

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 KOMERCIJALNA BANKA AD BEOGRAD

- PIB: SR 100001931
- MB: 07737068
- Adresa: ul. Svetog Save br. 14, 11000 Beograd
- Šifra delatnosti: 6419
- Broj računa: 908-20501-70
- BIC (SWIFT): KOBBSBG
- REUTERS dealing code KOMB
- Internet stranica Banke: www.nlbkb.rs
- E-mail adresa za komunikaciju: posta@nlbkb.rs, kontakt.centar@nlbkb.rs, daljinsko.ugovaranje@nlbkb.rs
- Telefon: +381 11 30 80 100
- Fax: +381 11 344 13 35 ili 344 23 72
- Spisak poslovnih centara 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 osiguravaču:

KOMPANIJA DUNAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD

- PIB: 100001958
- Matični broj: 07046898
- Adresa: Makedonska 4, 11000 Beograd
- Telefon: 011 32 24 001
- Telefon 2: 011 30 40 060
- Fax: 011 322 40 01
- E-mail adresa za komunikaciju: info@dunav.com
- WEB sajt: <http://www.dunav.com/>

Banka kao ugovarač osiguranja je sa Kompanijom Dunav osiguranje a.d.o. kao osiguravačem zaključila Ugovor o poslovnoj saradnji u oblasti osiguranja pomoći na putu za vlasnike set tekućih računa NLB Komercijalne banke AD Beograd, pri čemu vlasnici set tekućih računa imaju svojstvo osiguranika.

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@nlbkb.rs ili posta@nlbkb.rs ili daljinsko.ugovaranje@nlbkb.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 na adresu sedišta Banke ili na drugom trajnom nosaču podataka elektronskom poštom na adrese: kontakt.centar@nlbkb.rs ili posta@nlbkb.rs ili daljinsko.ugovaranje@nlbkb.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/dozvoljenog prekoračenja u prostorijama Banke (obrazac se može preuzeti na internet stranici Banke, u delu Stanovništvo → Ostalo → Stanovništvo – dokumentacija u bilo kojoj ekspozituri Banke),
- podnošenjem Zahteva za online kredit/odobrenje dozvoljenog prekoračenja/otvaranje dinarskih i deviznih platnih računa kao i Zahteva za oročenje štednje/otvaranje seta putem NLB digiCentra,

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 600.000 dinara Korisnik može zaključiti uz korišćenje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta odnosno e-mail adrese i SMS OTP koda.

Po odobrenju plasmana/obradi zahteva za oročenu štednju/otvaranje platnih računa/otvaranje seta 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 opredeljenih na Upitniku za fizičko lice kao deo objedinjenog Zahteva za odobrenje plasmana.

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.

Kod zaključena ugovorne dokumentacije kod kredita, u slučaju da je ugovorna dokumentacija potpisana od strane Korisnika radnim danom nakon 15h ili vikendom, kao i u slučaju refinansiranja plasmana druge banke bez obzira na vreme potpisivanja ugovorne dokumentacije, realizacija kredita se vrši prvog narednog radnog dana i u tom slučaju, nakon realizacije kredita, Banka Korisniku na e-mail adresu dostavlja konačan Plan otplate kredita i Obavezne elemente ugovora.

Ukoliko korisnik do 21:30h u danu u kojem je primio e-mail ne zaključi ugovor na daljinu za odobrenje plasmana, automatski se onemogućava zaključenje ugovora po tom e-mail-u. Sutradan (od 9h) 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.

Kod zaključivanja ugovora na daljinu o oročenom depozitu ukoliko Korisnik do 18:00h dana u kojem je primio e-mail ne zaključi ugovor na daljinu, smatraće se da je od istog odustao.

Kod zaključivanja ugovora o otvaranju seta usluga i otvaranju dinarskog i deviznog platnog računa, Korisnik ima rok od 5 dana da dokumentaciju potpiše. Ukoliko po isteku 5-og dana do 18:00h ne zaključi ugovor na daljinu, smatraće se da je od istog odustao.

Zaključenje ugovora putem kvalifikovanog digitalnog sertifikata ili u prostorijama Banke

Ugovor na daljinu, iniciran putem elektronske banke (NLB digiCentar) bez obzira na vrednost, Korisnik može zaključiti u prostorijama Banke ili uz korišćenje kvalifikovanog digitalnog sertifikata. Putem kvalifikovanog sertifikata korisnik može zaključiti ugovor za one proizvode za koje Banka ne zahteva potpisivanje nove menice kao sredstva obezbeđenja.

