

INFORMACIJE ZA KORISNIKA KOD UGOVARANJA NA DALJINU

U skladu sa obavezom informisanja korisnika u primerenom roku, pre zaključenja ugovora na daljinu, o Banci, finansijskoj usluzi, ugovoru na daljinu, načinu rešavanja sporova, pravima i uputstvima za njihovo ostvarivanje, koja je propisana Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, u okviru ove *Informacije za korisnike kod ugovaranja na daljinu* (dalje: Informacije) predstavljeni su detaljniji podaci, uputstva i instrukcije u vezi sa pravnim odnosom između Banke i korisnika kod ugovaranja na daljinu, kojima se zajedno sa podacima sadržanim u ugovornoj dokumentaciji i Opštim uslovima poslovanja obezbeđuje puna informisanost korisnika.

Ugovaranje na daljinu podrazumeva ugovor o određenoj usluzi kod kojeg se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu. Informisanje i zaključenje ugovora na daljinu između Banke i Korisnika obavlja se pisanim putem.

Informacije o pružaocu usluge:

NLB BANKA AD BEOGRAD

- PIB: SR 100001931
- MB: 07737068
- Adresa: ul. Bulevar Mihajla Pupina 165v, Beograd
- Šifra delatnosti: 6419
- Broj računa: 908-20501-70
- SWIFT code: KOBBSBG
- REUTERS dealing code: NLBK
- Internet stranica Banke: www.nlb.rs
- E-mail adresa za komunikaciju: kontakt.centar@nlb.rs
- Telefon: +381 11 20 18 600
- 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.

Informacije o dodatnim troškovima koji mogu nastati zbog upotrebe određenog sredstva komunikacije na daljinu

Banka ne naplaćuje dodatne troškove koji se odnose na upotrebu određenog sredstva komunikacije na daljinu (internet saobraćaj, SMS poruke).

Pristup korisničkoj aplikaciji za preuzimanje i potpisivanje ugovorne dokumentacije može stvoriti internet saobraćaj. Ovaj internet saobraćaj se tarifira u skladu sa ugovorom koji korisnik ima sa pružaocem usluge pristupa internetu/mobilne telefonije i Banka nije odgovorna za troškove nastale ovim putem.

Pravo korisnika na odustanak od ugovora na daljinu

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku pre zaključenja ugovora na daljinu odustane od zahteva slanjem mail-a na kontakt.centar@nlb.rs.

Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora na daljinu u roku od 14 dana od dana zaključenja istog, bez navođenja razloga za odustanak.

Korisnik je u obavezi, da pre isteka roka iz prethodnog stava, o svojoj nameri da odustane od zaključenog ugovora obavesti Banku dostavljanjem izjave o odustanku od ugovora na daljinu Banci, pisanim putem, i to: u poslovnim prostorijama Banke, na adresu sedišta Banke ili elektronskom poštom na adresu kontakt.centar@nlb.rs, pri čemu se datumom prijema obaveštenja ima smatrati datum odustanka od ugovora, kada ugovor prestaje da važi.

Korisnik ima pravo na odustanak od ugovora na daljinu bez plaćanja posebne naknade (odustanice) ili naknade bilo kojih troškova koje Banka kao pružalac usluge može imati povodom zaključenja tog ugovora.

Ako odustane od ugovora na daljinu u skladu sa navedenim, korisnik nije odgovoran za eventualnu štetu koju Banka kao pružalac usluge zbog toga trpi, osim ako od ugovora odustane s namerom da tu štetu prouzrokuje.

Korisnik je dužan da plati samo deo ukupne ugovorene naknade za uslugu koju mu Banka kao pružalac usluge stvarno pruži na osnovu ugovora na daljinu do trenutka prijema izjave o odustajanju. Iznos ove naknade ne može biti veći od iznosa koji je u odnosu na ukupnu ugovorenu naknadu srazmeran obimu već pruženih usluga u odnosu na ukupan obim ugovorenih usluga, niti može biti takav da se može smatrati kaznom ili drugom vrstom naknade za odustanak.

Korisnik je dužan da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana upućivanja (otpremanja) izjave o odustanku od ugovora na daljinu Banci vrati iznos novčanih sredstava koji je od nje primio po osnovu ugovora na daljinu.

