

# 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  
11000 Beograd, ul. Svetog Save br. 14  
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](http://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.

Banka je registrovana kod Agencije za privredne registre pod brojem 10156/2005.

**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 vodi kod Banke kao dinarski tekući račun i koristi za izvršavanje transakcija u domaćoj valuti, kao i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža korisniku na osnovu posebnog ugovora (npr. dozvoljeno prekoračenje, kredit i sl.) ili kao drugi platni dinarski račun ili devizni račun na kojem se vode dinarska odnosno devizna sredstva, a koji se takođe koristi za izvršavanje platnih transakcija;

**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

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

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, novčane doznake), uključujući usluge izdavanja i prihvatanja platnih instrumenata;

**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, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

**Transfer odobrenja** je platna usluga kod koje Korisnik kao platilac inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga, u slučaju kada je Korisnik primalac plaćanja radi se o prijemnom transferu odobrenja;

**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;

**Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Banke i Korisnika koje Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga (platna kartica, elektronsko bankarstvo, mobilno bankarstvo, korišćenje PIN-a, korisničke šifre i lozinke, kvalifikovanog sertifikata, aplikativnog softvera za elektronsko bankarstvo i/ili mobilno bankarstvo ili drugog aplikativnog softvera koji omogućava iniciranje instant plaćanja, biometrijskog potpisa, SMS/OTP-a, mToken-a i sl.);

**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 saglasnost za zaključenje ugovora ili izvršenje platnih transakcija datu 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;

**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;

**SMS OTP kod** je jednokratna lozinka koja se šalje SMS servisom na prijavljeni mobilni telefon Korisnika i služi za verifikaciju/potvrđivanje naloga / ugovora na servisu elektronskog bankarstva;

**Ugovor na daljinu** označava ugovor 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;

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

**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** je broj platnog računa koji se utvrđuje ugovorom o otvaranju tog računa i upotrebljava u platnoj transakciji za nedvosmisleno 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 nedvosmisleno identifikaciju Korisnika i davanje saglasnosti za izvršenje platne transakcije;

**Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kojem Banka posluje tako da omogući 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 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 ugovoreni način;

**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;

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

**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 ili bankomata.

**Mobilni uređaj** – mobilni telefon, tablet i ostali uređaji koji podržavaju NFC tehnologiju, sa odgovarajućom verzijom operativnog sistema koji omogućava instalaciju i korišćenje digitalnog novčanika.

**Digitalni novčanik** – softverska aplikacija Banke dostupna klijentima Banke za aktiviranje i korišćenje na mobilnim uređajima, koja 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 se smatraju predlogom za zaključenje Okvirnog ugovora koji Korisnik prihvata odmah ili u roku od 1 (jednog) dana.

Dokumenta se Korisniku dostavljaju putem e-maila ili lično u poslovnim prostorijama odnosno ekspoziturama Banke.

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.

Banka je dužna da Korisniku, u primerenom roku, pre zaključenja ugovora na daljinu dostavi propisane informacije koje su jasne, lako razumljive i primerene upotrebjenom 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.

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

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 Komercijalne banke AD Beograd za prijem i izvršenje platnih transakcija (u daljem tekstu: Terminski plan), ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa, kao i svaki naknadno zaključen ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa i/ili izdavanju i korišćenju platnih instrumenata.

U zavisnosti od platne usluge koja je predmet ugovaranja, kao deo ili aneks okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga, ugovor između Banke i Korisnika može biti zaključen svojeručnim potpisivanjem isprava na papiru ili odgovarajućem uređaju (npr. tablet) uz istovremeno fizičko prisustvo obe strane ili upotrebom sredstva komunikacije na daljinu uz korišćenje kvalifikovanog elektronskog potpisa, dok ugovor na daljinu u vrednosti do 600.000 dinara može biti potpisan i korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje identiteta Korisnika (autentifikacija) ili drugim sredstvom za utvrđivanje identiteta (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 i zaključenog ugovora o otvaranju i vođenju računa (u daljem tekstu: Ugovor).

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Platni račun se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranim valutama, izdavanjem platnih naloga u papirnom 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 dinarska odnosno devizna sredstva i koji se koristi za izvršavanje domaćih ili međunarodnih platnih transakcija.

### 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. U slučaju da je zahtev za otvaranje računa podnet elektronskim putem nije potrebno potpisivanje istog od strane Korisnika.

