesti primaocima plaćanja koji iniciraju platnu transakciju za direktno zaduženje računa za plaćanje potrošača, a koji su utvrđeni u Punomoćju, o računu za plaćanje kod banke - primaoca i o danu od kada će se direktna zaduženja izvršavati sa tog računa za plaćanje i dostavi primaocima plaćanja kopiju ili primjerak Punomoćja potrošača, a banka - primalac nema sve informacije koje su joj potrebne da obavijesti primaocima plaćanja, nedostajuće informacije traži od potrošača ili banke - prenosioca. <p>U slučaju da potrošač odluči da sam da platiocima i/ili primaocima plaćanja podatke iz naprijed navedenih tačaka, banka - primalac će tom potrošaču, u roku od 5 radnih dana, dostaviti obavještenje u pisanoj formi, koje mora sadržati podatke o računu za plaćanje i danu utvrđenom u Punomoćju potrošača od kada će banka - primalac otpočeti izvršavanje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i direktnih zaduženja.</p> <p>Banka primalac šalje pisana obavještenja i kopiju Punomoćja sa podacima o novom računu za plaćanje, ali ne preuzima odgovornost da će primaoci obavještenja postupiti prema istima.</p>
Obaveze potrošača	<p>Potrošač snosi odgovornost za pravovremeno slanje potvrda o broju transakcionog računa primaocima direktnih plaćanja, kao i uplatiocima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera.</p> <p>Potrošač ima obavezu da kontrolom svog računa prati izvršenje usluga koje su bile predmet prenosa.</p>
Rok za prebacivanje	Minimum 12 radnih dana od dana podnošenja Punomoćja.

Ostalo	
Podaci koje treba dostaviti potrošač	<ul style="list-style-type: none"> • važeći identifikacioni dokument • podatke o uslugama koje su predmet prebacivanja • sve druge podatke koje mu u ostupku prenosa računa zatraže banka primalac i banka prenosilac
Odustajanje od usluge prebacivanja transakcionog računa	<p>Potrošač može naknadnim pisanim zahtjevom odustati od usluge prebacivanja računa u roku od 3 radna dana od datuma potpisivanja Punomoćja.</p> <p>Zahtjev za odustajanje potrošač podnosi isključivo u banci primaocu.</p> <p>Preuzimanjem zahtjeva za odustajanje banka primalac ne garantuje potrošaču da će proces prebacivanja biti zaustavljen.</p> <p>Protekom roka za odustajanjem potrošač mora pokrenuti novi postupak prebacivanja transakcionog računa ili lično riješiti problem u svakoj od banaka.</p>
Terminski plan	<p>Banka primalac šalje sve potrebne informacije iz Punomoćja za prebacivanje (po potrebi i samo Punomoćje) banci prenosiocu u roku od 2 radna dana od datuma prijema Punomoćja.</p> <p>Banka prenosilac šalje popis usluga koje se prenose novoj banci u roku od 5 radnih dana od prijema Punomoćja.</p> <p>Banka primalac preduzima potrebne radnje navedene u Punomoćju i prema primljenom izvještaju u roku od 5 radnih dana od prijema izvještaja.</p>

	Radni dan je svaki dan od ponedjeljka do petka izuzev državnih praznika u Crnoj Gori i neradnih dana.
Način podnošenja prigovora / rješavanje sporova	<p>Ako potrošač smatra da banka primalac i/ili banka preuzimac postupa suprotno odredbama Zakona, ima pravo da Banci podnese pisani prigovor.</p> <p>Potrošač ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa i putem vansudskog rješavanja sporova, koje obuhvata pravo na prigovor Centralnoj banci i na alternativno rješavanje sporova, u skladu sa zakonima kojima se uređuje poslovanje kreditnih institucija, platni promet i zaštita potrošača.</p> <p>Banka će odgovoriti potrošaču na uredno primljeni prigovor najkasnije u roku od 8 (osam) radnih dana od dana njegovog prijema.</p>
Kontakt za uslugu prebacivanja	<p>cc@hb.co.me</p> <p>Kontakt centar 19905</p>
Troškovi vezani uz uslugu prebacivanja transakcionog računa	
Naknade	<p>Za korištenje usluge prenosa ne naplaćuje se naknada.</p> <p>Naknada za primanje Zahtjeva za odustajanjem od usluge prebacivanja se ne naplaćuje.</p> <p>Naknade za otvaranje i zatvaranje direktnih plaćanja, trajnih naloga, naknada za zatvaranje transakcionih računa, kao i naknade platnog prometa (npr. prenos pozitivnog stanja) potrošač plaća u skladu sa važećim naknadama banke primaoca i banke prenosioca.</p>