



OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA POTROŠAČIMA

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Opštim uslovima pružanja platnih usluga potrošačima (u daljem tekstu: Opšti uslovi) utvrđuju se prava i obaveze NLB Komercijalne banke AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) i potrošača, fizičkih lica i poljoprivrednika (u daljem tekstu: Korisnik) po osnovu otvaranja, vođenja i gašenja platnog računa i uređuju uslovi i način izvršavanja platnih transakcija, odgovornost i zaštitne mere u vezi sa izvršavanjem transakcija, izdavanjem i korišćenjem platnih instrumenata, informisanje Korisnika, način i sredstva komunikacije, način ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika i uslovi za izmene i dopune, odnosno prestanak ugovornog odnosa.

Odredbe ovih Opštih uslova se odnose na dinarske tekuće i druge dinarske i devizne platne račune korisnika rezidenata i nerezidenata i pružanje platnih usluga koje za predmet imaju domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima i stranim valutama, kao i međunarodne platne transakcije bez obzira na valutu plaćanja.

II POJMOVI

Član 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovih Opštih uslova imaju sledeće značenje:

Banka

NLB Komercijalna banka AD Beograd
11070 Beograd (Novi Beograd), ul. Bulevar
Mihajla Pupina 165/V
PIB: SR 100001931
Matični broj: 07737068
Šifra delatnosti: 6419
Broj računa: 908-20501-70

BIC (SWIFT): KOBBSRBG
REUTERS dealing code KOMB
Internet stranica Banke: www.nlbkb.rs
E-mail adresa za komunikaciju:
kontakt.centar@nlbkb.rs
Telefon: +381 11/20 18 600
Fax: +381 11/34 410 335

Spisak regiona i ekspozitura Banke sa adresama za komuniciranje nalazi se objavljen na Internet stranici Banke.

Banka je pružalac platnih usluga i posluje na osnovu dozvole za rad Narodne banke Srbije u skladu sa Rešenjem NBJ O.br. 206 od 03.07.1991. godine. Nadzor nad poslovanjem Banke kao pružaocem platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Kralja Petra br. 12.

Korisnik je potrošač tj. fizičko lice koje zaključuje ugovor o otvaranju i vođenju računa u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili komercijalnoj delatnosti, poljoprivrednik, odnosno svako fizičko lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga; korisnik može imati status rezidenta ili nerezidenta u skladu sa propisima o deviznom poslovanju;

Platni račun je račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji može biti tekuć ili drugi platni račun.

Platna usluga podrazumeva sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa i izvršavanje platnih transakcija preko tog računa (uplata gotovog novca na platni račun, isplata gotovog novca sa platnog računa, prenos sredstava sa platnog računa, odnosno na račun transferom odobrenja/zaduženja ili korišćenjem platne kartice, platne transakcije kod kojih su sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga,), uključujući usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja platnih transakcija, usluge izvršavanja novčane doznake, usluge iniciranja plaćanja, usluge pružanja informacija o računu.

Platni nalog označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije, uključujući izvršenje instant transfera odobrenja (instant plaćanja);

Platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja ili se inicira u ime platioca, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

Platna transakcija na daljinu je platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu. **Transfer odobrenja** je platna usluga kod koje Korisnik kao platilac inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija na teret svog platnog računa, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos platne transakcije, uključujući i izdavanje trajnog naloga, u slučaju kada je Korisnik primalac plaćanja radi se o prijemnom transferu odobrenja;

Izvršavanje novčane doznake je platna usluga 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 ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.

Izdavanje platnih instrumenata je platna usluga kod koje pružalac platnih usluga na osnovu ugovora izdaje platiocu platni instrument za iniciranje i obradu platnih transakcija platioca kod tog pružaoca platnih usluga.

Prihvatanje platnih transakcija je platna usluga kod koje se na osnovu ugovora pružaoca platnih usluga s primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija vrši prenos novčanih sredstava primaocu plaćanja.

Trajni nalog je instrukcija koju Korisnik kao platilac daje pružaocu platnih usluga kod koga ima otvoren platni račun za izvršavanje transfera odobrenja, u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume;

Instant plaćanje je instant transfer odobrenja odnosno domaća platna transakcija u dinarima koja se izvršava transferom odobrenja koji platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini, uključujući i izvršavanje instant transfera odobrenja na osnovu ugovorene oznake Korisnika;

Instant plaćanje na prodajnom mestu Trgovca omogućeno je standardizovanom specifikacijom IPS QR koda, koju primaoci plaćanja mogu koristiti na štamanim računima/fakturama ili na prodajnom mestu trgovca generisanjem IPS QR koda ili očitavanjem IPS QR koda kupca;

Trgovac je pravno ili fizičko lice koje vrši prodaju finansijskom pogodbom i nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe;

Direktno zaduženje je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog dinarskog tekućeg računa; platilac može ovu saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja;

Platilac je lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja;

Primalac plaćanja je lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

Pružalac platnih usluga koji vodi račun je pružalac platnih usluga koji platiocu otvara i vodi platni račun;

Pružalac usluge iniciranja plaćanja je pružalac platnih usluga koji obavlja poslovne aktivnosti Iniciranja plaćanja odnosno usluge kod koje se na zahtev korisnika platnih usluga izdaje platni nalog na teret platnog računa platioca koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Pružalac usluge pružanja informacija o računu je pružalac platnih usluga koji obavlja poslovne aktivnosti pružanja informacija o računu preko interneta i kojim se pružaju grupisane informacije o jednom ili više platnih računa koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga

Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Banke i Korisnika a koji se upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno za iniciranje platne transakcije

Iniciranje platne transakcije označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije;

Elektronsko bankarstvo je usluga kojom Banka omogućava potrošaču korišćenje usluga povezanih s platnim računom korišćenjem odgovarajućeg aplikativnog softvera na računaru;

Mobilno bankarstvo je usluga kojom Banka omogućava potrošaču korišćenje usluga povezanih s platnim računom korišćenjem odgovarajućeg aplikativnog softvera na mobilnom uređaju;

Potpisivanje podrazumeva potpisivanje dokumenata na papiru ili upotrebom kvalifikovanog elektronskog sertifikata na drugom trajnom nosaču podataka;

Autentifikacija označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;

Pouzdana autentifikacija korisnika označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja, posedovanja i svojstvenosti koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih, a koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji;

Personalizovani sigurnosni elementi označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;

Elektronski potpis je skup podataka u elektronskom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani sa elektronskim dokumentom i koji služe za identifikaciju Korisnika;

Kvalifikovani elektronski potpis je elektronski sertifikat koji je izdat od strane sertifikacionog tela za izdavanje kvalifikovanih elektronskih sertifikata i sadrži podatke predviđene zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju

Ugovor na daljinu označava ugovor kojim se pružalac finansijske usluge obavezuje da će pružiti finansijske usluge koje su predmet ugovora drugoj ugovornoj strani korisniku tih usluga, u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu;

Sredstvo komunikacije na daljinu označava svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva Banke i Korisnika;

Jedinstvena identifikaciona oznaka označava broj platnog računa koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju korisnika i/ili njegovog platnog računa;

Domaća platna transakcija označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije u dinarima i/ili u stranim valutama, u skladu sa propisima koji uređuju devizno poslovanje;

Međunarodna platna transakcija označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države; transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama;

Treća država, do dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji, označava svaku stranu državu, a nakon tog dana - državu koja nije država članica;

PIN (Personal Identification Number) je lični identifikacioni broj koji se dodeljuje Korisniku uz platni instrument (platnu karticu) ili ga Korisnik sam definiše (mobilno bankarstvo), a služi za nedvosmisleni identifikaciju Korisnika i davanje saglasnosti za izvršenje platne transakcije;

NOTIFIKACIJE predstavljaju obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama ili druga obaveštenja bitna za Korisnika. Mogu se dostavljati u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo - tzv. "push" notifikacije ili putem SMS poruke ili druge aplikacije za komunikaciju;

Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kojem Banka posluje tako da omogućiti izvršavanje platnih transakcija, a u skladu sa Terminskim planom;

Datum valute je referentni datum na koji se vrši zaduženje/odobrenje platnog računa Korisnika, odnosno referentno vreme koje Banka koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;

Vreme prijema platnog naloga je momenat kada je Banka primila platni nalog ili dan koji je ugovoren između Banke i Korisnika za započinjanje izvršenja naloga za plaćanje;

Vreme izvršenja platnog naloga je momenat zaduženja/odobrenja računa Korisnika saglasno rokovima utvrđenim Terminskim planom;

Trajni nosač podataka je svako sredstvo koje Korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;

Izvod platnog računa je pregled promena po platnom računu Korisnika koji sadrži opis transakcija, iznose pojedinačnih platnih transakcija, naknada, kurs zamene valute, kamatu i datum zaduženja/odobrenja a koji se dostavlja Korisniku najmanje jednom mesečno na način koji je definisan ovim Opštim uslovima;

IBAN (International Bank Account Number) je jedinstveni međunarodni bankarski broj deviznog računa Korisnika koji omogućava automatizaciju procesa plaćanja u međunarodnom platnom prometu;

BIC (Business Identifier Code) ili SWIFT Code je jedinstvena internacionalna oznaka banke određena u skladu sa međunarodnim standardima ISO 9362 i koristi se kod izvršavanja platnih transakcija;

Pasivna kamatna stopa označava stopu po kojoj se plaća kamata korisniku platnih usluga za novčana sredstva koja se drže na platnom računu;

Dozvoljeno prekoračenje računa je ugovoreni iznos novčanih sredstava koji Banka, na osnovu posebnog ugovora zaključenog sa Korisnikom, stavlja na raspolaganje Korisniku dinarskog tekućeg računa, tako da taj iznos Korisnik može koristiti kada na tom računu više nema novčanih sredstava. Ugovorom o dozvoljenom prekoračenju utvrđuje se najviši iznos novčanih sredstava koja Korisnik može koristiti, kao i naknada i kamate. Dozvoljeno prekoračenje je usluga povezana sa platnim računom;

Nedozvoljeno prekoračenje računa je iznos sredstava koje korisnik računa koristi mimo ugovornog odnosa s Bankom;

Zakonit boravak u Republici Srbiji označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu s propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora;

Lista reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom je dokument čiju sadržinu utvrđuje Narodna banka Srbije, koji sadrži između deset i dvadeset reprezentativnih usluga kao najčešće korišćenih usluga u vezi sa platnim računom za koje korisnici potrošači plaćaju naknade, a koje nudi najmanje jedan pružalac platnih usluga u Republici Srbiji;

Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom (PUN) je dokument informativnog karaktera koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga povezanih sa dinarskim ili deviznim platnim računom u evrima koje Banka ima u ponudi, kao i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu;

Izveštaj o naplaćenim naknadama (INK) je poseban dokument koji se dostavlja Korisniku najmanje jednom godišnje i sadrži podatke o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane sa platnim računom i primenjenim kamatnim stopama i ukupnom iznosu kamate, ako je Banka naplaćivala i/ili plaćala kamatu u izveštajnom periodu za pojedine usluge povezane s platnim računom.

NFC (Near Field Communication) – tehnologija koja omogućava beskontaktnu razmenu podataka između mobilnog uređaja i POS uređaja ili bankomata.

Digitalni novčanik – platna aplikacija Banke dostupna klijentima Banke koji poseduju mobilni uređaj sa Android ili iOS operativnim sistemom i omogućava beskontaktno podizanje gotovine na bankomatima i beskontaktno plaćanje roba i usluga digitalizovanim platnim karticama putem mobilnog uređaja.

FATKA sporazum – Zakon o potvrđivanju Sporazuma između Vlade Republike Srbije i Vlade Sjedinjenih Američkih Država sa ciljem poboljšanja usaglašenosti poreskih propisa na međunarodnom nivou i primene FATKA propisa, u skladu sa kojim Banka ima obavezu da identifikuje klijente poreske obveznike SAD.

III OKVIRNI UGOVOR O PRUŽANJU PLATNIH USLUGA POTROŠAČIMA

Predugovorna faza

Član 3.

U cilju informisanja i omogućavanja upoznavanja sa uslovima pružanja platnih usluga, Banka pre zaključenja Okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) dostavlja Korisniku informacije koje su propisane kao obavezni elementi Okvirnog ugovora. Navedene informacije Banka Korisniku pruža dostavljanjem ovih Opštih uslova i ostalih dokumenata koji su sastavni delovi Okvirnog ugovora (nacrt Okvirnog ugovora).

Dostavljena dokumenta smatraju se predlogom za zaključenje Okvirnog ugovora koji Korisnik, ako je sa predloženim uslovima saglasan, može prihvatiti nakon isteka 2 (dva) dana od prijema ovih dokumenata, osim ako Korisnik izričito u pisanoj formi zahteva zaključenje ugovora odmah nakon prijema tih dokumenata

Dokumenta se Korisniku dostavljaju putem e-maila ili lično u poslovnim prostorijama odnosno ekspoziturama Banke. U slučaju lične dostave dokumentacije Korisniku vrši se overa Okvirnog ugovora (pečat i potpis) i unosi datum uručenja na dokumentaciji. U slučaju dostave dokumentacije putem e-maila smatraće se da su pdf dokumenta konačna i da su ista validna bez potpisa i pečata.

Istovremeno sa nacrtom Okvirnog ugovora, Banka Korisniku dostavlja i odgovarajući Pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom (u daljem tekstu: Pregled usluga i naknada), bez naknade, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, na način koji obezbeđuje dokaz o izvršenom dostavljanju.

Informisanje Korisnika o platnim uslugama pre zaključenja ugovora na daljinu obavlja se u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Banka je dužna da Korisniku, u primerenom roku, pre zaključenja ugovora na daljinu dostavi propisane informacije koje su jasne, lako razumljive i primerene upotrebljenom sredstvu komunikacije na daljinu, uz jasno isticanje njihove poslovne svrhe. Informacije se dostavljaju u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka koji je korisniku na raspolaganju.