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 je uređeno elektronsko poslovanje i elektronski potpis;
- druge zakonom i internim aktima Banke propisane dokumentacije potrebne za prikupljanje drugih podataka o Korisniku/punomoćniku/zakonskom zastupniku/staratelju, a u skladu s propisima i internim aktima koji 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.

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

### 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.

Banka Korisniku izdaje identifikacioni dokument o otvorenom platnom računu, koji u zavisnosti od vrste i namene računa koji se otvara, može biti:

- debitna platna kartica koja se izdaje automatski kao identifikaciona kartica dinarskog tekućeg računa i ima funkciju identifikacionog dokumenta i platnog instrumenta koji se upotrebljava za izdavanje naloga za izvršenje domaćih platnih transakcija odnosno raspolaganje sredstvima na platnom računu;
- kartica kojom se Korisnik identifikuje i potvrđuje pravo raspolaganja sredstvima na deviznom platnom računu.

Uslovi i način izdavanja i korišćenja debitne platne kartice uređuju se ugovorom o izdavanju i korišćenju debitne platne kartice za koju se Korisnik opredeli, a koji predstavlja sastavni deo Okvirnog ugovora.

### Član 13.

Banka slobodno odlučuje o izboru Korisnika i u slučaju odbijanja zaključivanja Ugovora nije dužna da posebno obrazlaže razloge odbijanja, osim u slučaju 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 internim aktima 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, i/ili politikom NLB Grupe, odnosno ukoliko Korisnik postupa suprotno zakonima i drugim propisima.

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.

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

### Raspolaganje 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 i identifikacionog dokumenta računa (kartica, knjižica) ili u elektronskom obliku korišćenjem platnih instrumenata (plaćanje i podizanje sredstava korišćenjem platne kartice, biometrijskog potpisa, 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.

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 odgovoran za štetu koju Banci prouzrokuje Ovlašćeno lice. Ovlašćenje se ne može odnositi na pravo gašenja platnog računa, kao ni na pravo daljeg prenošenja ovlašćenja po platnom računu.

Ovlašćenja se gase 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.

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.

#### 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 internih akata Banke kojim 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 računa, uplata i isplata gotovine na račun odnosno sa računa u ekspoziturama, na bankomatima ili drugim sličnim uređajima, usluge izvršavanja platnih transakcija direktnim zaduženjem, platnom karticom, putem interneta, transferom odobrenja, uključujući trajni nalog, na odgovarajućim uređajima, u ekspoziturama i korišćenjem interneta.



## **Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima**

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

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 ugaziti račun u drugoj banci i dostavi obaveštenje druge banke o gašenju platnog računa.

Banka može odbiti zahtev Korisnika i u slučajevima predviđenim čl. 13. st. 2. i 3. 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 vansudskog rešavanja spornog odnosa u vezi sa otvaranjem platnog računa sa osnovnim uslugama.

### **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.

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 3. ovih opštih uslova.

### **Pružanje drugih usluga uz platni račun sa osnovnim uslugama**

#### **Član 22.**

Banka može Korisniku, na njegov zahtev, odobriti dozvoljeno prekoračenje platnog računa sa osnovnim uslugama i korišćenje kreditne kartice.

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.

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

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 3. 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 čiji su sastavni delovi posebni ugovori čiji su predmet usluge iz izabranog seta.

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.

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.

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

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 instrumenata. 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 3. ovih opštih uslova.

## Platne kartice

### Član 27.

Prilikom otvaranja dinarskog tekućeg računa Banka korisniku automatski izdaje DINA CARD debitnu identifikacionu karticu računa. Identifikaciona kartica računa izdaje kao debitna platna kartica 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.

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 ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice za koju se Korisnik opredelio prilikom otvaranja računa, odnosno naknadno u toku vođenja istog. Platna kartica može biti izdata i na osnovu zahteva za otvaranje seta računa u kom slučaju se prava i obaveze Korisnika i Banke, uslovi i način korišćenja Kartice, način izvršavanja platnih transakcija, odgovornost, zaštitne i druge mere u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija Karticom, način ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika, način i sredstva komunikacije, kao i uslovi za izmene i dopune odnosno prestanak ugovornog odnosa regulišu Okvirnim ugovorom o pružanju platnih usluga fizičkim licima rezidentima.

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

Korisnik kome nije izdata i koji nije preuzeo identifikacionu debitnu karticu računa, ne može biti Korisnik neke druge kartice iz ponude Banke.

