

# OPŠTI USLOVI IZVRŠAVANJA JEDNOKRATNIH PLATNIH TRANSAKCIJA

---

## I OPŠTE ODREDBE

### Član 1.

Opštim uslovima izvršavanja jednokratnih platnih transakcija uređuju se uslovi pod kojima NLB Komercijalna banka AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) pruža usluge izvršavanja jednokratnih platnih transakcija pravnim licima, preduzetnicima i potrošačima tj. poljoprivrednicima i fizičkim licima (u daljem tekstu: Korisnik).

Opšti uslovi izvršavanja jednokratnih platnih transakcija (u daljem tekstu: Opšti uslovi) primenjuju se na Korisnika koji se obratio Banci radi izvršenja platne transakcije, a nema zaključen okvirni ugovor o pružanju platnih usluga sa Bankom. Ovi Opšti uslovi se primenjuju i na Korisnika koji ima zaključen okvirni ugovor sa Bankom tj. otvoren tekući račun u Banci odnosno izdat platni instrument Banke, ali iste ne koristi za izvršavanje zahtevane platne transakcije.

Platne transakcije na koje se odnose ovi Opšti uslovi su transakcije inicirane izdavanjem platnog naloga u papirnom obliku i upotrebom platne kartice na bankomatu Banke.

### Član 2.

Ovi Opšti uslovi zajedno sa odgovarajućim Odlukama o tarifama naknada Banke (u daljem tekstu: Tarifa naknada), Terminskim planom Banke za prijem i izvršenje platnih transakcija (u daljem tekstu: Terminski plan), Dnevnom kursnom listom Banke na dan izvršenja transakcije i platnim nalogom Korisnika čine Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

## II POJMOVI

### Član 3.

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): KOBBSBG

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

Spisak regiona i ekspozitura Banke sa adresama objavljen je 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 pravno lice, preduzetnik ili potrošač (poljoprivrednik ili fizičko lice) koji se Banci obratio radi izvršavanja platne transakcije koja nije obuhvaćena okvirnim ugovorom zaključenim sa Bankom. Sa

izuzetkom poljoprivrednika koji može biti samo rezident, Korisnik može imati status rezidenta ili nerezidenta, u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju;

**Jednokratna platna transakcija** označava transakciju uplate, prenosa ili isplate novčanih sredstava od strane platioca odnosno primaoca plaćanja preko platnog računa koji nije obuhvaćen okvirnim ugovorom zaključenim sa Bankom, a koja se obavlja bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

**Platilac** je lice koje izdaje platni nalog a nema otvoren tekući račun u Banci ni platnu karticu čiji je izdavalac Banka ili lice koje ima otvoren tekući račun u Banci odnosno platnu karticu izdatu od strane Banke ali iste ne koristi za izvršenje platne transakcije;

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

**Platna usluga** podrazumeva prijem i izvršenje naloga za plaćanje u papirnoj formi, prijem i izvršenje naloga za isplatu izdatog upotrebom platne kartice čiji izdavalac nije Banka (isplata gotovog novca na bankomatu), kao i prijem i izvršenje naloga za prenos na osnovu menice;

**Platni nalog** je nalog u papirnom obliku odnosno nalog izdat korišćenjem platne kartice na bankomatu Banke i označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

**Instant plaćanje** je 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;

**Platna kartica** je platni instrument koji Korisnik, na osnovu okvirnog ugovora zaključenog sa drugim pružaocem platnih usluga, upotrebljava za izdavanje platnog naloga tj. iniciranje platne transakcije na bankomatu Banke;

**Jedinstvena identifikaciona oznaka** označava broj tekućeg računa ili broj platne kartice koji je utvrđen ugovorom između Korisnika i pružaoca platnih usluga koji nije Banka, a koji se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju korisnika, platnog računa, platne kartice;

**Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje tako da omogući izvršavanje platnih transakcija;

**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;

**PIN** (Personal Identification Number) je lični identifikacioni broj koji se dodeljuje svakom Korisniku uz Karticu i služi za identifikaciju prilikom podizanja gotovine na bankomatima ili kupovine na POS terminalima ukoliko rade na principu unetog PIN-a;

**Bankomat/ATM** je elektronski uređaj koji Korisniku Kartice omogućava podizanje gotovog novca i proveru stanja na računu 24 časa dnevno, kao i druge usluge u zavisnosti od mogućnosti uređaja.