Banka je dužna da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema izjave o odustanku od ugovora na daljinu korisniku vrati iznos novčanih sredstava koji je od njega primila po osnovu ugovora na daljinu, umanjen za iznos novčanih sredstava za uslugu koju je Banka stvarno pružila korisniku po osnovu ugovora na daljinu.

Ako korisnik odustane od ugovora na daljinu u skladu sa navedenim pravilima, raskida se, bez navođenja razloga za to i plaćanja naknade, i bilo koji drugi povezani ugovor na daljinu koji je korisnik zaključio s Bankom ili trećim licem na osnovu ugovora na daljinu od kojeg je odustao ili u vezi s tim ugovorom.

Pravo korisnika da odustane od zaključenog ugovora prestaje protekom roka navedenog za odustanak.

Korisnik nema pravo na odustanak od zaključenog ugovora na daljinu kod koga je Banka kao pružalac usluge, na izričit zahtev korisnika, izvršila svoje obaveze pre isteka roka za korišćenje prava na odustanak.

Način zaključenja ugovora na daljinu

Zaključenje Ugovora na daljinu (dalje: Ugovor) Korisnik inicira:

- podnošenjem Zahteva za odobrenje kredita i dozvoljenog prekoračenja u prostorijama Banke (obrazac se može preuzeti na internet stranici Banke, u delu Stanovništvo → Krediti / Paketi i računi – dozvoljeno prekoračenje → Potrebna dokumentacija ili u bilo kojoj ekspozituri Banke),
- podnošenjem Zahteva za online kredit/odobrenje dozvoljenog prekoračenja.

Korisniku će nakon iniciranja zahteva putem NLB digiCentra na e-mail adresu biti dostavljeno odgovarajuće Korisničko uputstvo.

Zaključenje ugovora putem dvofaktorske autentifikacije (e-mail adresa i SMS OTP kod)

Ugovor na daljinu u vrednosti do 1.200.000 dinara Korisnik može zaključiti uz korišćenje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta odnosno e-mail adrese i SMS OTP koda.

Po odobrenju plasman na e-mail adresu Korisniku se upućuje poruka koja u sebi sadrži link putem koga se pristupa ugovornoj dokumentaciji koja je potpisana od strane Banke i putem koga će klijent, ukoliko je saglasan, pristupiti potpisivanju. Klijentu je na ovom linku obezbeđen uvid u svaki pojedinačan dokument i mogućnost da isti sačuva.

Ukoliko se korisnik saglasi sa dostavljenom dokumentacijom, pre potpisivanja, korisnik je u obavezi da lokalno – na svom uređaju izvrši preuzimanje odnosno sačuva pripadajuće primerke sve dokumentacije. Nakon toga, korisnik može pristupiti zaključenju ugovora korišćenjem dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta, i to e-mail adresu i broj mobilnog telefona.

Korisnik inicira dobijanje SMS OTP koda na prijavljeni broj mobilnog telefona. Dobijeni OTP kod korisnik unosi u naznačeno mesto. Potvrdom unosa OTP koda korisnik je zaključio sa Bankom ugovor na daljinu.

S obzirom na to da dobijeni OTP kod ima ograničeno vremensko trajanje, u slučaju isteka važnosti dobijenog OTP koda, klijent može inicirati slanje novog.

Ukoliko korisnik do 23:59 u danu u kojem je primio e-mail ne zaključi ugovor na daljinu za odobrenje plasmata, automatski se onemogućava zaključenje ugovora po tom e-mail-u. Sutradan (od 9:00) Banka klijentu prosleđuje novi e-mail po kojem korisnik može zaključiti ugovor na daljinu do isteka dana. Isto je neophodno zbog

osvežavanja finansijskih podataka ponude, obaveznih elemenata ugovora i (u zavisnosti od vrste plasmana) plana otplate i Banka će ovaj postupak ponavljati do isteka roka za zaključenje ugovora na daljinu.

Korisnik ima rok od 5 dana nakon odobrenja plasmana da sa Bankom zaključi ugovor na daljinu. Ukoliko po isteku 5-og dana korisnik ne zaključi ugovor na daljinu, smatraće se da je od istog odustao.