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

Ukoliko ispunjava tehničke preduslove, Korisnik može koristiti dodatnu funkcionalnost/uslugu - digitalni novačnik koji predstavlja softversku aplikaciju za mobilne uređaje, putem koje može 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 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 koja daje saglasnost u pisanoj formi. Dodatne kartice su vezane za račun Korisnika po kojem je izdata osnovna kartica i sve odredbe ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice, pravima i obavezama Korisnika, limitu potrošnje i ostalim uslovima korišćenja platne kartice odnose se i na korisnike dodatnih kartica.

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

### Član 28.

Uslovi i način izdavanja i korišćenja platne kartice uređeni su ugovorom o izdavanju i korišćenju platne kartice za koju se Korisnik opredelio. Zahtev za izdavanje kartice se može podneti na papiru ili 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, na zahtev Korisnika, dostaviti istom relevantnu dokumentaciju kojom Korisniku pruža neophodne informacije o uslovima pružanja usluge izdavanja i prihvatanja platne kartice.

Zaključen ugovor/i o izdavanju i korišćenju platnih kartica predstavljaju sastavni deo 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 platni instrumenti omogućavaju Korisniku izvršavanje domaćih i međunarodnih platnih transakcija elektronskim putem, pregleda stanja i promena po platnom računu, aktiviranje/gašenje trajnih naloga, 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 platnog instrumenta elektronskog i mobilnog bankarstva može biti samo Korisnik koji u Banci ima otvoren tekući dinarski račun.

Uslovi izdavanja i korišćenja platnih instrumenata koji se upotrebljavaju za izdavanje naloga putem elektronskog i mobilnog bankarstva uređeni su Pravilima korišćenja elektronskog i/ili 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 izdavanje platnog instrumenta 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.

Zaključen ugovor o korišćenju elektronskog i/ili mobilnog bankarstva, zajedno sa pratećim pravilima i dokumentima, predstavlja sastavni deo Okvirnog ugovora.

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 platnog instrumenta, ukoliko posumnja da Korisnik zloupotrebljava te platne instrumente 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 3. 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 elektronskim potpisom (biometrijski potpis) - 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 - ako je izvršen unos korisničkog imena i lozinke, PIN koda i, u zavisnosti od primaoca navedenog u nalogu, dodatnom verifikacijom platnog naloga preko mTokena, SMS OTP ili drugog ugovorenog načina davanja saglasnosti u skladu sa ugovorom o korišćenju elektronskog i/ili mobilnog bankarstva i očitavanjem IPS QR koda sa računa/fakture ili generisanom na prodajnom mestu trgovca kao i prezentovanjem IPS QR koda na prodajnom mestu trgovca, uz verifikaciju platnog naloga odabranom metodom (PIN kodom korisnika ili otiskom prsta korisnika); ;
- 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 ugovorom o izdavanju i korišćenju platne kartice.

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.

#### 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 po kreditu, konkretnom platnom računu ili drugih dospelih potraživanja, 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 3. ovih opštih uslova.

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

### 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.

### 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;
- 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.

## **Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima**

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.

Banka može, bez saglasnosti Korisnika, uskratiti mogućnost izvršenja platnog naloga u slučajevima predviđenim čl. 13. st. 2. i 3. 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).

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.

## **Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima**

### **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;
- 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.

Banka može, bez saglasnosti Korisnika, uskratiti mogućnost izvršenja platnog naloga u slučajevima predviđenim čl. 13. st. 2. i 3. ovih opštih uslova.

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 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.

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.



## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

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.

### IX ZAŠTITNE I DRUGE MERE U VEZI SA IZVRŠAVANJEM TRANSAKCIJA

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

##### Jedinstvena identifikaciona oznaka

###### Član 42.

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.

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 43.

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

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

##### Neizvršena ili nepravilno izvršena platna transakcija

###### Član 44.

Banka odgovara Korisniku koji je 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.

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Banka odgovara Korisniku koji je inicirao transakciju po osnovu platnog naloga u papirnom obliku 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 ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

### Član 45.

Banka se obavezuje da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene 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.

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 46.

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, 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.

Povraćaj sredstava kod nepravilno izvršenih transakcija u dinarima ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija sa platnog računa na koji su preneti ta sredstva.

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

### Član 47.

Korisnik ima pravo da, u slučaju 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.

Korisnik ima pravo da, u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije, odnosno neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Banka.

### Učešće posrednika u neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji

#### Član 48.

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 49.

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.

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.

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 50.

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 na osnovu zakonskih propisa u vezi sa sprečavanjem pranja novca i finansiranja terorizma i drugih propisa koje je Banka u obavezi da primeni.