### III UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI

#### Prethodne informacije

#### Član 4.

Pre izvršenja jednokratne platne transakcije Banka Korisniku čini lako dostupnim informacije o uslovima izvršavanja jednokratnih platnih transakcija.

Dostupnost navedenih informacija Banka obezbeđuje objavljivanjem na vidnom mestu, u poslovnim prostorijama u kojima se pružaju platne usluge i na Internet stranici Banke, sledećih dokumenata:

- ovih Opštih uslova koji sadrže informacije o podacima koje je Korisnik dužan da navede u platnom nalogu radi pravilnog izvršenja istog tj. o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci i drugim podacima od značaja za izvršenje jednokratne platne transakcije,
- Terminskog plana kojim se utvrđuje vreme prijema i rok za izvršenje platnih transakcija od strane Banke,
- Tarifa naknada Banke kojima su utvrđene vrste i visina naknada koje Banka naplaćuje.
- Dnevne kursne liste koja važi na dan iniciranja jednokratne platne transakcije ukoliko njeno izvršavanje uključuje zamenu valute.

Za platne transakcije inicirane na bankomatima Banke, prethodne informacije Korisniku obezbeđuje pružalac platnih usluga koji je izdao platnu karticu.

### **Zaključivanje ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji**

#### **Član 5.**

Izdavanjem platnog naloga Banci smatra se da se Korisnik upoznao i da prihvata uslove izvršavanja jednokratnih platnih transakcija Banke.

Ugovor se smatra zaključenim činom izražavanja volje Korisnika da se platna transakcija izvrši (usmeno, uručivanjem gotovog novca i/ili platnog naloga, ubacivanjem platne kartice u bankomat) i davanjem saglasnosti Korisnika za izvršenje jednokratne platne transakcije na način uređen odredbama člana 8. ovih Opštih uslova.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine potpisan odnosno autorizovan platni nalog Korisnika, ovi Opšti uslovi, Tarifa naknada, Dnevna kursna lista Banke važeća na dan izvršenja transakcije ukoliko se vrši zamena valute i Terminski plan.

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena okvirnim ugovorom o platnim uslugama.

Ugovorom o jednokratnoj platnoj taranskciji ne uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija.

Na zahtev Korisnika, Banka će odgovarajuće informacije dostaviti istom na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

### **IV IZVRŠAVANJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE**

#### **Prijem platnog naloga**

#### **Član 6.**

Jednokratna platna transakcija određuje se platnim nalogom.

Banka prima platne naloge neposredno od strane Korisnika koji inicira izvršenje jednokratne platne transakcije:

- u svojstvu platioca koji izdaje nalog za uplatu sredstava u korist računa otvorenog u Banci ili kod drugog pružaoca platnih uluga,
- u svojstvu primaoca plaćanja koji na osnovu menice inicira prenos sredstava sa računa platioca kod Banke u korist računa primaoca kod drugog pružaoca platnih usluga,
- u svojstvu primaoca plaćanja koji na osnovu identifikacionog koda/prezentacije niza neophodnih podataka inicira isplatu sredstava,
- na bankomatu Banke upotrebom platne kartice čiji izdavalac nije Banka.

Banka prima naloge za plaćanje u domaćoj valuti.

U primeni od: 30.04.2022. godine

#### Član 7.

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

Banka vrši prijem platnih naloga do kraja poslovnog dana odnosno do krajnjeg vremena koje je Terminskim planom određeno za prijem naloga. Za naloge primljene po isteku poslovnog dana smatraće se da su primljeni narednog poslovnog dana.

Poslovni dan i momenat do kojeg Banka prima naloge definisani su Terminskim planom Banke.