Informacije o jeziku

Ugovor na daljinu može se zaključiti isključivo na srpskom jeziku. Komunikacija tokom trajanja ugovornog odnosa vodiće se na srpskom jeziku a u slučaju da korisnik iz opravdanih razloga zahteva da se komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa ne odvija na srpskom jeziku, ista će se odvijati na engleskom jeziku.

Dostavljanje informacija na papiru ili drugom trajnom nosaču i promena sredstva komunikacije

Korisnik ima pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa od Banke zahteva da mu se bez odlaganja dostavi primerak zaključenog Ugovora na daljinu u papirnoj formi na adresu ugovorenu za komunikaciju. Korisnik takođe ima pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa promeni sredstvo komunikacije na daljinu ako to nije nespojivo sa zaključenim ugovorom na daljinu ili prirodom finansijske usluge koja je predmet tog ugovora.

Pravo na raskid ugovora na daljinu

Ako Banka ne postupa u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, korisnik u svako doba može jednostrano raskinuti ugovor na daljinu, bez plaćanja bilo kakvih troškova, naknada ili kazne, u kom slučaju Banka nema pravo na naknadu štete zbog raskida ugovora na daljinu.

Propisi koji se primenjuju na ugovor na daljinu

Kod ugovaranja na daljinu pored ugovornih odredaba, primenjivaće se i Opšti uslovi poslovanja Banke, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, drugi zakoni i podzakonski propisi koji uređuju finansijske i platne usluge, kao i propisi kojima se uređuju obligacioni odnosi, bankarski poslovi, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, zaštite ličnih podataka i odredbe drugih propisa Republike Srbije koji se imaju primeniti na konkretan odnos.

Izvršenje ugovora na daljinu pre isteka roka za odustanak

Izvršenje ugovora na daljinu može početi pre isteka roka za odustanak od tog ugovora samo ako korisnik toizričito zahteva, a Banka ne može zahtevati ispunjenje obaveze korisnika po osnovu ugovora na daljinu pre isteka roka za odustanak od ugovora.

Pravo i rok za podnošenje prigovora

Korisnik ima pravo na prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa kojima se uređuju finansijske i platne usluge, Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenog Ugovora.

Prigovor se može podneti u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili interesa.

Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim zakonski zastupnik klijenta ovlašćuje punomoćnika da u ime i za račun klijenta podnese prigovor na rad tačno određene banke i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na klijenta a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Ukoliko je prigovor podnet po isteku propisanog roka od 3 godine, Banka klijenta obaveštava da je prigovor podnet po isteku roka i nije u obavezi da razmatra prigovor, s tim što isti može razmotriti i/ili prihvatiti ako smatra da je osnovan.

Način podnošenja prigovora

Prigovor se podnosi bez naknade, u pisanoj formi, u poslovnim prostorijama Banke, poštom preko internet prezentacije Banke, elektronskom poštom (e-mail-om 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, u slučaju da 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, odredaba Opštih uslova poslovanja, i/ili obaveza iz ovog Ugovora.

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.

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

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.

Postupanje po prigovoru

Banka je dužna da dostavi odgovor na prigovor u pisanoj formi najkasnije u roku od 15 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 dana, o čemu će Banka obavestiti Korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

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

Pravo na pritužbu

Ukoliko Korisnik nije zadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u gore navedenim zakonskim rokovima, podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu ili pokrenuti postupak posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa kod Narodne banke Srbije.

Pritužba i/ili predlog za posredovanje se podnose Narodnoj banci Srbije, i to u pisanoj 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. Rok za podnošenje pritužbe je 6 meseci od dana prijema odgovora na prigovor ili proteka roka za dostavljanje tog odgovora. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Pravo na vansudsko rešavanje spornog odnosa

Pored prava na prigovor i pritužbu, korisnik ima pravo i da inicira vansudsko rešavanje spornog odnosa u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje. Postupak posredovanja se može pokrenuti kako po prijemu odgovora Banke na prigovor odnosno isteka roka za dostavljanje istog, tako i u toku odnosno nakon postupka po pritužbi pred Narodnom bankom Srbije.

Podnošenje pritužbe odnosno pokretanje i vođenje postupka posredovanja ne isključuje ostvarivanje prava korisnika na sudsku zaštitu.