Ako je okvirni ugovor na zahtev korisnika zaključen korišćenjem sredstva za komunikaciju na daljinu kojim se Banci ne omogućava ispunjenje obaveze dostave informacija iz prethodnog stava Banka ispunjava tu obavezu odmah nakon zaključenja okvirnog ugovora. U slučaju zaključivanja ugovora na daljinu, Banka Korisniku dostavlja i propisane informacije o platnoj usluzi i ugovoru na daljinu (prava i obaveze Korisnika, upozorenja, rok važenja ponude, uputstva i druge obavezne informacije).

Zaključivanje Okvirnog ugovora

Član 4.

Korisnik koji prihvati ponuđene uslove podnosi zahtev za otvaranje računa na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka. Okvirni ugovor se smatra zaključenim kada Banka i Korisnik potpišu ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa.

Okvirni ugovor čine ovi Opšti uslovi, Izvod iz tarifa naknada koje se primenjuju u poslovanju Banke sa potrošačima (u daljem tekstu: Tarifa naknada), Izvod iz Pregleda kamatnih stopa Banke, Terminski plan NLB Komercijalne banke AD Beograd za prijem i izvršenje platnih transakcija potrošača (u daljem tekstu: Terminski plan), Ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa, svaki naknadno zaključen ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa i/ili izdavanju i korišćenju platnih instrumenata, Pravila izdavanja i korišćenja debitne kartice, kao i Pravila za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva za potrošače. Banka predmetnu prethodno navedenu dokumentaciju dostavlja Korisniku u momentu zaključenja ugovora putem e-maila na prijavljenu e-mail adresu u sistemu Banke, kao i na drugom trajnom nosaču podataka ili lično uručenjem u poslovnim prostorijama Banke.

Banka i klijent, u zavisnosti od tehničkih uslova, potpisivanje ugovorne i druge dokumentacije u vezi sa poslovnim odnosom klijenta i Banke, mogu da izvrše posredstvom:

- Svojeručnog potpisa na papiru, odnosno sa strane Banke kreiranim pečatom i potpisom lica ovlašćenih za potpisivanje Banke koji ima dokaznu snagu i pravno dejstvo svojeručnog potpisa i originalnog pečata
 - Kvalifikovanog elektronskog potpisa, verifikovanog od strane Sertifikacionog tela ovlašćenog od strane nadležnog Ministarstva, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju
 - Svojeručnog elektronskog potpisa na tabletu ili sl. uređaju, čije je prikupljanje i čuvanje propisano domaćim i međunarodnim bezbednosnim standardima kao i internim aktima Banke,
 - Davanja saglasnosti za zaključenje ugovora korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju i propisom Narodne banke Srbije kojim se uređuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije, kod ugovaranja na daljinu u vrednosti do 1.200.000 dinara, a izuzetno do 2.400.000 dinara kod ugovaranja depozita na daljinu
 - I drugim načinom potpisivanja u skladu sa važećim propisima
- (u daljem tekstu potpisivanje).

Član 5.

Okvirni ugovor se zaključuje na srpskom jeziku, na neodređeno vreme.

Okvirnim ugovorom uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija.

Potpisivanjem ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa i/ili ugovora o izdavanju i korišćenju platnog instrumenta, Korisnik potvrđuje da je dobio jedan primerak Okvirnog ugovora, kao i da mu je u predugovornoj fazi dostavljen nacrt istog, kao i Pregled usluga i naknada.

Član 6.

Korisnik ima pravo da zahteva da mu se, tokom trajanja ugovornog odnosa, dostave kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Korisnik ima pravo da zahteva i da mu se, bez naknade, dostavi Pregled usluga i naknada i Lista reprezentativnih usluga, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Opšti uslovi, Tarifa naknada, Izvod iz pregleda kamatnih stopa, Terminski plan, pregledi usluga i naknada za platne račune i Lista reprezentativnih usluga dostupni su Korisniku na šalterskim mestima u prostorijama Banke i na internet prezentaciji Banke.

IV PLATNI RAČUN

Otvaranje platnog računa

Član 7.

Banka otvara Korisniku platni račun na osnovu zahteva za otvaranje računa, dokumentacije propisane važećim odlukama NBS, dokumentacije u skladu sa pozitivnim propisima kojima se uređuje i reguliše sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i zaključenog Okvirnog ugovora.

Platni račun se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranim valutama, izdavanjem platnih naloga u papirnom ili elektronskom obliku ili upotrebom platnih instrumenata kao i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža Korisniku na osnovu posebnog ugovora.

Korisnik kod Banke može otvoriti više platnih računa.

Svaki platni račun ima svoj broj koji se kao jedinstvena identifikaciona oznaka koristi prilikom izdavanja platnih naloga radi nedvosmislene identifikacije Korisnika, odnosno platnog računa. Broj platnog računa se utvrđuje Ugovorom.

Banka otvara sledeće vrste platnih računa:

- dinarski tekući račun koji se koristi za izvršavanje transakcija u domaćoj valuti, kao i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža na osnovu posebnog ugovora (npr. ugovor o dozvoljenom prekoračenju, kredit, kreditna kartica i sl);
- devizni platni račun, na kojem se vode devizna sredstva i koji se koristi za izvršavanje domaćih ili međunarodnih platnih transakcija.

Osim gore navedenih vrsta računa, Banka može ponuditi Korisniku i otvaranje drugih Računa, o čemu će Korisnik i Banka zaključiti poseban ugovor.

Član 8.

Zahtev za otvaranje platnog računa se podnosi na propisanom obrascu Banke na papiru ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, a popunjava ga i potpisuje Korisnik odnosno punomoćnik, zakonski zastupnik ili staratelj Korisnika, na osnovu overenog punomoćja, izvoda iz matične knjige rođenih ili rešenja o starateljstvu, kada Račun ne otvara Korisnik lično. Korisnik koji je sa Bankom ugovorio korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva, Zahtev može podneti u elektronskom obliku u kom slučaju se zahtev ne potpisuje

Prilikom otvaranja računa Banka vrši identifikaciju Korisnika na osnovu:

- priloženog važećeg identifikacionog dokumenta Korisnika/punomoćnika/zakonskog zastupnika/staratelja (lična karta, pasoš i druga odgovarajuća isprava);
- na osnovu kvalifikovanog elektronskog sertifikata klijenta izdatog od strane sertifikacionog tela koje je upisano u registar koji vodi nadležni organ u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju druge zakonom i internim aktima Banke propisane dokumentacije potrebne za prikupljanje drugih podataka o

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Korisniku/punomoćniku/zakonskom zastupniku/staratelju, a u skladu s propisima i procedurama koje uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i drugim propisima;

- druge dokumentacije prema potrebama i na zahtev Banke, a u zavisnosti od namene Računa.

Član 9.

Kada je namena platnog računa redovan prijem zarade/penzije Korisnik dodatno dostavlja dokument o osnovu priliva i uplatiocu, dok u slučaju otvaranja računa u svojstvu poljoprivrednika Korisnik po izvršenom upisu dostavlja potvrdu o upisu u Registar poljoprivrednih gazdinstava, odnosno potvrdu o aktivnom ili pasivnom statusu u Registru poljoprivrednih gazdinstava.

Redovan priliv zarade/penzije predstavlja uslov za pružanje dodatnih usluga i izvršavanje platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena dozvoljenim prekoračenjem odobrenim Korisniku platnih usluga na osnovu posebnog ugovora.

Član 10.

U ime i za račun maloletnog lica ugovor o otvaranju i vođenju računa potpisuje zakonski zastupnik, a u ime i za račun lica pod starateljstvom imenovani staratelj.

Korisniku sa invaliditetom Banka otvara platni račun pod istim uslovima, obezbeđujući ravnopravan položaj ovog lica uz prilagođavanje načina podnošenja i overe dokumentacije, kao i načina informisanja o pravima i obavezama u cilju zaštite interesa Korisnika, a na zakonom propisan način.

Član 11.

Korisnik je odgovoran za istinitost i potpunost svih dostavljenih podataka na osnovu kojih Banka otvara i vodi platni račun i dužan je da Banci nadoknadi svaku štetu, gubitak ili trošak koji je nastao kao posledica dostave neistinitih i/ili nepotpunih podataka.

Korisnik se obavezuje da, u slučaju promene podataka, Banku obavesti o navedenoj promeni i dostavi odgovarajući dokaz o tome najkasnije u roku utvrđenom Ugovorom, uz popunjavanje odgovarajućeg obrasca Banke na papiru ili elektronski, putem elektronskog bankarstva.

Član 12.

Prilikom otvaranja dinarskog tekućeg računa Banka Korisniku izdaje debitnu karticu kao platnu karticu po dinarskom tekućem računu. Banka obavezno i bez izuzetka Korisniku primarno izdaje debitnu platnu karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.

Debitna platna kartica koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija s tekućeg računa a kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u Republici Srbiji može biti izdata samo na poseban zahtev Korisnika i to samo ako je tom Korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata i platna kartica iz stava 1. ovog člana.

Debitne platne kartice iz stava 1. i 2. ovog člana imaju funkciju platnog instrumenta koji se upotrebljava za izdavanje naloga za izvršenje platnih transakcija kojom se Korisnik, pored identifikacionog dokumenta, može dodatno identifikovati prilikom raspolaganja sredstvima sa dinarskog platnog računa. Uslovi i način izdavanja i korišćenja debitne platne kartice uređuju se Okvirnim ugovorom.

Prilikom otvaranja deviznog platnog računa Banka Korisniku izdaje evidencionu karticu kojom se Korisnik pored identifikacionog dokumenta može dodatno identifikovati prilikom raspolaganja sredstvima sa deviznog

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

platnog računa. Evidencionu karticu Banka Korisniku može dostaviti i putem elektronske pošte ukoliko je adresa elektronske pošte Korisnika registrovana u sistemu Banke.

Član 13.

Banka slobodno odlučuje o izboru Korisnika i u slučaju odbijanja zaključivanja Ugovora dužna je da obrazloži razlog odbijanja, na način definisan i opisan iz člana 20. stav 4. ovih Opštih uslova. Ukoliko odbije da zaključi Ugovor Banka će omogućiti licu koje je zahtevalo otvaranje platnog računa preuzimanje dokumentacije dostavljene u cilju otvaranja istog.

Banka može odbiti uspostavljanje poslovne saradnje odnosno, bez saglasnosti Korisnika, blokirati mogućnost korišćenja svih ili određenih proizvoda i usluga, izvršenja transakcija i / ili raskinuti već uspostavljenu poslovnu saradnju u slučaju da nije u mogućnosti da izvrši svoje obaveze utvrđene propisima i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno radi postupanja po listama sankcija prema licima, zemljama i aktivnostima, u skladu sa lokalnom i/ili međunarodnom regulativom, odnosno ukoliko Korisnik postupi suprotno zakonima i drugim propisima i/ili odstupa od apetita za rizik Banke i/ili NLB Grupe.

Banka može blokirati mogućnost korišćenja svih ili određenih proizvoda i usluga, izvršenja transakcija ukoliko Korisnik ne izvršava platne transakcije preko platnog računa u periodu dužem od 12 meseci, odnosno nema iskazanog prometa.

Banka može odbiti uspostavljanje poslovne saradnje odnosno raskinuti već uspostavljenu poslovnu saradnju ukoliko Korisnik na zahtev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju u skladu sa FATKA sporazumom.

Vođenje platnog računa

Član 14.

Banka vodi dinarski platni račun u valuti RSD, a devizni u stranim valutama. Na jednom deviznom platnom računu može se voditi više stranih valuta, a vođenje platnog računa u pojedinim stranim valutama vrši se u skladu sa odredbama ugovora. Pregled stranih valuta dostupan je u ekspoziturama i na Internet stranici Banke.

Banka se obavezuje da preko platnog računa za Korisnika obavlja platne usluge do iznosa raspoloživih sredstava na platnom računu odnosno do iznosa odobrenog dozvoljenog prekoračenja po dinarskom tekućem računu ukoliko je isto ugovoreno sa Korisnikom.

Za vođenje platnih računa Banka vrši naplatu mesečne naknade zaduženjem istog poslednjeg dana u mesecu, u svemu prema Tarifi naknada.

Raspologanje sredstvima na platnom računu

Član 15.

Korisnik raspolaže sredstvima na platnom računu izdavanjem platnih naloga za uplatu, isplatu ili prenos u papirnom obliku, uz prezentaciju ličnog identifikacionog dokumenta ili u elektronskom obliku korišćenjem platnih instrumenata (plaćanje i podizanje sredstava korišćenjem platne kartice, izdavanje platnih naloga korišćenjem elektronskog ili mobilnog bankarstva).

Član 16.

Korisnik može odrediti jedno ili više lica koja imaju ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na platnom računu i/ili druga ovlašćenja u vezi sa obavljanjem platnih usluga po platnom računu (u daljem tekstu: Ovlašćeno lice). Ovlašćenja se mogu dati neposredno u Banci potpisivanjem odgovarajućeg obrasca ili dostavljanjem ovlašćenja overenih od strane nadležnog organa.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Korisnik je dužan da upozna Ovlašćeno lice sa njegovim pravima i obavezama u vezi s dodeljenim ovlašćenjima po platnom računu i da nadzire korišćenje datog ovlašćenja. Korisnik je odgovaran za štetu koju Banci prouzrokuje Ovlašćeno lice. Ovlašćenje se ne može odnositi na pravo daljeg prenošenja ovlašćenja po platnom računu.

Ovlašćenja se gasu opozivom od strane Korisnika, smrću Korisnika, istekom roka na koje je ovlašćenje dato, otkazom od strane samog Ovlašćenog lica odnosno iz drugih zakonom propisanih razloga, kao i u slučaju da Banka nije u mogućnosti da izvrši svoje obaveze utvrđene propisima i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno radi postupanja po listama sankcija prema licima, zemljama i aktivnostima, u skladu sa lokalnom i/ili međunarodnom regulativom, odnosno ukoliko Ovlašćeno lice postupa suprotno zakonima i drugim propisima i/ili odstupa od apetita za rizik Banke i/ili NLB Grupe.

Korisnik može promeniti i opozvati dato ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na platnom računu lično ili pisanim putem uz overu od strane nadležnog organa. Navedene promene proizvode dejstvo od trenutka kada je Banka primila nalog Korisnika o promeni/opozivu ranije datog ovlašćenja.