Vreme prijema platnog naloga za isplatu na bankomatu Banke je momenat kada je Korisnik dao saglasnost za izvršenje transakcije i pružalac platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta sproveo postupak autentifikacije i autorizacije.

### **Saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije**

#### Član 8.

Banka će izvršiti platnu transakciju samo 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.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije na sledeće načine:

- izdavanjem i potpisivanjem platnog naloga u papirnom obliku,
- uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga,
- unosom minimuma podataka neophodnih za odobravanje transakcije podizanja gotovine ili neke druge usluge na bankomatu od strane pružaoca platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta (unos PIN-a ili drugih sigurnosnih elemenata).

Platne transakcije za čije je izvršenje saglasnost data na neki od napred navedenih načina smatra se odobrenom odnosno autorizovanom platnom transakcijom.

### **Rok za izvršenje platnog naloga**

#### Član 9.

Nalozi primljeni u toku poslovnog dana do krajnjeg roka za prijem naloga u skladu sa Terminskim planom, izvršavaju se istog poslovnog dana.

Nalozi primljeni po isteku poslovnog dana biće izvršeni narednog poslovnog dana. Banka zadržava pravo da na dan prijema naloga, a u okviru svojih mogućnosti, izvrši i naloge primljene posle rokova definisanih Terminskim planom.

Nalog za isplatu izdat upotrebom platne kartice na bankomatu Banke izvršava se odmah.

Platni nalozi koji se izvršavaju kao instant transfer odobrenja izvršavaju se istog poslovnog dana.

### **Izvršenje platnog naloga**

#### Član 10.

Banka izvršava platni nalog ako je za izvršenje platne transakcije data saglasnost Korisnika u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Korisnik je dužan da u platnom nalogu izdatom u papirnom obliku na šalteru Banke navede sledeći minimum elemenata:

- tačan broj računa (jedinствена identifikaciona oznaka) u korist kojeg se vrši uplata,
- podatke o platiocu i primaocu plaćanja (ime, prezime odnosno naziv i adresa),
- iznos i datum transakcije,

U primeni od: 30.04.2022. godine

- saglasnost tj. potpis platioca.

Minimum elemenata naloga za isplatu na bankomatu Banke ili obavljanja druge usluge koju pruža bankomat definiše pružalac platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta.

#### Član 11.

Da bi platni nalog platioca u papirnom obliku bio izvršen neophodno je da je uredno popunjen (potpuno i čitko, bez ispravljenih, precrtanih ili brisanih podataka) na propisanom obrascu platnog naloga, kao i da su obezbeđena novčana sredstva u visini zahtevane transakcije i naknade koju Banka naplaćuje za pružanje usluge.

Da bi platni nalog primaoca plaćanja bio izvršen neophodno je da pored uredno popunjenog platnog naloga bude priložena odgovarajuća dokumentacija kojom se dokazuje osnov transakcije.

Da bi nalog izdat upotrebom platnog instrumenta na bankomatu Banke bio realizovan neophodno je da budu ispunjeni uslovi predviđeni ugovorom sa pružaocem platnih usluga koji je izdao platni instrument, a naročito validnost platnog instrumenta, raspoloživost sredstava, unos PIN i sl.

#### Član 12.

Pre izvršenja transakcije Banka vrši identifikaciju Korisnika uvidom u identifikacioni dokument i primenom svih postupaka propisanim internim aktima Banke, odnosno na osnovu unosa personalizovanih identifikacionih podataka ukoliko se transakcija izvršava na bankomatu.

Platni nalog se smatra izvršenim:

- kada je iznos platne transakcije po platnom nalogu platioca odnosno primaoca odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja;
- kada je Korisniku isplaćen novac na bankomatu Banke, odnosno izdata potvrda da je obavljena druga usluga u zavisnosti od mogućnosti uređaja.

### **Informisanje Korisnika**

#### Član 13.

Banka Korisniku platiocu koji inicira izvršenje platne transakcije izdavanjem naloga u papirnom obliku dostavlja odnosno čini lako dostupnim sledeće informacije:

- referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije o primaocu plaćanja;
- iznos platne transakcije;
- iznos naknade koju naplaćuje Banka za izvršenje zahtevane platne transakcije;
- datum prijema platnog naloga.

