

OPŠTI USLOVI IZVRŠAVANJA JEDNOKRATNIH PLATNIH TRANSAKCIJA

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Opštim uslovima izvršavanja jednokratnih platnih transakcija uređuju se uslovi pod kojima NLB 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). Korisnik bez poslovnog odnosa sa Bankom može izvršiti transakciju do iznosa od EUR 1.000. Za izvršenje transakcija u iznosima višim od EUR 1.000, Korisnik mora uspostaviti poslovni odnos sa Bankom.

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 drugih banaka 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 Banka AD Beograd
11070 Beograd (Novi Beograd), ul. Bulevar
Mihajla Pupina165/V
PIB: SR 100001931
Matični broj: 07737068
Šifra delatnosti: 6419
Broj računa: 908-20501-70

BIC (SWIFT): KOBBSR33
REUTERS dealing code KOMB
Internet stranica Banke: www.nlb.rs
E-mail adresa za komunikaciju:
kontakt.centar@nlb.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; Korisnik bez poslovnog odnosa sa Bankom može izvršiti transakciju do iznosa od EUR 1.000. Za izvršenje transakcija u iznosima višim od EUR 1.000, Korisnik mora uspostaviti poslovni odnos sa Bankom.

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 omogućiti 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.

Pružalac platnih usluga dužan je da, pre zaključenja ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, Korisniku platnih usluga dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je korisnik platnih usluga dužan da navede radi pravilnog izdavanja ili izvršenja platnog naloga, odnosno radi pravilnog iniciranja ili izvršenja platne transakcije;
- rok za izvršenje platne transakcije;
- vrstu i visinu svih naknada koje pružalac platnih usluga naplaćuje korisniku platnih usluga, a ako pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji Banka koristi za platnu transakciju

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.

Na zahtev korisnika platnih usluga, Banka je dužna da informacije iz stava 1. ovog člana tom korisniku dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

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.

U primeni od: 01.05.2026.godine

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

Na zahtev Korisnika, Banka će informacije o uslovima izvršavanja platne transakcije, iz člana 4. stav 1, 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.

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 i ako za to ne postoje prepreke u skladu sa propisima i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Nalog za uplatu sadrži sledeće elemente: naziv platioca, naziv primaoca plaćanja, broj tekućeg računa primaoca plaćanja, oznaku valute, iznos, svrhu uplate, šifru plaćanja, broj modela poziva na broj odobrenja, poziv na broj odobrenja, mesto i datum prijema, datum izvršenja, potpis, odnosno saglasnost platioca, način izvršenja naloga-hitno. Korisnik je dužan da platni nalog izdat u papirnom obliku preda popunjen na šalteru Banke.

Banka može za potrebe izvršenja platnih transakcija utvrditi i dodatne elemente na platnom nalogu (bar kod, optičko prepoznavanje karaktera – OCR i sl).

Klijent može predati platni nalog koji sadrži dvodimenzionalnog bar-kod zasnovanog na ISO 18004 standardu – QR kôd (eng. QR – Quick Response) Banka će isti prihvatiti ukoliko ima tehničkih mogućnosti za realizaciju istog.

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.

U primeni od: 01.05.2026.godine

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. Pre izvršenja transakcije prenosa novčanih sredstava ili obavljanja menjačkog posla od strane povremenog klijenta (pravnog i/ili fizičkog lica koje nema uspostavljen poslovni odnos sa Bankom) u iznosu većem od EUR 1.000, Banka vrši primenu radnji i mera poznavanja i praćenja povremenog klijenta u skladu sa odredbama zakona i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

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
- ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji Banka koristi za platnu transakciju

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

U primeni od: 01.05.2026.godine

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

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, ukoliko to nije u suprotnosti sa odredbama propisa i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

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.

U primeni od: 01.05.2026.godine

Banka je na zahtev korisnika dužna da dostavi sve raspoložive informacije o novčanom toku sredstava. Pored toga, Banka je dužna da, na zahtev korisnika, preduzme sve razumne mere kako bi korisniku bio vraćen iznos 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.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog korisnika platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

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.

Reklamaciju Korisnik podnosi na način propisan članom 27. ovih Opštih uslova.

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

U primeni od: 01.05.2026.godine

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

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

Korisnik pravno lice ima pravo na pisani prigovor Banci u roku od 3 (tri) godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ukoliko Korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u zakonom predviđenim rokovima ima pravo pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa kod Narodne banke Srbije. Postupak posredovanja se pokreće na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strane, nakon čega se zaključuje sporazum o pristupanju posredovanju. Predlog

za posredovanje obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga.

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

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

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

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

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 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 www.nlb.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 01.05.2026. godine.

Danom početka primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi izvršavanja jednokratnih platnih transakcija koji su u primeni od 01.07.2025. godine.