Član 17.

Sredstvima na računu Korisnika maloletnog lica raspolaže zakonski zastupnik roditelj ili staratelj. Ukoliko je od strane nadležne ustanove izrečena mera korektivnog nadzora, zakonski zastupnik roditelj ili staratelj može raspolagati sredstvima na računu Korisnika maloletnog lica uz prilaganje saglasnosti nadležne ustanove.

Staratelj raspolaže novčanim sredstvima lica pod starateljstvom po osnovu penzije, dodatka za pomoć i negu drugog lica, dodatka za telesno oštećenje i drugim redovnim mesečnim primanjima lica, uz rešenje o starateljstvu, bez posebne dodatne saglasnosti nadležnog organa.

Posebna dodatna saglasnost nadležnog organa potrebna je prilikom raspolaganja imovinom štićenika u slučaju podizanja ušteđevine štićenika, raspolaganje sredstvima stečenim po osnovu nasleđa, prodaje imovine i drugih jednokratnih uplata u većem iznosu, opterećenja redovnih mesečnih primanja štićenika (npr. kreditom), druge radnje raspolaganja i opterećenja sredstvima štićenika koje ne predstavljaju redovno podizanje sredstava sa računa štićenika.

Član 18.

U slučaju smrti Korisnika, vrši se blokada računa i sredstvima na računu mogu raspolagati isključivo naslednici u skladu sa pravosnažnim rešenjem o nasleđivanju.

V PLATNI RAČUN SA OSNOVNIM USLUGAMA

Pravo Korisnika na platni račun sa osnovnim uslugama

Član 19.

Korisnik koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji, a nema otvoren platni račun, ima pravo na platni račun sa osnovnim uslugama, a Banka je obavezna da omogući otvaranje i korišćenje tog računa, u skladu sa odredbama zakona i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i pružanje platnih usluga.

Platni račun sa osnovnim uslugama je dinarski tekući račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima i obuhvata set osnovnih usluga i to:

otvaranje, vođenje i gašenje dinarskog platnog računa, uplate gotovog novca na račun i podizanje gotovine na šalteru i bankomatima, izdavanje debitne platne kartica, mobilno i elektronsko bankarstvo, neograničen broj transakcija putem QR koda na prodajnim mestima, trajni nalog, dostavu SMS notifikacija u skladu sa stvarnim troškom ili besplatne notifikacija putem elektronskog i mobilnog bankarstva.

Prava i obaveze Banke i Korisnika u vezi sa otvaranjem i korišćenjem platnog računa sa osnovnim uslugama uređuju se Okvirnim ugovorom.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Banka korisnicima čini dostupnim informacije i pruža objašnjenja u vezi sa obeležjima platnog računa sa osnovnim uslugama, uslovima korišćenja tog računa i naknadama u vezi sa tim računom.

Otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama

Član 20.

Banka je dužna da na zahtev Korisnika otvori platni račun sa osnovnim uslugama, ili da taj zahtev odbije, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 10 (deset) poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva.

Banka može odbiti zahtev ukoliko Korisnik već ima otvoren platni račun koji mu omogućava korišćenje osnovnih usluga kod druge banke, što se utvrđuje na osnovu provere od strane Banke ili na osnovu izjave Korisnika u pisanoj formi o tome da li već poseduje račun kod druge banke. Banka neće odbiti zahtev za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama ukoliko Korisnik priloži pisanu izjavu da će ugasiti račun u drugoj banci i dostavi obaveštenje druge banke o gašenju platnog računa i ukoliko za to ne postoje prepreke u skladu sa odredbama zakona i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i pružanje platnih usluga.

Banka može odbiti zahtev Korisnika i u slučajevima predviđenim čl. 13. st. 2. i 4. ovih opštih uslova.

U slučaju odbijanja zahteva Korisnika, Banka bez odlaganja, u pisanoj formi i bez naknade, obaveštava Korisnika o odbijanju, razlozima za odbijanje, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom, kao i o pravu na prigovor i pritužbu i o mogućnosti vanskudskog rešavanja spornog odnosa u vezi sa otvaranjem platnog računa sa osnovnim uslugama.

Banka je dužna da u slučaju odbijanja zahteva za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama potrošaču dostavi informacije o pravu na prigovor i pritužbu i o mogućnosti vanskudskog rešavanja spornog odnosa u vezi sa otvaranjem platnog računa sa osnovnim uslugama, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama

Član 21.

Banka je dužna da omogući Korisniku izvršavanje neograničenog broja platnih transakcija po platnom računu sa osnovnim uslugama navedenim u članu 19 ovih Opštih uslova.

Banka je dužna da omogući Korisniku izvršavanje platnih transakcija s platnog računa sa osnovnim uslugama u prostorijama Banke i putem interneta.

Banka može, bez saglasnosti Korisnika, blokirati mogućnost izvršenja transakcija u slučajevima predviđenim čl. 13. st. 2. i 4. ovih opštih uslova.

Pružanje drugih usluga uz platni račun sa osnovnim uslugama

Član 22.

Uz platni račun sa osnovnim uslugama Korisnik može da zahteva i dodatne usluge. Dodatnim uslugama smatraju se: usluga korišćenja osnovne kreditne kartice sa svim funkcionalnostima koje taj platni instrument ima kod sledećeg paketa platnih računa (paketa platnog računa kod kojeg je mesečna naknada za njegovo održavanje najniža), dozvoljeno prekoračenje računa, izdavanje čekova i usluga otvaranja i vođenja deviznog platnog računa.

Banka ne može uslovljavati otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama ugovaranjem dozvoljenog prekoračenja ili kreditne kartice, odnosno ugovaranjem druge dodatne usluge.

Raskid okvirnog ugovora o platnom računu sa osnovnim uslugama

Član 23.

Na okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama shodno se primenjuju odredbe o okvirnom ugovoru o otvaranju i vođenju tekućeg računa, ako ovim članom nije drukčije utvrđeno.

Banka može jednostrano raskinuti okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:

- 1) Korisnik je namerno koristio platni račun u protivpravne svrhe;
- 2) Na platnom računu nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca;
- 3) Korisnik je pravo na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija;
- 4) Korisnik je naknadno otvorio drugi platni račun koji mu omogućava da koristi usluge iz računa sa osnovnim uslugama;
- 5) Korisnik više nema zakonit boravak u Republici Srbiji.

Banka može jednostrano raskinuti okvirni ugovor o platnom računu i u slučajevima predviđenim čl. 13. st. 2. i 4. ovih opštih uslova.

Ako raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili više uslova iz stava 2. tač. 2), 4) i 5) ovog člana, Banka je dužna da Korisniku bez naknade, u pismenoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavi obaveštenje o razlozima za taj raskid, najkasnije dva meseca pre stupanja na snagu tog raskida, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom.

Ako banka raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili oba uslova iz stava 2. tač. 1) i 3) ovog člana, ili zbog ispunjenosti uslova iz stava 3. ovog člana, raskid tog ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova.

Banka je dužna da u obaveštenju o raskidu okvirnog ugovora o platnom računu sa osnovnim uslugama istakne informacije o pravu Korisnika na prigovor i pritužbu i mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

VI PAKETI (SETOVI) PLATNIH RAČUNA

Član 24.

Korisnik se može opredeliti i za otvaranje i korišćenje dinarskog tekućeg računa u okviru paketa (seta) proizvoda i usluga koje uključuju platne i finansijske usluge povezane sa platnim računom i druge usluge, u skladu sa ponudom Banke. Za korišćenje dinarskog tekućeg računa i svih pripadajućih usluga i proizvoda u okviru seta naplaćuje se jedinstvena naknada u zavisnosti od vrste seta usluga. Prava i obaveze Banke i Korisnika u vezi sa korišćenjem seta usluga uređuju se Okvirnim ugovorom.

U slučaju kada se usluga otvaranja i vođenja platnog računa nudi u paketu s drugim proizvodom ili uslugom koji nisu povezani s tim računom, Banka je dužna da obavesti Korisnika o mogućnosti otvaranja platnog računa odvojeno od tih proizvoda ili usluga, kao i da mu pruži odvojene informacije u vezi sa troškovima i naknadama povezanih sa svakim od drugih proizvoda i usluga ponuđenih u tom paketu.

VII PLATNI INSTRUMENTI

Član 25.

Banka Korisniku pruža usluge izdavanja i prihvatanja platnih instrumenata koje Korisnik može upotrebljavati za izdavanje platnih naloga.

Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Banke i Korisnika koje Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Banka ne može Korisniku izdati platni instrument koji on nije zahtevao, osim u slučaju izdavanja identifikacione platne kartice računa ili ako je već izdati platni instrument potrebno zameniti.

Informacije o ponudi platnih instrumenata dostupne su na Internet stranici Banke i u poslovnim prostorijama u kojima se pružaju usluge odnosno ekspoziturama Banke.

Korisnik se može odlučiti za korišćenje jednog ili više platnih instrumenata iz ponude Banke.

Banka zadržava pravo izmene vrste i karakteristika platnih instrumenata u cilju njihovog unapređivanja.

Član 26.

U slučaju gašenja platnog računa preko kojeg se izvršavaju transakcije koje se iniciraju upotrebom platnih instrumenata, gasi se i pravo korišćenja tog platnog instrumenta.

U slučaju neurednog poslovanja ili neizmirivanja obaveza, uključujući naknade i troškove po platnom računu, Banka može onemogućiti dalje korišćenje platnog instrumenta. Ako nakon izmirenja obaveza prema Banci, Korisnik želi da nastavi korišćenje ovih platnih instrumenata dužan je da o tome pisanim putem obavesti Banku.

Banka može, bez saglasnosti Korisnika, uskratiti mogućnost izdavanja i/ili blokirati mogućnost korišćenja svih ili određenih platnih instrumenata u slučajevima predviđenim čl. 13. st. 2. i 4. ovih opštih uslova.

Platne kartice

Član 27.

Prilikom otvaranja dinarskog tekućeg računa Banka korisniku izdaje debitnu platnu karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji u skladu sa Pravilima za izdavanje i korišćenje debitne kartice.

Ostale platne kartice iz ponude Banke, a čije je izdavanje i korišćenje regulisano ovim Opštim uslovima, su platni instrumenti koji se Korisniku izdaju na osnovu zahteva za izdavanje platne kartice i zaključenog Okvirnog ugovora, odnosno ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice za koju se Korisnik opredelio prilikom otvaranja računa, odnosno naknadno u toku vođenja istog.

Korisnik se može odlučiti za korišćenje jedne ili više platnih kartica.

Platne kartice, osim osnovnih, mogu nuditi i dodatne funkcionalnosti/usluge, u skladu sa uslovima koji se uređuju Okvirnim ugovorom, odnosno ugovorom o izdavanju i korišćenju platne kartice za koju se Korisnik opredelio ili njegovim aneksom.

Korisnik može koristiti dodatnu funkcionalnost/uslugu - digitalni novčanik putem kojeg se mogu digitalizovati platne kartice čije se netiranje i poravnanje naloga domaćih platnih transakcija obavlja van Republike Srbije (platne kartice inostranih platnih sistema Visa i Mastercard), a koje su mu izdate od strane Banke i koristiti ih za beskontaktno plaćanje roba i usluga putem mobilnog uređaja i/ili beskontaktno podizanje gotovine putem mobilnog uređaja u skladu sa pravilima i uslovima koji regulišu izdavanje i korišćenje platne kartice za koju se Korisnik opredelio.

U slučaju iz prethodnog stava, sve transakcije obavljene digitalizovanom karticom u digitalnom novčaniku izvršavaju se na teret računa korisnika na isti način i pod istim uslovima kao i prilikom plaćanja tom platnom karticom.

Korisnik izdate osnovne platne kartice može zahtevati izdavanje najviše dve dodatne kartice fizičkim licima za koje daje saglasnost u pisanoj formi. Dodatne kartice su vezane za račun Korisnika po kojem je izdata osnovna kartica. Na korisnika dodatne kartice primenjuju se i sve odredbe Okvirnog ugovora, odnosno

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice, kao i prava i obaveze Korisnika, limit potrošnje i ostali uslovi korišćenja platne kartice..

Član 28.

Uslovi i način izdavanja i korišćenja platne kartice uređeni su Okvirnim ugovorom. Zahtev za izdavanje kartice se može podneti na papiru, a za Visa Prepaid karticu i na drugom trajnom nosaču podataka.

U zavisnosti od vrste platne kartice za koju se Korisnik opredelio, Banka će u skladu sa odredbama člana 3. ovih Opštih uslova, dostaviti relevantnu dokumentaciju kojom Korisniku pruža neophodne informacije o uslovima pružanja usluge izdavanja i prihvatanja platne kartice, pre zaključenja Okvirnog ugovora

Elektronsko i mobilno bankarstvo

Član 29.

Elektronsko i mobilno bankarstvo predstavlja skup elektronskih servisa koji Korisniku omogućavaju podnošenje zahteva i korišćenje usluga Banke elektronskim putem, korišćenjem odgovarajućeg aplikativnog softvera na računaru odnosno mobilnom uređaju. Ovi servisi omogućavaju Korisniku izvršavanje domaćih platnih transakcija elektronskim putem, pregleda stanja i promena po platnom računu, zaključivanje ugovora na daljinu korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili drugim sredstvom za utvrđivanje identiteta, u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu i/ili korišćenje usluga informisanja, kao i podnošenje zahteva/aktiviranje/gašenje ostalih proizvoda i usluga Banke koje su dostupne putem elektronskog i mobilnog bankarstva.

Korisnik elektronskog i mobilnog bankarstva može biti samo Korisnik koji u Banci ima otvoren ili je ovlašćen po dinarskom tekućem računu..

Uslovi korišćenja elektronskog i mobilnog bankarstva uređeni su Pravilima za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva za potrošače, koja čine sastavni deo ugovora kojim se uređuju prava i obaveze Banke i Korisnika po osnovu izdavanja i korišćenja ovih platnih instrumenata.