Navedene informacije Banka će nakon izvršenja platne transakcije, bez naknade, Korisniku predati na papiru.

#### Član 14.

Nakon izvršenja platnog naloga Banka Korisniku primaocu plaćanja dostavlja odnosno čini lako dostupnim sledeće informacije:

- referentnu oznaku ili druge podatke koji omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije o platiocu,
- iznos platne transakcije u valuti u kojoj su sredstva Korisniku stavljena na raspolaganje,
- iznos naknade koju naplaćuje Banka za izvršenje zahtevane platne transakcije,
- kurs zamene valuta i iznos platne transakcije nakon zamene valuta, ukoliko izvršenje transakcije uključuje zamenu valuta,
- datum kada su sredstva Korisniku stavljena na raspolaganje.

Navedene informacije Banka će nakon izvršenja platne transakcije, bez naknade, Korisniku predati na papiru.

#### Član 15.

U slučaju platnih naloga izdatih upotrebom platne kartice na bankomatu Banke, informacije o izvršenoj jednokratnoj transakciji Korisniku obezbeđuje pružalac platnih usluga koji je izdao platnu karticu.

### **Odbijanje platnog naloga**

#### Član 16.

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

- ako nalog nije popunjen i izdat na propisanom obrascu ili ne sadrži sve elemente potrebne za izvršenje naloga;
- ako Korisnik nije obezbedio novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Banke;
- ako za nalog za isplatu gotovine ili za obavljanje druge usluge na bankomatu Banke nije dobijeno odobrenje pružaoca platnih usluga koji je izdao platnu karticu;
- kada postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga.

Banka može odbiti izvršenje platnog naloga radi zaštite od rizika izloženosti Banke pranju novca i finansiranju terorizma, odnosno ukoliko klijent postupa suprotno zakonima i drugim propisima, 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.

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

Banka će odmah obavestiti Korisnika o odbijanju naloga za plaćanje i, ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su bile uzrok odbijanja, usmeno odnosno putem poruke na bankomatu.

Ukoliko Korisnik zahteva, Banka će mu dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

### **Opoziv platnog naloga**

#### Član 17.

Korisnik ne može opozvati platni nalog u papirnom obliku nakon što je isti unet u sistem Banke i započet proces izvršenja.

Nalog podnet korišćenjem platne kartice na bankomatu Banke ne može biti opozvan nakon što je autorizovan odnosno nakon što je na bankomatu transakcija obrađena i izvršena isplata odnosno druga usluga.

## **V ODGOVORNOST BANKE I KORISNIKA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA I POVRAĆAJ IZNOSA PLATNE TRANSAKCIJE**

### **Jedinstvena identifikaciona oznaka**

#### **Član 18.**

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

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

Banka može Korisniku, na zahtev da pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije.

### **Neodobrena, neizvršena ili nepravilno izvršena platna transakcija**

#### **Član 19.**

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

Banka odgovara Korisniku koji je inicirao platnu transakciju po osnovu platnog naloga u svojstvu platioca, za blagovremeno i pravilno izvršenje platne transakcije do pružaoca platnih usluga primaoca tog plaćanja.

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

Ako je nepravilno izvršila platnu transakciju po osnovu platnog naloga u papirnom obliku izdatog od strane Korisnika, a suprotno od podataka navedenih u tom platnom nalogu, u slučajevima kada je prenet veći ili manji iznos od iznosa navedenog u platnom nalogu i/ili kada su sredstva prenet drugom primaocu plaćanja, Banka je u obavezi da Korisniku vrati iznos uplaćenih sredstava i naknada.

#### **Član 20.**

U slučaju neodobrene, neizvršene odnosno nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa tih platnih transakcija.

Banka se obavezuje da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa ovih transakcija ili pravilno izvršenje tih platnih transakcija pod uslovom da je Korisnik obavesti o toj platnoj transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije odmah nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 meseci koji važi za potrošače, odnosno najkasnije u roku od 6 meseci kada se radi o platnim transakcijama iniciranim platnim nalogima u papirnom obliku pravnih lica i preduzetnika.