## 3. UPOTREBA PLATNIH INSTRUMENTATA I ZAŠTITNE MERE

### Obaveze Korisnika i Banke u vezi sa izdavanjem i korišćenjem platnog instrumenata

#### Član 51.

Korisnik je dužan da koristi platni instrument u skladu sa ugovorom kojim se uređuje izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta.

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

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 da obavesti Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta i da spreči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon dobijanja tog obaveštenja, kao i da mu omogući korišćenje platnog instrumenta koji je bio blokiran kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

### Gubitak, krađa ili zloupotreba platnog instrumenta

#### Član 52.

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](mailto:posta@nlbkb.rs) (za platne kartice) i [kontakt.centar@nlbkb.rs](mailto: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 Korisniku može izdati nov platni instrument uz podnošenje odgovarajuće dokumentacije. 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.

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 zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

### Ograničenje korišćenja platnog instrumenta

#### Član 53.

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.

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 njegovu korišćenje radi prevare ili ako postoji

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

povećan rizik da platilac neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja po računu platioca.

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 internim aktima 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, i/ili politikom NLB Grupe, 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 54.

Banka na pozitivan saldo na platnom računu ne obračunava kamatu.

### Dinarski tekući račun

#### Član 55.

Ukoliko Klijent poslovanjem po dinarskom tekućem računu isti dovede u minusno stanje iznad iznosa sopstvenih sredstava ili iznad iznosa ugovorenog dozvoljenog prekoračenja, dužan je da plati Banci ugovorenu kamatu za nedozvoljeno prekoračenje, po kamatnoj stopi utvrđenoj u Ugovoru, kao i da snosi zakonske posledice ovakvog nesavesnog poslovanja.

Kamatna stopa za nedozvoljeno prekoračenje po dinarskom tekućem računu je promenljiva i iznosi 40 p.p. na godišnjem nivou, uvećanih za stopu rasta potrošačkih cena na godišnjem nivou, pri čemu se usklađivanje sa stopom rasta potrošačkih cena vrši dva puta godišnje i to svakog 01.03. na osnovu stope rasta potrošačkih cena u prethodnoj kalendarskoj godini i 01.09. na osnovu stope rasta potrošačkih cena za period od 30.06. prethodne godine do 30.06. tekuće godine. Podatak o godišnjoj stopi rasta potrošačkih cena za navedene periode dostupan je u svim ekspoziturama i na Internet stranici Banke. Promena kamatne stope za nedozvoljeno prekoračenje se može odmah primeniti i bez prethodnog obaveštavanja Korisnika o tim izmenama.

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 (100 dana kontinuirane docnje po računu), Korisnik pored glavnice, duguje i zateznu kamatu na iznos duga do dana izmirenja, po stopi utvrđenoj zakonom kojim se uređuje zatezna kamata.

## **Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima**

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 56.

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

### **XI NAKNADE I TROŠKOVI**

Član 57.

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.

O promenama visine naknada Banka će Korisnika obavestiti u skladu sa članom 73. ovih Opštih uslova.

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

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 umanjnjem iznosa platne transakcije;
- troškova strane banke po osnovu realizacije ino - čekova prosleđenih na inkaso.

### **Dinarski tekući račun**

Član 58.

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 59.

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 60.

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 61.

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 62.

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 ugovoreni način koji tom Korisniku omogućava da Izvod sačuva i reprodukuje u nepromenjenom obliku.

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 63.

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.

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.

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 ugovoren način.

Korisniku koji Banci prijavi e-mail adresu Izvod i Izveštaj o naplaćenim naknadama će biti prosleđeni korišćenjem iste. Korisniku elektronske banke Izvod će biti dostavljen putem personalizovane web stranice.

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

Izvod i Izveštaj o naplaćenim naknadama mogu biti dostavljeni Korisniku i na papiru u ekspoziturama Banke, odnosno poslati u papirnoj ili elektronskoj formi u zavisnosti od dogovorenog načina komunikacije sa Korisnikom odnosno u skladu sa posebnim zahtevom Korisnika vezanim za način ostvarivanja prava na informisanje. Na zahtev korisnika Banka je dužna da mu Izveštaj dostavi u papiru.

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 namerni izmene visine naknade ili kamatnih stopa ili kada je Korisnika potrebno obavestiti o nastupanju bilo koje okolnosti bitne za poslovanje po platnom računu.

### Član 64.

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 65.

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 66.

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.

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),



## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

- 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 67.

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 68.

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.