Korisnik može zahtevati korišćenje elektronskog i/ili mobilnog bankarstva prilikom otvaranja ili naknadno u toku vođenja računa. Korisnik se može odlučiti za korišćenje jednog ili više servisa u okviru elektronskog i/ili mobilnog bankarstva, a Banka će u skladu sa odredbama člana 3. ovih Opštih uslova, na zahtev Korisnika, dostaviti istom odgovarajuću dokumentaciju kojom Korisniku pruža neophodne informacije o uslovima izdavanja platnog instrumenta za koji se Korisnik opredelio.

Banka zadržava pravo da, nakon prethodnog upozorenja Korisniku, obustavi i privremeno blokira pružanje usluga elektronskog i/ili mobilnog bankarstva odnosno da jednostrano raskine ugovor o korišćenju ovih servisa, ukoliko posumnja da Korisnik zloupotrebljava te servise za vršenje poslova platnog prometa za treća lica preko svog platnog računa.

Banka može, bez saglasnosti Korisnika, uskratiti mogućnost odobravanja i/ili blokirati mogućnost korišćenja svih ili određenih usluga elektronskog i/ili mobilnog bankarstva u slučajevima predviđenim čl. 13. st. 2. i 4. ovih opštih uslova.

VIII IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

Saglasnost za izvršenje platne transakcije

Član 30.

Osnovni uslov za izvršenje platne transakcije je saglasnost Korisnika.

Banka će izvršiti platnu transakciju ukoliko je Korisnik dao saglasnost pre njenog izvršenja. U odsustvu saglasnosti za izvršenje platne transakcije, smatraće se da ista nije odobrena i neće biti izvršena.

Član 31.

Smatra se da je Korisnik/Ovlašćeno lice/Zakonski zastupnik/Staratelj dao saglasnost za izvršenje platne transakcije:

- za platni nalog u papirnom obliku koji se podnosi u ekspozituri Banke - ako je isti potpisan od strane podnosioca odnosno za višekratne transakcije ako je potpisan obrazac trajnog naloga ili ovlašćenja za direktno zaduženje;
- za platni nalog u elektronskom obliku koji se podnosi u ekspozituri Banke i potpisan svojeručnim elektronskim potpisom na tabletu ili sl.uređaju - ako je isti potpisan od strane podnosioca odnosno za višekratne transakcije ako je potpisan obrazac trajnog naloga ili ovlašćenja za direktno zaduženje;
- za platni nalog u elektronskom obliku koji se podnosi putem elektronskog i/ili mobilnog bankarstva u skladu sa Pravilima za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva za potrošače.
- za platni nalog izdat korišćenjem platne kartice na POS terminalima, drugim prodajnim mestima i bankomatima - ako je unet PIN na POS terminalu/bankomatu ili potpisan slip odnosno stavljanjem na raspolaganje kartice, podataka i personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice na on line/Internet prodajnim mestima, u zavisnosti od vrste kartice i uslova korišćenja regulisanih Okvirnim ugovorom, odnosno ugovorom o izdavanju i korišćenju platne kartice.
- za platni nalog izdat korišćenjem digitalnog novčanika za beskontaktno podizanje gotovine na bankomatima i beskontaktno plaćanje roba i usluga digitalizovanim platnim karticama putem mobilnog uređaja. Autentifikaciju korisnik vrši otključavanjem telefona i/ili aplikacije.

Platna transakcija za čije je izvršenje saglasnost data na neki od navedenih načina smatra se odobrenom platnom transakcijom i smatra se da je nalog za izvršenje tako autorizovane platne transakcije dat od strane Korisnika.

Platilac saglasnost za izvršenje platne transakcije može dati i preko primaoca plaćanja i preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

Ako je platna transakcija na osnovu platne kartice inicirana od strane primaoca plaćanja ili preko primaoca plaćanja, a tačan iznos transakcije nije poznat u trenutku kada platilac daje saglasnost za izvršenje platne transakcije – Banka ne može rezervisati sredstva na platiočevom platnom računu ako platilac nije dao saglasnost za tačno određen iznos novčanih sredstava koji se može rezervisati.

Banka je dužna da oslobodi rezervaciju novčanih sredstava na platiočevom platnom računu bez odlaganja nakon prijema informacije o tačnom iznosu platne transakcije, a najkasnije odmah nakon prijema platnog naloga.

Član 32.

Izvršavanje transakcija po platnom računu Korisnika bez njegove saglasnosti tj. bez platnog naloga, Banka može sprovesti na osnovu naloga primljenih od strane suda, izvršitelja i sl.

Na teret platnog računa Korisnika Banka će izvršavati i sva druga plaćanja kada na to ima pravo na osnovu ugovornog odnosa sa Korisnikom (naplata naknada, kamata i sl.), odnosno kada je to njena obaveza shodno zakonskim i drugim propisima.

U slučaju postojanja dospelih neizmirenih potraživanja Banke (osim u slučaju neispunjenja obaveza po ugovoru o kreditu), Korisnik je saglasan da Banka svoje dospelo potraživanje može naplatiti iz sredstava na drugom platnom računu/računima Korisnika koji se vode kod Banke bez platnog naloga i ovlašćuje je za davanje naloga za plaćanje sa platnog računa u korist onog računa kod Banke na kojem je evidentirano dugovanje Korisnika. U slučaju da na platnom računu/računima Korisnika nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Korisnik je saglasan da Banka može izvršiti konverziju iz ostalih valuta na njegovom platnom računu/računima primenom kurseva iz Kursne liste Banke koja važi u trenutku izvršenja transakcije. Banka će o izvršenom izmirivanju potraživanja obavestiti Korisnika putem Izvoda.

Banka može, bez saglasnosti Korisnika, blokirati mogućnost izvršenja transakcija u slučajevima predviđenim čl. 13. st. 2. i 4. ovih opštih uslova.

Prijem i rok za izvršenje platnog naloga

Član 33.

Banka prima platne naloge neposredno od strane Korisnika kao platioca odnosno posredno od strane primaoca plaćanja po osnovu ovlašćenja direktnog zaduženja koje je Korisnik dao svom poveriocu, kao i preko pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja na osnovu transakcija koje je Korisnik inicirao korišćenjem platnih kartica.

Vreme prijema platnog naloga je momenat kada se, u skladu sa Terminskim planom, smatra da je Banka primila platni nalog.

Vreme prijema platnog naloga izdatog putem elektronskog i/ili mobilnog bankarstva je momenat kada je isti upisan u informacioni sistem platnog prometa Banke, dok je vreme prijema platnog naloga izdatog putem platne kartice vreme kada je Banka primila platni nalog od pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

Banka prima i izvršava platne naloge u dinarima i devizama odnosno u skladu sa opredeljenjem Korisnika.

Platni nalog primljen do vremena koje je Terminskim planom označeno kao krajnje vreme za prijem naloga, Banka izvršava istog dana. Platni nalog izdat nakon tog vremena smatra se primljenim narednog poslovnog dana kada će biti i izvršen.

Primljene ispravne platne naloge u dinarima Banka će izvršavati saglasno rokovima iz Terminskog plana koji je sastavni deo Okvirnog ugovora, a dostupan je na Internet stranici i u ekspoziturama Banke.

U slučaju međunarodnih platnih transakcija Banka osigurava rok izvršenja koji je određen u Terminskom planu po pravilu samo do prve banke koja učestvuje u posredovanju, odnosno izvršenju naloga za plaćanje.

Banka zadržava pravo da na dan prijema naloga, a u okviru svojih mogućnosti, izvrši i naloge primljene posle rokova definisanih Terminskim planom.

Banka ima pravo da izmeni Terminski plan, o čemu obaveštava Korisnika na način utvrđen ovim Opštim uslovima.

Banka Korisnikov platni račun ne može zadužiti pre prijema platnog naloga.

Uslovi za izvršenje platnog naloga

Član 34.

Banka će izvršiti platni nalog u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom koju je Korisnik naveo u platnom nalogu, odnosno brojem računa primaoca plaćanja.

Banka izvršava platni nalog ukoliko je:

- platni nalog u papirnom obliku uredno popunjen (potpuno, čitko, bez ispravljenih, precrtanih, brisanih podataka);
- platni nalog u elektronskom obliku potpun;
- data saglasnost Korisnika Platioca na neki od načina predviđenih članom 31. ovih Opštih uslova;
- platni nalog izdat na odgovarajućem obrascu u skladu sa propisima kojima su uređeni oblik, sadržina i način korišćenja obrazaca platnih naloga odnosno sa propisima kojima se uređuje devizno poslovanje za izvršenje platnih transakcija u valuti;
- na platnom računu koji je naveden kao račun Platioca, Korisnik obezbedio pokriće za izvršenje platnog naloga u celosti do vremena koje je u Terminskom planu propisano kao krajnje vreme za izvršenje naloga;

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

- za izvršenje međunarodne platne transakcije, pored pokrića za izvršenje platne transakcije Korisnik obezbedio pokriće i za naknadu za usluge Banke po toj transakciji osim ako sa Korisnikom nije drugačije ugovoreno;
- priložena dokumentacija koja je u skladu sa zakonskim propisima neophodna za izvršenje platnog naloga.

Banka zadržava pravo da od Korisnika zahteva i unos drugih podataka u platnom nalogu i dostavljanje dodatne dokumentacije uz platni nalog, ukoliko su isti neophodni za izvršenje platnog naloga, na osnovu zakonskih propisa, odnosno u skladu sa odredbama zakona i procedura Banke kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i pružanje platnih usluga.

Banka može, bez saglasnosti Korisnika, uskratiti mogućnost izvršenja platnog naloga u slučajevima predviđenim čl. 13. st. 2. i 4. ovih opštih uslova.

Korisnik odgovora za ispravnost i tačnost podataka navedenih u platnom nalogu.

Član 35.

Banka će za Korisnika obavljati plaćanja do iznosa raspoloživih sredstava na platnom računu odnosno do iznosa odobrenog dozvoljenog prekoračenja ukoliko je isto ugovoreno sa Korisnikom.

Raspoloživim sredstvima na platnom računu smatra se stanje sredstava na računu od prethodnog dana uvećano za dnevni priliv i umanjeno za dnevni odliv sredstava do momenta izvršenja naloga.

Prilivi na platni račun

Član 36.

Banka će odobriti platni račun Korisnika odmah nakon što je za iznos transakcije odobren račun Banke i po prijemu svih informacija neophodnih za odobrenje računa Korisnika kao primaoca plaćanja. Odmah nakon odobravanja računa Korisnika Banka će istom omogućiti raspolaganje sredstvima, pod uslovom da ne postoje smetnje za raspolaganje sredstvima sa računa (npr. blokada računa).

Odredbe stava 1. ovog člana primenjuju se i kada je Banka primaoca plaćanja istovremeno i Banka platioca. Ako Korisnik platnih usluga zahteva isplatu gotovog novca sa platnog računa, Banka je dužna da taj novac isplati odmah bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem od 600.000 RSD ili dinarske protivvrednosti efektivnih stranih valuta po zvaničnom srednjem kursu, Banka ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana.

Odobrenje platnog računa Korisnika odnosno stavljanje na raspolaganje primljenih sredstava obavlja se u skladu sa Terminskim planom, a ako su novčana sredstva odobrena na računu Banke na dan koji nije poslovni dan, smatra se da je Banka primila novčana sredstva narednog poslovnog dana.

Banka odobrava platni račun Korisnika u međunarodnim platnim transakcijama s datumom valute odobrenja iz naloga za plaćanje.

Banka odobrava platni račun Korisnika kod domaćih platnih transakcija za iznos koji je primila od pružaoca platnih usluga platioca ili njegovih posrednika.

Banka odobrava platni račun Korisnika kod međunarodnih platnih transakcija za iznos koji je primila od pružaoca platnih usluga platioca ili njegovih posrednika i po odobrenju obračunava i automatski naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom naknada Banke, bez posebne saglasnosti Korisnika.

Banka ima pravo da, bez saglasnosti Korisnika, odbije odobrenje platnog računa u slučajevima predviđenim čl. 13. st. 2. ovih opštih uslova.

Datum valute

Član 37.

Banka je dužna da obezbedi da datum valute zaduženja računa Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije bude uvek isti ili kasniji od datuma kada se konkretan platni račun zaduži za iznos platne transakcije. Banka je dužna da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije bude najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu Korisnika.

Član 38.

Kada Korisnik izvrši uplatu gotovog novca na svoj platni račun u organizacionim delovima Banke datum prijema gotovog novca je datum valute odobrenja platnog računa.

Korisnik ima pravo da raspolaže gotovim novcem koji je uplatio na svoj platni račun u skladu sa članom 36. ovih Opštih uslova.

Odbijanje izvršenja platnog naloga

Član 39.

Banka će odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u slučajevima:

- ako za izvršenje primljenog naloga za plaćanje na platnom računu nema pokrića na dan izvršenja naloga odnosno na dan ugovoren dinamikom plaćanja za višekratne transakcije osim u slučaju direktnog zaduženja u skladu sa članom 41
- ako nije dobijena saglasnost Korisnika;
- ako potpis na nalogu za plaćanje nije istovetan potpisu koji je Korisnik deponovao kod Banke za konkretan platni račun;
- ako nalog nije popunjen i izdat u skladu sa propisima ili sadrži ispravke ili podaci na nalogu nisu pravilni, čitljivi i potpuni;
- kada postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga za plaćanje (npr. nalog suda i sl.);
- ako nije priložena dokumentacija neophodna za izvršenje platnog naloga
- ukoliko postoji razumna sumnja u pogledu verodostojnosti platnog naloga ili pojedinih njegovih elemenata
- ukoliko za izvršenje primljenog naloga postoje prepreke u skladu sa odredbama zakona i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma

Banka može, bez saglasnosti Korisnika, uskratiti mogućnost izvršenja platnog naloga u slučajevima predviđenim čl. 13. st. 2. i 4. ovih opštih uslova.

Banka koja vodi račun Korisnika ne može odbiti izvršenje platnog naloga, uključujući i platni nalog dat preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u ugovoru o platnim uslugama, osim u slučaju iz prethodnog stava.

U slučaju odbijanja naloga iz nekog od navedenih razloga smatraće se da nalog nije ni primljen.

Izuzetno, ukoliko na računu Korisnika na dan utvrđen za izvršenje trajnog naloga za naplatu dospele obaveze po kreditu odobrenom Korisniku od strane Banke nema dovoljno sredstava, nalog će se izvršavati sve do realizacije istog.