U slučaju transakcije na bankomatu, Korisnik se obraća izdavaocu platne kartice, koji u njegovo ime zahteva pravilno izvršenje transakcije, a u skladu sa pravilima koja propisuje konkretna kartičarska organizacija u okviru koje je izdata kartica.

Korisnik dostavlja obaveštenje odnosno podnosi zahtev Banci u pisanoj formi, lično ili slanjem obaveštenja poštom ili putem e-maila, a u slučaju da Banka ne može da postupi po zahtevu Korisnika obavestiće ga o razlozima u pisanoj formi ostavljanjem na adresu sa koje je zahtev Korisnika poslat.

#### **Član 21.**

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 22.**

Banka odgovara Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju u dinarima 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).

### **Isključenje odgovornosti**

#### **Član 23.**

Isključena je odgovornost Banke za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje naloga u slučajevima nastupa smetnji u obavljanju platnih usluga odnosno događaja prouzrokovanih delovanjem više sile i drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

### **VI NAKNADE**

#### **Član 24.**

Naknade za pružanje usluge izvršavanja platnih transakcija definisane su Tarifom naknada koju Banka čini dostupnom Korisniku na Internet stranici i u svim ekspoziturama.

Banka Korisniku naplaćuje naknadu odmah po izvršenju platne transakcije.

Naknade za izvršavanje naloga za isplatu ili obavljanje druge usluge na bankomatu Banke regulisane su okvirnim ugovorom sa pružaocem platnih usluga koji je izdao platnu karticu.

### **VII KURS**

#### **Član 25.**

Pri izvršavanju jednokratnih transakcija koje zahtevaju zamenu valuta koristi se kupovni i/ili prodajni kurs Banke koji važi u trenutku izvršenja transakcije.

Za konverziju između različitih stranih valuta i domaće valute primenjavaće se Dnevna kursna lista Banke odnosno kupovni kurs za konverziju strane valute u dinare, prodajni kurs za konverziju dinara u stranu valutu, a ukoliko se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta primenjuje se Bančin kupovni kurs za konverziju strane valute u dinare, a potom prodajni kurs za konverziju dinara u drugu stranu valutu. Dnevna kursna lista je dostupna na Internet stranici i na svim šalterima Banke.

Kurs po kojem će se izvršavati nalog za isplatu ili obavljanje druge usluge na bankomatu Banke regulisane su okvirnim ugovorom sa pružaocem platnih usluga koji je izdao platnu karticu.

### **VIII NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE**

#### **Član 26.**

Ugovor o jednokratnoj transakciji se zaključuje na srpskom jeziku. Komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija se na srpskom jeziku, usmeno.

Banka Korisniku čini dostupnim ove Opšte uslove i Tarife naknada i na engleskom jeziku na Internet stranici Banke.



Za transakcije koje se izvršavaju na bankomatima Banke Korisniku je omogućen izbor srpskog ili engleskog jezika.

## **IX PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU**

### **Član 27.**

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.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Bankom na koji se taj prigovor odnosi (npr. broj tekućeg 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, sa 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, 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 Banke je da obavesti Korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uloženi otklonjeni odnosno o roku i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Podnošenje prigovora i postupanje po istom vrši se bez naknade.

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 (dalje: NBS) podnese pritužbu u pisanoj formi, u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje.

Uz pritužbu NBS, 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.

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

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.

U primeni od: 30.04.2022. godine

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

### **Član 28.**

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.

## **XI ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Član 29.**

Ovi Opšti uslovi, uključujući njihove izmene i dopune, dostupni su Korisniku u pisanom obliku u svim ekspoziturama Banke i na Internet stranici Banke <http://www.nlbkb.rs>.

Na ugovore o jednokratnim platnim transakcijama primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i odredbe drugih važećih propisa.

Ovi Opšti uslovi se primenjuju od 30.04.2022. godine.

Danom početka primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi izvršavanja jednokratnih platnih transakcija koji su u primeni od 01.10.2021. godine.