

TERMINSKI PLAN

1. RADNO VRIJEME AGENATA

Radno vrijeme agenata Monete MNE u Crnoj Gori dostupno je na sljedećoj stranici: <https://monetamne.me/lokacije-u-crnoj-gori/>.

Na naprijed navedenoj web stranici, za svaku lokaciju agenta možete vidjeti:

- adresu,
- radno vrijeme.

Vrsta platne transakcije	Vrijeme prijema platne transakcije (CG)	Vrijeme izvršenja platne transakcije
Transakcije prijema novca	Ponedjeljak – Subota, 07:00 – 21:30	Odmah po prijemu ili u skladu sa radnim vremenom banke/računa primaoca
Transakcije slanja novca (gotovina kod agenta)	Ponedjeljak – Subota, 07:00 – 21:30	Kada isplatna lokacija u zemlji primaoca radi
Transakcije slanja novca (account deposit)	Ponedjeljak – Subota, 07:00 – 21:30	Zависи od banke primaoca i vremena knjiženja sredstava

2. ROKOVI IZVRŠENJA NOVČANIH DOZNAKA

Uplata novčane doznake može se izvršiti u toku radnog vremena našeg agenta, a isplata korisniku u drugoj državi vrši se u toku radnog vremena agenta koji vrši isplatu, u skladu sa lokalnim propisima i radnim vremenom te lokacije.

Platna institucija nema mogućnost da utiče na radno vrijeme isplatnih lokacija u drugim državama.

Zbog toga, rok izvršenja doznake zavisi isključivo od:

- vremena kada je pošiljalac izvršio uplatu kod agenta u Crnoj Gori,
- radnog vremena isplatnog agenta u zemlji primaoca,
- lokalnih praznika, neradnih dana i vremenskih zona u zemlji uplate/isplate,
- pravila i vremena knjiženja banke primaoca (ako je usluga *account deposit*),
- u slučaju produbljene AML kontrole ili potrebe za dodatnim informacijama, isplata može biti odložena dok se verifikacija ne završi.

2.1. Gotovinska isplata („cash pick-up“)

Doznaka može biti isplaćena **u trenutku kada isplatna lokacija u zemlji primaoca radi**, nezavisno od toga da li agent u Crnoj Gori trenutno radi ili ne.

Nakon što pošiljalac inicira slanje sredstava u Crnoj Gori, doznaka je dostupna za isplatu **u skladu sa radnim vremenom isplatnog agenta u zemlji primaoca**.

2.2. Uplata na račun („account to deposit“)

Sredstva mogu biti proslijeđena na račun primaoca odmah nakon slanja, ali:

- vrijeme knjiženja zavisi **isključivo od banke u zemlji primaoca**,
- pojedine banke knjiže istog dana, dok druge knjiže narednog radnog dana,
- praznici, vikendi i vremenske zone mogu odložiti prijem sredstava.

Platna institucija nema uticaja na radno vrijeme banaka ili isplatnih agenata u drugim državama, pa stoga ne može garantovati tačno vrijeme isplate.

Doznaka se isplaćuje u skladu sa radnim vremenom isplatne lokacije ili banke u zemlji primaoca, nakon što je pošiljalac izvršio uplatu kod ovlašćenog agenta u Crnoj Gori. Informacija o random vremenu agenata u drugim državama je dostupna na web stranici MoneyGram-a <https://www.moneygram.com/locations>.

2.3. Situacije u kojima se doznaka ne može odmah isplatiti

Bez obzira na radno vrijeme:

- transakcija može biti zadržana ako se vrši produbljena AML kontrola,
- ako korisnik nije dostavio validne obavezne podatke, potrebne za realizaciju transakcije.

U ovim slučajevima, potrebno je da korisnik kontaktira MoneyGram call centar (020/405-822) da bi dobio neophodne informacije i omogućio dalje procesuiranje transakcije.

3. DODATNA PRAVILA

3.1. Automatska blokada transakcije nakon 45 dana

Ako primalac ne podigne sredstva u roku od 45 dana, transakcija se automatski blokira u MoneyGram sistemu. Pošiljalac može podnijeti zahtjev za povraćaj sredstava u skladu sa procedurama platne institucije ili ponovo aktivirati transakciju pozivanjem MoneyGram call centra.

3.2. Maksimalna validnost transakcije – 90 dana

Potpisivanjem obrasca za slanje, pošiljalac potvrđuje da je upoznat da transakcija ne može biti izvršena nakon isteka 90 dana od njenog kreiranja. Po isteku tog roka, transakcija se automatski smatra nevažećom, i korisnik ne može podnijeti zahtjev za povraćaj sredstava.

Za sve informacije u vezi sa slanjem i primanjem novca, u skladu sa važećim propisima, korisnici Platne institucije mogu se obratiti telefonom +382 20 653 625 ili putem e-maila moneta@monetamne.me.

4. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovaj Terminski plan stupa na snagu i primjenjuju se danom donošenja. Ovaj dokument je za eksternu upotrebu.

U Podgorici, 15.12.2023. godine