Platni nalog se ne smatra odbijenim ako nije izvršen zbog postupka sprovođenja naloga suda ili izvršitelja.

Član 40.

Banka će obavestiti Korisnika o odbijanju naloga za plaćanje ili iniciranja platne transakcije i, ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su bile uzrok odbijanja, osim ukoliko je to zabranjeno propisom.

O odbijanju papirnog naloga Banka će obavestiti Korisnika bez odlaganja, usmenim putem, a najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje naloga za plaćanje i u skladu sa Terminskim planom. Ukoliko Korisnik zahteva, Banka će mu dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

Odbijanje i obaveštavanje Korisnika o odbijanju naloga izdatog elektronskim putem zavisi od vrste platnog instrumenta i uređuje se ugovorom o izdavanju i korišćenju istog.

Opoziv platnog naloga

Član 41.

Korisnik može opozvati platni nalog najkasnije do momenta početka izvršenja platnog naloga. Korisnik podnosi Banci zahtev za opoziv platnog naloga u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, sa detaljima transakcije koja je predmet opoziva.

Kada je platnu transakciju inicirao pružalac usluge iniciranja plaćanja ili primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja - platilac ne može opozvati platni nalog nakon davanja saglasnosti pružaocu usluge iniciranja plaćanja da inicira platnu transakciju ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

Ukoliko platnu transakciju inicira primalac plaćanja direktnim zaduženjem Korisnik može opozvati platni nalog do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje Korisnikovog računa.

Banka ne može postupiti po zahtevu Korisnika za opoziv naloga za plaćanje nakon što je isti izvršila u internom platnom prometu odnosno nakon što je nalog za plaćanje prosleđen u međubankarske platne sisteme, o čemu će Banka obavestiti Korisnika u pisanoj formi.

U slučaju da se platni nalog direktnog zaduženja ne izvrši na zadati dan zbog nedovoljno sredstava na računu Korisnika, izvršenje naloga će biti pokušano sledeća 2 (dva) radna dana, nakon čega će se smatrati da je platni nalog opozvan.

Usluge iniciranja plaćanja i pružanje informacija o računu

Član 42.

Ako se platnom računu platioca može pristupiti preko interneta, platilac ima pravo da koristi uslugu iniciranja plaćanja i uslugu pružanja informacija o računu koje pružaju ovlašćeni pružaoci navedenih usluga.

Pružalac usluge iniciranja plaćanja kao i pružalac usluge pružanja informacija o računu mogu pružati ove usluge samo uz izričitu saglasnost Korisnika platnih usluga.

Banka je dužna da odmah nakon prijema naloga za plaćanje od pružaoca usluge iniciranja plaćanja stavi na raspolaganje pružaocu usluge iniciranja plaćanja sve informacije o iniciranju platne transakcije i sve informacije koje su Banci dostupne u vezi sa izvršenjem platne transakcije.

Pružanje usluge iniciranja plaćanja i pružanje usluge informacija o računu ne zavisi od postojanja ugovornog odnosa za tu namenu između pružaoca usluga iniciranja plaćanja, ni pružaoca usluga informacija o računu i Banke.

Pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice može od Banke zatražiti potvrđivanje raspoloživosti iznosa potrebnog za izvršenje platne transakcije na osnovu kartice ili platnog

instrumenta zasnovanog na platnoj kartici, ako je platilac dao izričitu saglasnost za postavljanje upita o raspoloživosti, ako je platilac inicirao platnu transakciju katicom ili platnim instrumentom zasnovanim na platnoj kartici u iznosu za koji se traži odgovor o raspoloživosti i ako je sebe autentifikovao pred Bankom pre slanja svakog takvog zahteva. Banka je dužna da bez odlaganja da jednostavan odgovor u obliku „da“ ili „ne“ koji ne sme sadržati informaciju o stanju sredstava na računu.

Pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice ne sme potvrđivanje čuvati niti koristiti u druge svrhe osim za izvršavanje platne transakcije na osnovu platne kartice. Potvrđivanjem raspoloživosti sredstava Banka koja vodi račun ne sme onemogućiti raspolaganje sredstvima na računu za plaćanje platioca. Platilac može zatražiti od Banke identifikovanje pružaoca platnih usluga koji je tražio potvrđivanje i dati odgovor.

IX ZAŠTITNE I DRUGE MERE U VEZI SA IZVRŠAVANJEM TRANSAKCIJA

1. ODGOVORNOST U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA I POVRAĆAJ IZNOSA PLATNE TRANSAKCIJE

Jedinstvena identifikaciona oznaka

Član 43.

Korisnik je odgovoran za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake tj. za tačnost podataka o broju platnog računa primaoca plaćanja navedenih u platnom nalogu.

Banka nije odgovorna za izvršenje platnog naloga, ukoliko je isti izvršen u skladu sa računom primaoca plaćanja navedenim u tom platnom nalogu, bez obzira na druge podatke o primaocu plaćanja (naziv, adresa, sedište) sa naloga koji je dostavio Korisnik.

Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ukoliko je broj platnog računa popunjen na dostavljenom platnom nalogu netačan.

U slučaju izvršenog platnog naloga u skladu sa netačnom jedinstvenom identifikacionom oznakom dostavljenom od strane Korisnika, Banka će na pisani zahtev Korisnika odmah preduzeti sve razumne mere kako bi mu bio vraćen iznos platne transakcije tj. pružiti Korisniku informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije i obavestiti pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja o zahtevu za povraćaj novčanih sredstava. Ukoliko nakon preduzetih mera povraćaj novčanih sredstava ne bude moguć, Banka će Korisniku, na pisani zahtev, dostaviti sve raspoložive informacije koje su mu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava, uključujući tu i informacije koje je banka primaoca plaćanja dužna da pruži Banci kao platiočevom pružaocu platnih usluga u skladu sa ovim stavom.

Banka je dužna da u slučaju neizvršene platne transakcije usled netačne jedinstvene identifikacione oznake odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije korisniku platnih usluga.

Neodobrena platna transakcija

Član 44.

Platna transakcija izvršena na osnovu platnog naloga, za čije izvršenje ne postoji saglasnost Korisnika u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

Banka kao platiočev pružalac platnih usluga odgovorna za izvršenje neodobrene platne transakcije dužna je da odmah po saznanju, a najkasnije narednog poslovnog dana nakon što je otkrila ili bila obaveštena o toj platnoj transakciji - izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, osim ako sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani platioca, u kom slučaju je Banka dužna da u roku od deset dana od saznanja za neodobrenu platnu transakciju postupi na jedan od sledećih načina:

- 1) obrazloži platiocu odbijanje povraćaja i prijavi prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu; ili
- 2) izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, ako nakon dodatne provere zaključi da platilac nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

U slučaju izvršenja neodobrene platne transakcije Banka je dužna da, odmah po saznanju, izvrši povraćaj iznosa te transakcije Korisniku, odnosno da njegov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, tako da datum valute odobrenja platiočevog platnog računa bude najkasnije datum kada je račun zadužen za tu platnu transakciju..

Obaveza povraćaja uključuje i povraćaj iznosa naplaćene naknade, odnosno plaćanje iznosa kamate na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, odredbe st. 1. do 4. ovog člana primenjuju se na Banku kao pružaoca platnih usluga koji vodi račun.

Korisnik Platilac neće snositi gubitke za neodobrenu platnu transakciju u sledećim slučajevima:

- 1) ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta platilac nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije,
- 2) ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog, zastupnika ili ogranka pružaoca platnih usluga ili drugog lica kome su aktivnosti pružaoca platnih usluga poverene;
- 3) ako Banka nije u svakom trenutku obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebjenom platnom instrumentu, osim u slučaju da su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca;
- 4) ako Banka kao platiočev pružalac platnih usluga ne zahteva pouzdanu autentifikaciju korisnika, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

Ako Banka kao platiočev pružalac platnih usluga zahteva pouzdanu autentifikaciju korisnika, a primalac plaćanja ili banka primaoca plaćanja ne primeni traženu pouzdanu autentifikaciju korisnika, dužan/dužna je da banci platioca nadoknadi štetu koju je ona zbog toga pretrpela.

Platilac neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebjen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

Neizvršena, nepravilno izvršena ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije

Član 45.

Banka odgovara Korisniku koji je neposredno inicirao platnu transakciju po osnovu platnog naloga u svojstvu platioca, za pravilno izvršenje platne transakcije do pružaoca platnih usluga primaoca tog plaćanja, odnosno do prve banke koja učestvuje u posredovanju i izvršavanju naloga za plaćanje kada se radi o međunarodnim platnim transakcijama.

Banka odgovara Korisniku koji je inicirao transakciju po osnovu platnog naloga u svojstvu primaoca plaćanja za pravilno izvršenje platnog naloga do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

U slučaju neizvršene platne transakcije (platni nalog nije izvršen), odnosno nepravilno izvršene platne transakcije (platni nalog u papirnom obliku nije izvršen u skladu sa instrukcijom Korisnika), Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije odnosno da njegov račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene transakcije nije ni došlo, osim ako korisnik zahteva pravilno izvršenje platnog naloga. Banka je dužna da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj odnosno plati iznos svih kamata na koje Korisnik ima pravo u vezi sa neizvršenom, nepravilno izvršenom platnom transakcijom ili kašnjenjem u izvršenju platne transakcije. Banka je dužna da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa Korisnika platioca u vezi s nepravilno izvršenom platnom transakcijom najkasnije datum kada je platni račun platioca zadužen za iznos nepravilno izvršene platne transakcije.

Ako banka platioca, platiocu, a po potrebi i banci primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun banke primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije - banka primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Banka primaoca plaćanja dužna je da u slučaju iz prethodnog stava obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi s nepravilno izvršenom ili neizvršenom platnom transakcijom najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno.

Ako je platna transakcija izvršena nakon vremena utvrđenog čl. 36 ovih Opštih uslova, banka primaoca plaćanja dužna je da, na zahtev banke platioca koja istupa u ime platioca, obezbedi da je datum valute odobrenja najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno.

Ako je platnu transakciju inicirao platilac preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, platiočevim pružaocem platnih usluga u smislu st. 1. do 4. ovog člana smatra se banka koji vodi račun platioca.

Član 46.

Banka se obavezuje da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili pravilno izvršenje platne transakcije pod uslovom da je Korisnik obavesti o toj platnoj transakciji odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije i to odmah nakon saznanja o toj transakciji, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja platnog računa.

Ako je u izvršenje platne transakcije iz stava 1. ovog člana bio uključen i pružalac usluge iniciranja plaćanja - povraćaj iznosa iz tog stava korisnik platnih usluga zahteva od banke koja vodi račun tog korisnika.

Korisnik dostavlja obaveštenje odnosno podnosi zahtev za povraćaj u pisanoj formi, na adresu Banke ili putem e-mail adrese za kontakt navedene u ovim Opštim uslovima. U slučaju da Banka ne može da postupi po zahtevu Korisnika obavestiće ga o razlozima u pisanoj formi preporučenom poštom odnosno na e-mail adresu sa koje je poslat zahtev Korisnika.

Član 47.

Ako od banke platioca primi zahtev za povraćaj novčanih sredstava uz podatke, informacije i dokumentaciju na osnovu kojih se utvrdi da je verovatno da se radi o platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe - banka primaoca plaćanja dužna je da ne odobri ova sredstva na računu primaoca sredstava, odnosno da onemogući raspolaganje tim sredstvima primaocu plaćanja u periodu od naredna tri poslovna dana od dana prijema tih podataka, informacija i dokumentacije.

Ako u slučaju iz stava 1. ovog člana banka primaoca plaćanja, naknadno, ali pre isteka roka iz tog stava, dobije od banke platioca podatke, informacije i dokumentaciju, uključujući i odgovarajuću prijavu nadležnom državnom organu, što sve zajedno van svake razumne sumnje upućuje na zaključak da se radi o prevari ili zloupotrebi – banka primaoca plaćanja dužna je da:

1) bez odlaganja izvrši povraćaj novčanih sredstava platiocu ako primalac plaćanja u roku od 15 poslovnih dana od dana kada ga je njegova banka obavestila o podacima, informacijama, dokumentaciji i prijavi iz ovog stava nije mogao da dokaže, odnosno učini verovatnim poreklo tih sredstava ili ako je odbio da pruži odgovarajuće dokaze;

2) omogućiti primaocu plaćanja raspolaganje novčanim sredstvima nakon proteka 30 poslovnih dana od dana isteka roka iz stava 1. ovog člana ako je primalac plaćanja u roku iz tačke 1) ovog stava dokazao, odnosno učinio verovatnim poreklo tih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima.

Banka primaoca plaćanja odgovorna je platiocu za gubitak nastao usled platne transakcije iz stava 1. ovog člana ako je primaocu plaćanja suprotno st. 1. i 2. tog člana omogućila raspolaganje novčanim sredstvima a u odgovarajućem postupku se utvrdi da je primalac plaćanja izvršio prevaru ili zloupotrebu ili da je učestvovao u izvršenju prevare ili zloupotrebe.

Ako je nepravilno izvršila platnu transakciju po osnovu platnog naloga izdatog od strane Korisnika, a suprotno od podataka navedenih u tom platnom nalogu, Banka postupa na jedan od sledećih načina:

- kada je primaocu plaćanja navedenom u platnom nalogu Korisnika prenet iznos platne transakcije koji prelazi iznos naveden u tom platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši jedan isti platni nalog,

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

- Banka je u obavezi da račun Korisnika Platioca navedenog u platnom nalogu dovede u stanje u kojem bi bio da platna transakcija nije nepravilno izvršena;
- kada je primaocu plaćanja navedenom u platnom nalogu Korisnika prenet iznos manji od iznosa platne transakcije navedene u tom platnom nalogu, Banka je u obavezi da zaduži račun Korisnika Platioca navedenog u platnom nalogu za iznos razlike do iznosa navedenog u platnom nalogu i odobri račun pružaoca usluga primaoca plaćanja i to istog poslovnog dana bez saglasnosti Korisnika kada je transakcija nepravilno izvršena odnosno na poslovni dan kada se greška uoči, kada je u obavezi da traži saglasnost Korisnika za izvršenje platnog naloga;
 - kada su sredstva preneti drugom primaocu plaćanja koji nije naveden u platnom nalogu Korisnika, ukoliko greška bude uočena do kraja istog poslovnog dana, Banka će i bez saglasnosti Korisnika Platioca pravilno izvršiti nalog; kada se greška uoči sledećeg i svakog narednog poslovnog dana od dana kada je Banka nepravilno izvršila platni nalog, Banka je u obavezi da račun Korisnika Platioca naveden u platnom nalogu dovede u stanje u kojem bi bio da platna transakcija nije nepravilno izvršena i da od Korisnika traži pisanu saglasnost za izvršenje platnog naloga.