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

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

### XV PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU

#### Član 69.

Korisnik ima pravo na prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa, ovih Opštih uslova, Okvirnog ugovora, i dobrih poslovnih običaja. Prigovor se može podneti u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili interesa. Ukoliko je prigovor podnet po isteku ovog roka, Banka će obavestiti Korisnika da nije u obavezi da isti razmatra.

Prigovor se podnosi u pisanoj formi i može se podneti u poslovnim prostorijama Banke, poštom, elektronskom poštom na adresu: prigovori@nlbkb.rs ili putem linka na početnoj strani Internet prezentacije Banke, odnosno na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema prigovora i njegova sadržina.

Kod ugovora na daljinu, Korisnik ima pravo da podnese prigovor korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi. Izuzetno, prigovor može biti podnet usmeno putem telefona, samo ukoliko je ugovor na koji se prigovor odnosi zaključen korišćenjem ovog sredstva komunikacije na daljinu.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Bankom na koji se taj prigovor odnosi (npr. broj platnog računa, kartice i sl.), kao i razloge podnošenja prigovora.

Obaveza Banke je da pismeni prigovor primi u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge i da Korisniku izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i podacima o zaposlenom koji je prigovor primio.

U slučaju da Korisnik podnese prigovor preko internet prezentacije Banke, putem e-mail-a ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, kao i u slučaju podnošenja prigovora usmeno putem telefona, Banka će putem e-mail-a ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah potvrditi prijem prigovora.

Banka je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor Korisniku, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Banka ne može da dostavi odgovor u tom roku, iz razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Korisnik će biti obavešten pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Banka može odgovor Korisniku dostaviti poštom ili elektronskom poštom, kao i na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku ako se Korisnik sa tim saglasio. Ako je prigovor ocenjen kao osnovan, obaveza Banka je da obavesti Korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Podnošenje prigovora i postupanje po istom vrši se bez naknade.

#### Član 70.

Korisnik koji nije zadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ima pravo da, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podnese pritužbu u pisanoj formi, u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje. Uz pritužbu Narodnoj banci Srbije potrebno je dostaviti prigovor upućen Banci, odgovor Banke (ukoliko je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz pritužbe, kao i specijalno punomoćje ukoliko se podnosi preko punomoćnika.

#### Član 71.

Pored prava na prigovor i pritužbu, Korisnik ima pravo i na pokretanje postupka posredovanja u cilju vansudskog rešavanja spornog odnosa. Postupak posredovanja može se pokrenuti po prijemu odgovora

## **Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima**

Banke na prigovor odnosno isteka roka za dostavljanje istog, ali i u toku odnosno nakon postupka po pritužbi pred Narodnom bankom Srbije.

Na zaštitu Korisnika shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Detaljne informacije u vezi sa načinom podnošenja prigovora i postupanja Banke po prigovoru, načinom podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije, pravom na pokretanje postupka posredovanja, Banka čini dostupnim na Internet stranici i u svim poslovnim prostorijama u kojima se pružaju usluge.

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

#### **Član 72.**

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 73.**

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.

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. 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.

Ukoliko se promena naknade vrši u korist Korisnika, promene se mogu primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika.

### **XVIII PRESTANAK UGOVORNOG ODNOSA**

#### **Član 74.**

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 75.**

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 76.**

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.

Otkazni rok počinje da teče danom slanja pisanog obaveštenja o raskidu, preporučenom pošiljkom 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 77.**

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 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, 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 i/ili politikom NLB Grupe,
- poslovni odnos sa Korisnikom predstavlja reputacioni rizik za Banku, a naročito u slučaju kršenja važećih propisa kao i standarda NLB Grupe za upravljanje rizikom od pranja novca i finansiranja terorizma.

## **Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima**

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.

### **Obaveze Korisnika i Banke u slučaju otkaza**

#### **Član 78.**

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 79.**

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

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 80.**

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 pismenoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, u skladu sa opredeljenjem Korisnika.

#### **Član 81.**

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.

## Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima

### Član 82.

Platni račun Korisnika se gasi nezavisno od volje Korisnika i Banke u slučaju smrti Korisnika odnosno na osnovu zakona i drugih propisa.

## XIX ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 83.

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 84.

Na izmene i dopune Opštih uslova primenjuju se odredbe o izmenama i dopunama Okvirnog ugovora iz člana 73. 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 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 85.

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 <http://www.nlbkb.rs>.

Ovi Opšti uslovi se primenjuju od 30.04.2022. godine.

Danom početka primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima koji su u primeni od 01.10.2021. godine.