Dodatna prava Korisnika u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije

Član 48.

Korisnik ima pravo da, u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Banke, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Banke u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera.

Banka za postupanje u skladu sa stavom 1. ovog člana ne može od platioca da naplati naknadu.

Korisnik ima pravo da, u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, od Banke kao svog pružaoca platnih usluga, odnosno pružaoca usluge iniciranja plaćanja u slučaju da je platna transakcija inicirana preko njega, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije, odnosno neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije ili kašnjenja u izvršenju platne transakcije za koju je odgovoran taj pružalac.

Odgovornost posrednika za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije

Član 49.

Banka odgovara Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga (npr. pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između Banke i pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja).

Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene transakcije

Član 50.

Korisnik može zahtevati povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene transakcije ukoliko obezbedi dokaz da je dao saglasnost bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije ili da je iznos transakcije viši od iznosa koji bi Korisnik razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih transakcija, uslove utvrđene Okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

Korisnik mora podneti pisani zahtev za povraćaj najkasnije u roku od 56 (pedesetšest) dana od datuma zaduženja računa.

Banka je dužna da Korisniku izvrši povraćaj celokupnog iznosa transakcije ili da ga obavesti o razlozima odbijanja zahteva u roku od 10 (deset) poslovnih dana od dana prijema zahteva. Datum valute odobrenja platiočevog platnog računa može da bude najkasnije datum kada je račun zadužen za platnu transakciju iz ovog stava.

Ako Banka odbije zahtev za povraćaj sredstava na osnovu odobrene i pravilno izvršene transakcije dužna je da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje Korisnika obavesti i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona o platnim uslugama i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

U slučaju direktnog zaduženja kod kojeg se inicira domaća platna transakcija koja se izvršava u dinarima ili platna transakcija direktnog zaduženja u evrima koja se izvršava unutar jedinstvenog područja za plaćanje u evrima (epr. SEPA - Single Euro Payments Area) platilac ima pravo na povraćaj iznosa odobrene platne transakcije izvršene putem tog direktnog zaduženja i kada uslovi iz stava 1. ovog člana nisu ispunjeni.

Korisnik nema pravo na povraćaj iznosa transakcija iz ovog člana ako je neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i ako je od strane Banke ili primaoca plaćanja, najmanje 28 dana pre dana dospeća, na ugovoren način informisan o budućoj transakciji.

2. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Član 51.

Isključena je odgovornost Banke za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje naloga za plaćanje, kao i za neispunjavanje drugih ugovorenih obaveza Banke u slučajevima nastupa smetnji u obavljanju platnih usluga. Smetnje u obavljanju platnih usluga su svi oni događaji, pojave, radnje ili akti koji otežavaju ili onemogućuju obavljanje platnih usluga, a prouzrokovani su delovanjem više sile, slučaja, rata, pobune, nemira, terorističkih akata, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke struje i prekida telekomunikacionih veza, kao i svih drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnje u obavljanju poslova pružanja platnih usluga su i nefunkcionisanje ili nepravilno funkcionisanje platnih sistema.

Isključena je odgovornost Banke za platnu transakciju po osnovu platnog naloga u papirnom obliku koja nije izvršena do krajnjeg vremena predviđenog za izvršenje u skladu sa Terminskim planom, ako ista nije izvršena u skladu sa odredbama zakona i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i drugih propisa koje je Banka u obavezi da primeni.

Međunarodne platne transakcije su podložne nadzoru, u cilju praćenja poštovanja međunarodnih sankcija Ujedinjenih nacija (UN), Evropske unije (EU) i Ministarstva finansija Sjedinjenih Američkih Država (OFAC), Ujedinjenog Kraljevstva Velike Britanije i Severne Irske.

- Banka i Korisnik su dužni da postupaju u skladu sa obavezama iz međunarodnih i bilateralnih sporazuma koje je Republika Srbija zaključila i ratifikovala, kao i da primenjuju programe sankcija donete od strane Republike Srbije, Ujedinjenih Nacija (UN), Evropske Unije (EU), Američke agencije za kontrolu stranih sredstava (OFAC), Ujedinjenog Kraljevstva Velike Britanije i Severne Irske i/ili druge međunarodne ili inostrane državne institucije.
- Za međunarodne platne transakcije Banka ne odgovara za postupanje i izvršenje pružaoca platnih usluga sa sedištem u trećim zemljama, odnosno za postupanje inobanaka kao pružalaca platnih usluga koje učestvuju u međunarodnoj platnoj transakciji.
- Korespondentna banka ili druga inostrana banka koja učestvuje u transakciji može odbiti realizaciju međunarodne platne transakcije ili zamrznuti sredstva koja su predmet platne transakcije, ukoliko utvrdi da je Korisnik ili primalac plaćanja lice na koga se direktno ili indirektno odnose gore pomenute sankcije, kao i u svakom slučaju kada proceni je to neophodno radi primene programa sankcija. Banka je dužna da preduzima razumne mere u cilju prikupljanja i ažuriranja podataka o subjektima sankcija, ali nema, niti može imati uticaja na postupke korespondentne banke, odnosno druge inostrane banke koja učestvuje u transakciji. Banka ne snosi bilo kakvu vrstu odgovornosti, ukoliko zbog primene navedenih sankcija, dođe do blokade bilo koje platne transakcije koju Korisnik inicira kod Banke i/ili do zamrzavanja sredstava koja su predmet međunarodne platne transakcije. Za slučaj da međunarodna platna transakcija bude odbijena od strane korespondentne

- banke ili banke Učesnika transakcije, Korisnik prihvata obavezu da snosi sve troškove povraćaja sredstava na Račun.
- Banka izvršava nalog u onoj valuti i u onom iznosu koji je naznačen na nalogu Korisnika. Ukoliko u postupku izvršenja transakcije neka od inostranih banaka koja učestvuje u lancu izvršenja transakcije, izvrši konverziju valute i primaocu plaćanja odobri valutu koja je drugačija u odnosu na valutu koju je Korisnik naznačio u svom nalogu, Banka ne može biti odgovorna i ne može snositi troškove konverzije valute.

3. UPOTREBA PLATNIH INSTRUMENATA I ZAŠTITNE MERE

Obaveze Korisnika i Banke u vezi sa izdavanjem i korišćenjem platnog instrumenta i personalizovanim sigurnosnim elementima

Član 52.

Korisnik je dužan da koristi platni instrument u skladu sa ugovorenim uslovima kojim se uređuje izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta, i koji su objektivni, nediskriminatorni i proporcionalni.

Korisnik je dužan da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. pametna kartica sa sertifikatom, PIN, korisničko ime, lozinka i sl.).

Rizik dostavljanja platnog instrumenta i personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta Korisniku snosi Banka, koja je dužna da obezbedi da su personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta dostupni isključivo Korisniku kojem je taj instrument izdat.

Banka je dužna da obezbedi Korisniku da u svakom trenutku može na odgovarajući način i bez naknade da obavesti Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta i da spreči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon dobijanja tog obaveštenja, te da ako se radi o neodobrenoj platnoj transakciji ili odobrenoj platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe, odmah preduzme sve razumne mere radi povraćaja novčanih sredstava, kao i da mu omogući korišćenje platnog instrumenta koji je bio blokiran kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

Nakon prijema obaveštenja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta Banka Korisniku može naplatiti samo neposredne troškove zamene platnog instrumenta.

Gubitak, krađa ili zloupotreba platnog instrumenta

Član 53.

Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku, pisanim putem preko najbliže ekspoziture Banke, na e-mail adresu posta@nlbkb.rs (za platne kartice) i kontakt.centar@nlbkb.rs ili brojeve telefona Kontakt centra, odnosno Centra za autorizaciju (za platne kartice), navodeći potrebne informacije na osnovu kojih se mogu sprovesti zaštitne mere nad odgovarajućim platnim instrumentom i blokirati dalja upotreba istog.

Po prijemu prijave o gubitku ili krađi platnog instrumenta, Banka izdaje nov platni instrument automatski. Trošak izdavanja snosi Korisnik u iznosu koji je utvrđen Tarifom naknada Banke.

Platna kartica se blokira odmah po prijemu obaveštenja od Korisnika, dok se elektronsko i mobilno bankarstvo blokira odmah, odnosno narednog poslovnog dana ukoliko je obaveštenje primljeno van radnog vremena u skladu sa Terminskim planom.

Banka je dužna da na zahtev Korisnika, istom pruži dokaz o tome da je Korisnik obavestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta u roku od 18 (osamnaest) meseci od dana ovog obaveštavanja.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Korisnik snosi odgovornost za gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija usled gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, do iznosa od 3.000,00 RSD.

Korisnik snosi celokupan iznos gubitka ukoliko se utvrdi da su neodobrene transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili zbog propuštanja preduzimanja zaštitnih mera usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja platnog instrumenta Korisnik je dužan da odmah posle saznanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od datuma zaduženja prijavi Banci neodobrenu transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem platnog instrumenta.

Korisnik ne snosi gubitke za neodobrene transakcije izvršene nakon prijave Banci ili ako mu nije obezbeđeno da na odgovarajući način obavesti Banku o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebjenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

Ograničenje korišćenja platnog instrumenta

Član 54.

Ugovorom o izdavanju i korišćenju platnog instrumenta Banka i Korisnik utvrđuju limit potrošnje za pojedinačnu platnu transakciju ili više platnih transakcija u određenom periodu, ako se ove transakcije izvršavaju na osnovu platnog instrumenta koji se koristi radi davanja saglasnosti za izvršenje tih transakcija. Ako je platilac potrošač, ovaj limit potrošnje se obavezno ugovara, osim ako je taj potrošač u pisanoj formi na papiru ili trajnom nosaču podataka izričito zahtevao da se taj limit ne ugovori, odnosno da se ukine.

Korisnik je saglasan da Banka može onemogućiti korišćenje platnog instrumenta (blokada platnog instrumenta), ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja na neodobreno korišćenje platnog instrumenta ili njegovo korišćenje radi prevare ili kao posledica prevare ili ako postoji povećan rizik da platilac neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita platiocu, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa, odnosno ako postoji sumnja da korišćenje platnog instrumenta nije u skladu sa odredbama zakona i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i/ili mera ograničenja po osnovu sankcija donetih od strane Republike Srbije, Ujedinjenih Nacija (UN), Evropske Unije (EU), Američke agencije za kontrolu stranih sredstava (OFAC), Ujedinjenog Kraljevstva Velike Britanije i Severne Irske i/ili druge međunarodne ili inostrane državne institucije. Ako je platilac potrošač, blokada platnog instrumenta obavezno se ugovara ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta ili ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili kao posledice prevare.

Banka je dužna da obavesti platioca o nameri blokade platnog instrumenta i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade platnog instrumenta, Banka će to učiniti odmah nakon ove blokade, osim ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Banka ima pravo da izvrši blokadu platnog instrumenta:

- ako Korisnik/Ovlašćeno lice postupa suprotno odredbama Opštih uslova i ugovora o izdavanju i korišćenju platnog instrumenta;
- ako postoji sumnja na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje platnog instrumenta s namerom prevare, odnosno na zloupotrebu istog;
- ako je Korisnik prijavio Banci gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta;
- ako Korisnik po prijemu pisane opomene Banke nije izmirio obaveze prema Banci;
- ako je Korisnik podneo zahtev za blokadu platnog instrumenta;
- ako nije u mogućnosti da izvrši svoje obaveze utvrđene propisima i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno radi postupanja po listama sankcija prema

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

- licima, zemljama i aktivnostima, u skladu sa lokalnom i/ili međunarodnom regulativom, , odnosno ukoliko Korisnik/Ovlašćeno lice postupa suprotno zakonima i drugim propisima,
- ako nije u mogućnosti da izvrši obaveze u skladu sa FATKA sporazumom.

Platni instrument se ne sme koristiti na način i u svrhe koji nisu u skladu s propisima.

U slučaju neurednog poslovanja ili neizmirivanja obaveza (naknada i troškova) po platnom računu, Banka može onemogućiti dalje korišćenje platnog instrumenta.

X KAMATE

Član 55.

Banka na pozitivan saldo na platnom računu ne obračunava kamatu.

Dinarski tekući račun

Član 56.

Ukoliko Klijent raspolaganjem po dinarskom tekućem računu isti dovede u minusno stanje preko iznosa sopstvenih sredstava ili preko iznosa ugovorenog dozvoljenog prekoračenja, dužan je da plati Banci ugovorenu kamatu za nedozvoljeno prekoračenje, po kamatnoj stopi utvrđenoj u Ugovoru.

Banka obračun i pripis kamate na nedozvoljeno prekoračenje za dinarske tekuće račune vrši zaduženjem platnog računa poslednjeg dana u mesecu, o čemu će obavestiti Korisnika u pisanoj formi na ugovoren način putem Izvoda.

Od momenta proglašenja duga po dinarskom tekućem računu dospelim, Korisnik pored glavnice, duuguje i zateznu kamatu na iznos duga do dana izmirjenja, po stopi utvrđenoj zakonom kojim se uređuje zatezna kamata.

Zatezna kamata obračunava se za kalendarski broj dana perioda docnje u izmirivanju obaveza u odnosu na kalendarski broj dana u godini, primenom proporcionalnog metoda.

Drugi dinarski i devizni platni računi

Član 57.

Ukoliko Klijent raspolaganjem po platnom računu isti dovede u minusno stanje iznad iznosa sopstvenih sredstava, dužan je da plati Banci zateznu kamatu po stopi utvrđenoj zakonom kojim se uređuje zatezna kamata.

XI NAKNADE I TROŠKOVI

Član 58.

Banka ima pravo da za pružanje platnih usluga Korisniku naplati naknadu u skladu sa Tarifom naknada koja sa primenjuje uz ove Opšte uslove i čini sastavni deo Okvirnog ugovora. Korisnik plaća naknadu samo Banci kao svom pružaocu platnih usluga.

Pri izvršavanju platnih transakcija Korisnika Banka prenosi ukupan iznos platne transakcije utvrđen u platnom nalogu, bez umanjivanja za iznos naknade do prve banke koja učestvuje u posredovanju, odnosno izvršenju naloga za plaćanje.

Banka platioca, Banka primaoca plaćanja i posrednik koji za račun pružaoca platnih usluga učestvuje u izvršavanju platne transakcije - dužni su da pri izvršavanju platne transakcije od platioca do primaoca plaćanja prenesu ukupan iznos platne transakcije utvrđen u platnom nalogu.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Izuzetno od stava 3. ovog člana, primalac plaćanja i njegov pružalac platnih usluga mogu ugovoriti da pružalac platnih usluga koji naplaćuje naknade za svoje učešće u izvršenju platne transakcije te naknade naplati iz iznosa platne transakcije koji se prenosi pre odobravanja novčanih sredstava na račun primaoca plaćanja ili stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja. U tom slučaju, Banka je dužna da, nakon izvršenja platne transakcije, u informacijama iz čl.63 ovih Opštih uslova odvojeno prikaže ukupan iznos platne transakcije i naknade naplaćene primaocu plaćanja.

O promenama visine naknada Banka će Korisnika obavestiti u skladu sa članom 72. ovih Opštih uslova.

Korisnik ovlašćuje Banku da naknadu i sve troškove naplati sa platnog računa. U slučaju nedostatka sredstava na platnom računu, Korisnik ovlašćuje Banku da iznos naknada i troškova naplati na teret drugih njegovih računa otvorenih u Banci.

U slučaju dinarskog tekućeg računa Korisnik ovlašćuje Banku da izvrši automatsku naplatu naknade i svih troškova sa platnog računa.

Naknade Banke za obavljanje međunarodnih platnih transakcija obračunavaju se i naplaćuju od nalagodavca.

Banka zadržava pravo da od Korisnika naplati naknadu za stvarne troškove stranih i domaćih banaka u slučajevima:

- nepotpunih ili manjkavih podataka na podnetom nalogu za plaćanje (NON-STP trošak);
- kada je Korisnik naložio Banci izvršenje plaćanja ka inostranstvu u valuti EUR bez navođenja IBAN-a i odgovarajućeg BIC-a za račun za plaćanje u drugoj državi;
- troškova strane banke ako je kao opcija u nalogu za plaćanje ka inostranstvu u valuti koja nije EUR odabrana opcija na teret nalagodavca (OUR);
- slanja naloga za plaćanje ka inostranstvu u valuti koja nije EUR putem posredničke banke;
- prijema naloga za plaćanje iz inostranstva u valuti koja nije EUR putem posredničke banke, osim u slučaju kad je posrednička banka naplatila svoju naknadu umanjenjem iznosa platne transakcije;
- troškova strane banke po osnovu realizacije ino - čekova prosleđenih na inkaso.

Dinarski tekući račun

Član 59.

Korisnik se obavezuje da Banci plati naknadu za vođenje platnog računa u skladu sa Tarifom naknada koja sa primenjuje uz ove Opšte uslove i čini sastavni deo Okvirnog ugovora.

Drugi dinarski i devizni platni računi

Član 60.

Banka naplaćuje naknadu za vođenje drugih dinarskih i deviznih platnih računa u skladu sa Tarifom naknada koja sa primenjuje uz ove Opšte uslove i čini sastavni deo Okvirnog ugovora.

XII KURS

Član 61.

Kada se na usluge Banke primenjuje kurs zamene valuta isti je utvrđen Kursnom listom za datum na dan realizacije usluge pri čemu se koriste kursevi u rasponu kupovnih i prodajnih kurseva za devize:

- za naplatu naknada Banke - srednji kurs NBS;
- za izvršenje naloga Korisnika u dinarima sa deviznih platnih računa - kupovni kurs za devize;
- za izvršenje naloga Korisnika u devizama sa dinarskih platnih računa - prodajni kurs za devize;
- za naloge Korisnika preko elektronskog i mobilnog bankarstva u dinarima sa deviznih platnih računa - kupovni kurs za efektivu;
- za naloge Korisnika preko elektronskog i mobilnog bankarstva u devizama sa dinarskih platnih računa - prodajni kurs za efektivu.

Promene kamatne stope i kursa zamene valuta

Član 62.

Promene kursa zamene valuta zasnivaju se na izmenama referentnog kursa koji predstavlja srednji kurs NBS i mogu se primeniti odmah i bez prethodnog obaveštavanja Korisnika o tim izmenama Banka je dužna da obezbedi jednak tretman korisnika platnih usluga kod obračunavanja i primene promena kamatne stope, promena naknada i kursa zamene valuta.

XIII INFORMISANJE KORISNIKA, NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

Član 63.

O promenama i stanju na platnom računu Banka izveštava Korisnika putem Izvoda o stanju i promenama na računima otvorenim u Banci (u daljem tekstu: Izvod) koji se Korisniku dostavlja najmanje jednom mesečno na način koji tom Korisniku omogućava da Izvod sačuva i reprodukuje u nepromenjenom obliku i to:

- Korisnik koji je Banci dostavio broj mobilnog telefona obaveštava se odmah nakon zaduženja platnog računa dostavljanjem SMS poruke koja sadrži informacije o platnoj transakciji ili push notifikacije za korisnike mobilnog bankarstva.
- Korisniku koji je Banci dostavio e mail adresu Izvod po računu dostavlja se na poslednju prijavljenu adresu elektronske pošte
- Banka će Izvod po računu dostavljati Korisniku poštom na adresu prijavljenu u informacionom sistemu Banke, ukoliko Korisnik nije Banci prijavio adresu elektronske pošte ili broj mobilnog telefona.

O izvršenim pojedinačnim platnim transakcijama, Banka Korisniku dostavlja sledeće podatke: referentnu oznaku svake pojedinačne transakcije i druge podatke od značaja za identifikaciju pojedinačne platne transakcije, iznos i valutu svake pojedinačne transakcije, iznose naplaćenih pojedinačnih naknada, iznos kamate koja se plaća, kurs zamene valute ukoliko transakcija uključuje zamenu valute i iznos platne transakcije nakon zamene valute, kao i datum valute zaduženja, odnosno odobrenja platnog računa Korisnika, odnosno datum prijema platnog naloga. Navedene informacije kao i druge podatke Banka dostavlja Korisniku putem Izvoda ili drugih dokumenata.

Član 64.

Banka Korisniku dostavlja i Izveštaj o naplaćenim naknadama koji sadrži sledeće podatke: pojedinačnu naknadu po svakoj usluzi i učestalost korišćenja iste, ukupan iznos svih naplaćenih naknada tokom izveštajnog perioda, visinu kamatne stope na dozvoljeno i/ili nedozvoljeno prekoračenje ako je usluga pružena u periodu, visinu pasivne kamatne stope ako je usluga pružena u periodu, ukupan iznos naknada naplaćenih za sve usluge povezane sa platnim računom koje su pružene tokom izveštajnog perioda.

Banka je dužna da Izveštaj o naplaćenim naknadama dostavi Korisniku najmanje jednom godišnje, i to najkasnije 1. marta tekuće godine za prethodnu kalendarsku godinu. Izveštaj o naplaćenim naknadama se dostavlja Korisniku na sledeći način:

- Banka će Izveštaj o naplaćenim naknadama, dostavljati Korisniku na poslednju prijavljenu adresu elektronske pošte.
- Banka će Izveštaj o naplaćenim naknadama dostavljati Korisniku poštom na adresu prijavljenu u informacionom sistemu Banke, ukoliko korisnik nije Banci prijavio adresu elektronske pošte

U slučaju gašenja platnog računa, Banka je dužna da, nakon gašenja tog računa, Korisniku bez odlaganja dostavi Izveštaj koji se odnosi na taj platni račun, za period do dana njegovog gašenja, i to najkasnije u roku od 30 dana od dana gašenja tog platnog računa.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Korisniku elektronskog/mobilnog bankarstva Izvod će biti dostupan putem aplikacije.

Na zahtev Korisnika Banka je dužna da mu Izvod i Izveštaj o naplaćenim naknadama dostavi i na papiru u ekspoziturama Banke.

Banka će putem Izvoda ili uz Izveštaj o naplaćenim naknadama Korisniku dostavljati i sva druga obaveštenja u slučajevima kada je to predviđeno Ugovorom i ovim Opštim uslovima, uključujući obaveštenja o nameri izmene visine naknade ili kamatnih stopa ili kada je Korisnika potrebno obavestiti o nastupanju bilo koje okolnosti bitne za poslovanje po platnom računu.

Ostale informacije i obaveštenja koje Banka dostavlja Korisniku u skladu sa propisima, smatraju se izvršenim slanjem istih na poslednju prijavljenu adresu elektronske pošte ili poštom na adresu prijavljenu u informacionom sistemu, kao i na broj mobilnog telefona ili putem kanala elektronskih servisa koji su u korišćenju ili putem push notifikacija za korisnike mobilnog bankarstva ukoliko je to u konkretnom slučaju moguće.

Član 65.

Okvirni ugovor sa Korisnikom zaključuje se na srpskom jeziku na kojem će se obavljati i komunikacija tokom trajanja ugovornog odnosa izuzev ukoliko Korisnik zahteva zaključenje Okvirnog ugovora na jeziku koji nije srpski u kom slučaju će se isti zaključiti na engleskom jeziku na kojem će se obavljati i komunikacija.

Banka ima pravo da koristi sve raspoložive vidove komunikacije, u skladu sa podacima koje je Korisnik dostavio Banci, u cilju komunikacije i informisanja.

Korisnik tokom trajanja ugovornog odnosa ima pravo da na zahtev dobije kopiju Okvirnog ugovora.

XIV PROMENA PLATNOG RAČUNA

Pravo na promenu platnog računa

Član 66.

Korisnik ima pravo na promenu platnog računa u istoj valuti.

Korisnik može otvoriti nov platni račun kod drugog pružaoca platnih usluga i na taj ili na drugi već otvoren platni račun kod drugog pružaoca platnih usluga (u daljem tekstu: nov platni račun i nov pružalac platnih usluga) može preneti izvršenje svih ili pojedinih platnih usluga sa platnog računa kod pružaoca platnih usluga čiju promenu vrši (u daljem tekstu: prethodni pružalac platnih usluga).

Banka Korisniku pruža uslugu promene platnog računa kao novi pružalac platnih usluga ili kao prethodni pružalac platnih usluga. Korisnik ima pravo na promenu platnog računa i u odnosu na račune u Banci, otvaranjem novog ili promenom postojećih računa, kada je Banka istovremeno i prethodni i novi pružalac platnih usluga.

Promenu platnog računa Korisnik može izvršiti sa ili bez prenosa novčanih sredstava na platni račun kod novog pružaoca platnih usluga, kao i sa ili bez gašenja platnog računa kod prethodnog pružaoca platnih usluga.

Promena platnog računa vrši se bez naknade.

Ovlašćenje za promenu platnog računa

Član 67.

Promena platnog računa vrši se na osnovu ovlašćenja za promenu platnog računa u pisanoj formi (u daljem tekstu: Ovlašćenje), koje Korisnik podnosi novom pružaocu platnih usluga.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Ovlašćenjem Korisnik:

- daje saglasnost prethodnom i novom pružaocu platnih usluga za preduzimanje svih ili pojedinih radnji kod promene računa (prenos informacija o platnim uslugama u vezi sa platnim računom i ostale radnje koje su pružaoci platnih usluga dužni da preduzmu u skladu sa zakonom i Ovlašćenjem),
- određuje platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, pod uslovom da novi pružalac platnih usluga pruža te usluge (trajni nalozi, saglasnosti za direktna zaduženja, prijemni transferi odobrenja i druge platne usluge),
- određuje dan početka izvršavanja tih platnih usluga (taj rok ne može biti kraći od šest poslovnih dana od dana kada je novi pružalac platnih usluga primio dokumentaciju od prethodnog pružaoca platnih usluga).

Korisnik istovremeno može zahtevati i:

- informacije o postojećim trajnim nalogima, direktnim zaduženjima, višekratnim prijemnim transferima odobrenja zaduženjima koje ima kod tog pružaoca platnih usluga,
- prenos raspoloživih novčanih sredstava sa prethodnog na novi platni račun,
- blokiranje platnih instrumenata na određen dan,
- gašenje platnog računa kod prethodnog pružaoca platnih usluga na određeni dan, ukoliko nema neizmirenih obaveza po tom računu.

Dostavljanje informacija prilikom promene platnog računa se vrši bez naknade.

Obaveze i odgovornosti Banke kao novog i/ili prethodnog pružaoca platnih usluga

Član 68.

Po prijemu Ovlašćenja i uručivanju primerka ili kopije istog Korisniku kao dokaza o prijemu, Banka kao novi pružalac platnih usluga podnosi zahtev prethodnom pružaocu platnih usluga, sprovodi sve radnje potrebne za obezbeđivanje izvršavanja platnih usluga preko novog platnog računa i počinje sa izvršavanjem usluga u vezi sa novim platnim računom, u skladu sa Ovlašćenjem i zakonom propisanim obavezama.

Banka kao prethodni pružalac platnih usluga dostavlja tražene informacije o platnim uslugama novom pružaocu platnih usluga, kao i Korisniku ukoliko je to izričito zahtevao, i sprovodi druge potrebne radnje u vezi sa prethodnim platnim računom u skladu sa zahtevom, Ovlašćenjem i zakonom propisanim obavezama.

Radnje u vezi sa promenom platnog računa se sprovode na način kojim se obezbeđuje da pružanje platnih usluga Korisniku ne bi bilo prekinuto tokom promene platnog računa.

Ukoliko Korisnik nije izmirio sve obaveze po platnom računu čije gašenje zahteva, Banka će kao prethodni pružalac platnih usluga bez odlaganja obavestiti Korisnika da nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa na dan koji je odredio. Ovim se ne isključuje primena odredaba o raskidu okvirnog ugovora na zahtev Korisnika.

Banka kao prethodni pružalac platnih usluga ne može blokirati platni instrument pre dana utvrđenog u Ovlašćenju, osim u slučaju postojanja opravdanih razloga koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita ili dozvoljenog prekoračenja računa, a sve u skladu sa ugovorom o izdavanju i korišćenju platnog instrumenta.

Banka je dužna da bez odlaganja nadoknadi štetu koja je pričinjena Korisniku tokom promene platnog računa, usled nepostupanja u skladu sa zakonom, osim u slučaju više sile nastale tokom promene platnog računa usled koje je sprečena da izvrši obaveze utvrđene zakonom.

Informisanje u vezi sa promenom platnog računa

Član 69.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Detaljne informacije u vezi s promenom platnog računa dostupne su Korisniku u ekspoziturama, prostorijama kojima Korisnik ima pristup i na internet stranici Banke. Te informacije sadrže sve potrebne informacije o propisanim obavezama i odgovornostima prethodnog i novog pružaoca platnih usluga, rokovima za sprovođenje radnji, naknadama, podacima koje je korisnik platnih usluga dužan da dostavi pružaocu platnih usluga, zaštiti prava Korisnika.

Korisnik ima pravo da zahteva i da mu informacije u vezi sa promenom platnog računa budu dostavljene na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Dostavljanje informacija Korisniku u vezi sa promenom platnog računa se vrši bez naknade.

XV PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU

Član 70.

Korisnik ima pravo na pisani prigovor Banci ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga na daljinu, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova poslovanja, i/ili obaveza iz zaključenog ugovora sa Korisnikom.

Korisnik ima pravo na prigovor u roku od 6 (šest) meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava. U svakom slučaju, pravo Korisnika na podnošenje prigovora prestaje nakon isteka 3 (tri) godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava.

Prigovor se može podneti - u pisanoj formi - u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke, elektronskom poštom (e mailom na adresu prigovori@nlbkb.rs), putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva ili korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi.

Ako se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se posebno punomoćje kojim Korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad tačno određenog davaoca usluga i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Korisnika, a koji predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Ako je Korisnik podneo prigovor po isteku navedenog roka, Banka je dužna da ga odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku zakonom propisanog roka, zbog čega Banka nema obavezu da ga razmatra.

Banka je dužna da dostavi odgovor na prigovor Korisniku najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj rok se može produžiti za još najviše 15 (petnaest) dana o čemu će Banka obavestiti Korisnika u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

Odgovor Banke na prigovor Korisnika, treba da bude jasan, potpun i razumljiv za Korisnika, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora.

Ako Banka oceni da je prigovor osnovan, obavestiće Korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je uloženi prigovor otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Banka podnosiocu prigovora ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u gore navedenim zakonskim rokovima podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi poštom na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, 11000 Beograd, ili na početnoj internet stranici Narodne banke Srbije, u delu Pritužba na postupanje davaoca finansijskih usluga / Predlog za posredovanje (www.nbs.rs), ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

korisnika finansijskih usluga na daljinu, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom.

Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora Banke na prigovor ili u roku od 6 (šest) meseci od kada je Banka bila dužna da mu odgovori na prigovor.

Ukoliko Korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u zakonom predviđenim rokovima ima pravo pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa kod Narodne banke Srbije. Postupak posredovanja se pokreće na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana, nakon čega se zaključuje sporazum o pristupanju posredovanju. Predlog za posredovanje obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik obezbeđenja više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta, Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Postupak posredovanja je poverljiv i besplatan za strane u postupku s tim što eventualne troškove koji mogu nastati u tom postupku snose same strane (troškovi putovanja, smeštaja, neplaćeno odsustvo sa posla itd.).

Predlog za posredovanje se dostavlja Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi - na početnoj internet stranici Narodne banke Srbije, u delu Pritužba na postupanje davaoca finansijskih usluga / Predlog za posredovanje (www.nbs.rs), ili poštom, na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

Pokretanje i vođenje postupka po prigovoru i pritužbi, odnosno postupka posredovanja, nisu uslov za ostvarivanje prava Korisnika na sudsku zaštitu, ne isključuje ostvarivanje tog prava, niti utiču na njega.

XVI ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Član 71.

Na postupanje Banke sa podacima do kojih dođe u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne odnosno bankarske tajne i zaštitu podataka o ličnosti, kao i Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd.

XVII IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA

Član 72.

Ako Banka namerava da izmeni ili dopuni odredbe Okvirnog ugovora, dostaviće Korisniku predlog tih izmena i dopuna (u daljem tekstu: Predlog) najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene u pisanoj formi.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, ako Banka predlaže promenu naknade za pružanje platnih usluga u korist Korisnika ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena može se primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja Korisniku predloga izmena i dopuna odredaba okvirnog ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu.

Nakon prijema predloga iz stava 1. ovog člana, Korisnik platnih usluga može prihvatiti ili odbiti izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora pre predloženog dana početka njihove primene.

Banka je dužna da Korisnika, istovremeno s dostavljanjem Predloga, obavesti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna u bilo kom trenutku raskine okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog, kao i da utvrdi dan pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Ukoliko Korisnik pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna navedenog u Predlogu ne obavesti Banku u pisanoj formi da se s tim predlogom nije saglasio smatraće se da je prihvatio Predlog i na ugovorni odnos će se primenjivati predložene izmene i dopune i bez davanja izričite saglasnosti Korisnika, o čemu ga je Banka na lako uočljiv način obavestila dostavljanjem tog Predloga. Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo i pre predloženog dana početka primene istih.

Korisnik koji nije saglasan sa predlogom izmena i/ili dopuna Okvirnog ugovora, ima pravo da bez naknade raskine Okvirni ugovor. Korisnik je dužan da o otkazu pisanim putem obavesti Banku pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, uz obavezu izmirivanja obaveza prema Banci do dana gašenja platnog računa.

XVIII PRESTANAK UGOVORNOG ODNOSA

Član 73.

Ugovorni odnos između Korisnika i Banke prestaje u slučaju:

- otkaza ugovora;
- otkaza po osnovu promene platnog računa;
- smrti Korisnika;
- na osnovu zakona i drugih propisa;
- utvrđivanja ništavosti Okvirnog ugovora.

Otkaz od strane Korisnika

Član 74.

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku, bez naknade, jednostrano raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od mesec dana.

Otkazni rok počinje da teče od datuma prijema Zahteva Korisnika za gašenje platnog računa u Banci. Zahtev se podnosi u pisanoj formi i mora biti potpisan od strane Korisnika ili punomoćnika po specijalnom punomoćju. Korisnik u zahtevu navodi broj platnog računa na koji Banka, po naplati obaveza Korisnika, prenosi sredstva sa računa koji se gasi.

Korisnik ima pravo da zahteva raskid Okvirnog ugovora i bez otkaznog roka ukoliko Banka ne izvršava obaveze utvrđene Okvirnim ugovorom.

Banka neće prihvatiti zahtev za gašenje platnog računa ukoliko je račun Korisnika u blokadi odnosno ako je u toku postupak izvršenja.

Otkaz od strane Banke

Član 75.

Banka ima pravo da jednostrano raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od 2 (dva) meseca, ukoliko se Korisnik ne pridržava Okvirnog ugovora, kao i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom ili drugim propisom.

Banka ima pravo da ugasi platni račun i ukoliko Korisnik ne izvršava platne transakcije preko platnog računa u periodu dužem od 24 meseca, odnosno nema iskazanog prometa.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Otkazni rok počinje da teče danom slanja pisanog obaveštenja o raskidu, na poslednje poznatu prijavljenu adresu Korisnika, odnosno danom slanja obaveštenja putem e-maila ukoliko je ugovoren takav način komunikacije.

Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika zbog toga što nije primio obaveštenje ili dopis od strane Banke koji je upućen na poslednju adresu o kojoj je Korisnik obavestio Banku.

Član 76.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka ako Korisnik:

- postupa suprotno odredbama zakona i drugih propisa,
- ne izvrši obavezu obaveštavanja Banke o promeni ličnih podataka,
- na zahtev Banke ne dostavi podatke i dokumentaciju neophodnu za vršenje radnji i mera poznavanja i praćenja Korisnika u skladu sa Zakonom i procedurama o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma ili je prilikom otvaranja računa Banci dostavio pogrešne ili neistinite podatke od značaja za pravilno i zakonito pružanje usluge, koristi platni račun za izvršavanje platnih transakcija koje nisu u skladu sa pretpostavljenom svrhom i namenom otvaranja i vođenja platnog računa potrošača.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka i radi zaštite od rizika izloženosti Banke pranju novca i finansiranju terorizma, posebno ukoliko:

- Korisnik po zahtevu Banke, u ostavljenom ili razumnom roku, ne dostavi propisane podatke u skladu sa lokalnom regulativom i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, uključujući podatke o poreklu sredstava i prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke,
- se Korisnik nalazi na, ili je predmet restrikcija prema zvaničnim listama sankcija u skladu sa lokalnom i međunarodnom regulativom,
- poslovni odnos sa Korisnikom predstavlja reputacioni rizik za Banku, a naročito u slučaju kršenja važećih propisa kao i procedura za upravljanje rizikom od pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor bez ostavljanja otkaznog roka i ukoliko Korisnik na zahtev Banke, u ostavljenom roku, ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju u skladu sa FATKA sporazumom.

U slučajevima navedenim u ovom članu, Okvirni ugovor prestaje danom slanja obaveštenja o otkazu preporučenim pismom na poslednje poznatu prijavljenu adresu Korisnika, odnosno danom slanja obaveštenja na drugom trajnom nosaču podataka ukoliko je tako ugovoreno, odnosno na dan naveden u obaveštenju.

Obaveze Korisnika i Banke u slučaju otkaza

Član 77.

Korisnik je dužan da do isteka otkaznog roka, odnosno na dan raskida izmiri prema Banci sve obaveze po platnom računu, da plati naknadu za usluge pružene do dana gašenja računa kao i da vrati opremu koja je vlasništvo Banke, a koja mu je data u skladu sa ugovorom o izdavanju i korišćenju platnog instrumenta.

Ukoliko Korisnik ne izmiri obaveze po platnom računu do dana gašenja istog, Banka će svoje pravo na naknadu štete ostvariti u postupku pred sudom.

Nadležnost suda se utvrđuje Ugovorom.

Član 78.

Istekom otkaznog roka Okvirni ugovor se raskida i Banka gasi platni račun.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Nakon raskida ugovornog odnosa između Banke i Korisnika i pod uslovom potpunog izmirenja svih obaveza prema Banci, Banka će preostala sredstva na platnom računu preneti na drugi račun prema pisanim instrukcijama koje Banka primi od Korisnika.

Prestanak Okvirnog ugovora

Član 79.

Okvirni ugovor se smatra raskinutim ukoliko je raskinut ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa, u kom slučaju se raskidaju i ugovori o izdavanju i korišćenju platnih instrumenata.

Okvirni ugovor se ne smatra raskinutim ukoliko je otkazan samo jedan ili više ugovora o izdavanju i korišćenju platnog instrumenta.

Ukoliko Korisnik ima više otvorenih platnih računa u Banci, Okvirni ugovor ostaje na snazi sve do raskida poslednjeg ugovora o otvaranju i vođenju računa koji je sastavni deo Okvirnog ugovora.

U slučaju raskida jednog od više zaključenih ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa raskidaju se i ugovori o izdavanju i korišćenju onih platnih instrumenata čijom se upotrebom iniciraju platne transakcije koje se izvršavaju preko platnog računa koji se gasi.

Banka nakon gašenja platnog računa Korisniku izdaje bez naknade potvrdu da je ovaj račun ugašen, zajedno s podatkom da su sve obaveze prema Banci u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem tog računa izmirene. Potvrda se dostavlja Korisniku bez odlaganja u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, u skladu sa opredeljenjem Korisnika.

Član 80.

Okvirni ugovor prestaje u slučaju utvrđivanja ništavosti istog.

Korisnik ima pravo da zahteva utvrđivanje ništavosti odredaba Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama koje su mu pružene pre zaključenja Okvirnog ugovora, odnosno odredbe koje sadrže informacije koje mu nisu prethodno dostavljene.

Član 81.

U slučaju smrti vlasnika računa Banka postupa na osnovu zakona i drugih propisa, odnosno postupa po pravosnažnom ostavinskom rešenju.

XIX ZAVRŠNE ODREDBE

Član 82.

Ovi Opšti uslovi predstavljaju sastavni deo ponude odnosno deo zaključenih okvirnih ugovora o pružanju platnih usluga potrošačima koji se zaključuju od dana početka njihove primene.

Član 83.

Na izmene i dopune Opštih uslova primenjuju se odredbe o izmenama i dopunama Okvirnog ugovora iz člana 72. ovih Opštih uslova.

Na sve što nije uređeno ovim Opštim uslovima i na okvirne ugovore o pružanju platnih usluga primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Zakon o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica, Zakona o deviznom poslovanju, Zakona o

Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, kao i odredbe drugih zakona i propisa Republike Srbije.

U slučaju donošenja novih propisa, kao i izmena i/ili dopuna zakonskih i podzakonskih akata koji se primenjuju na pružanje platnih usluga, isti će se neposredno primenjivati na ugovorena prava i obaveze Banke i Korisnika do donošenja odgovarajućih izmena i dopuna ovih Opštih uslova.

Član 84.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga su deo Opštih uslova poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd, a Korisnici platnih usluga dobijaju odgovarajući izvod iz istih u zavisnosti od vrste Korisnika i platne usluge za koju se Korisnik opredelio.

Opšte uslove poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd, Banka čini dostupnim Korisniku u pisanom obliku u svim ekspoziturama Banke i na Internet stranici Banke www.nlbkb.rs.

Ovi Opšti uslovi se primenjuju od 01.07.2025. godine.

Danom početka primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima koji su u primeni od 06.05.2025. godine.