Po odobrenju plasmana ili obradi zahteva Korisnika podnetim putem NLB digiCentra, na e-mail adresu, Korisniku se upućuje poruka koja u sebi sadrži ugovornu dokumentaciju koju će Korisnik ukoliko je saglasan, potpisati putem kvalifikovanog digitalnog sertifikata i povratno putem e-mail adrese dostaviti potpisanu dokumentaciju Banci. Korisnik potpisanu dokumentaciju može vratiti Banci i prilaganjem iste kroz svoj web nalog. Nakon provere digitalnog potpisa, dokumentacija se digitalno potpisuje od strane Banke i dostavlja Korisniku na email i postavlja na njegov web nalog. Potpisanu dokumentaciju Korisnik čuva lokalno na svom uređaju.

O roku za zaključivanje ugovora kvalifikovanim digitalnim sertifikatom, klijenta obaveštavaju zaposleni NLB digiCentra u poruci koju mu dostavljaju sa ugovornom dokumentacijom.

Zaključenje ugovora putem video identifikacije

Klijent tokom onboarding procesa unosi svoje lične podatke i, između ostalog, štikliranjem određenog polja daje saglasnost za video identifikaciju a naročito na snimanje slike i zvuka i čuvanje snimljenog materijala. Ovu saglasnost klijent ponavlja na početku video identifikacije kakobi ista bila snimljena u video-zvučnom zapisu.

Video poziv za identifikaciju isključivo inicira klijent. Video identifikaciju obavlja licencirani operater koji utvrđuje ispravnost identifikacionog dokumenta (lična karta ili pasoš), identitet klijenta. Pored toga, operater inicira slanje SMS OTP broja klijentu, koji klijent naglas čita operateru i na ovaj način ostvarujemo trofaktorsku verifikaciju (3FA) klijenta i potvrdu klijentovog broja mobilnog telefona putem kojeg će klijent naknadno verifikovati svoj identitet i pružiti saglasnost imajući u vidu da SMS OTP predstavlja dvofaktorsku verifikaciju (2FA) koja je zakonski minimum za identifikaciju.

Nakon uspešno završene video identifikacije klijentu se otvara strana na kojoj je dostupna ugovorna, i ostala, dokumentacija neophodna za uspostavljanje poslovnog odnosa. Klijent može sačuvati dokumentaciju na svom računaru kako bi mu bila dostupna "offline". Validnost ponude Banke odnosno dokumentacije je 30 dana od dana pristupa stranici sa dokumentacijom.

Ukoliko se klijent, nakon čitanja dokumentacije, odluči da otvori račun kod Banke potrebno je da na stranici gde se nalazi dokumentacija štiklira odgovarajuće polje čime daje saglasnost sa dokumentacijom. Nakon toga klijent dobija SMS OTP broj i unosom ispravnog OTP broja klijent potpisuje ugovornu dokumentaciju. U sledećem koraku klijent bira korisničko ime za m-banking i e-banking aplikacije i dobija e-mail sa potpisanom ugovornom dokumentacijom. Banka potpisuje dokumentaciju kvalifikovanim elektronskim potpisom jednog od ovlašćenih potpisnika.

Sve naknadne izmene ugovora digitalnog web paketa Banka će dostavljati klijentu na putem elektronske pošte a na adresu koju je klijent naveo i verifikovao putem OTP broja u procesu onboardinga i otvaranja računa.

Ugovor se potpisuje elektronski u skladu sa Zakonom o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju, kao i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Ugovorna dokumentacija se korisniku nakon elektronskog potpisivanja dostavlja na e mail adresu.

Korisnik ima pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa od Banke zahteva da mu bez odlaganja dostavi primerak zaključenog ugovora na daljinu u papirnoj formi.

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 to izričito 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 na adresu: Beograd, Svetog Save 14 ili na adresu bilo koje ekspoziture, elektronskom poštom na adrese: kontakt.centar@nlbkb.rs ili prigovori@nlbkb.rs ili daljinsko.ugovaranje@nlbkb.rs, kao i putem linka na početnoj stranici 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, kreditne partije, poslednje 4 cifre broja kartice i sl.), kao i razloge podnošenja prigovora.

Obaveza Banke je da pisani prigovor primi u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge i da korisniku izda potvrdu o prijemu prigovora, a 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.

Postupanje po prigovoru

Banka je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Banka ne može da dostavi odgovor u tom roku, iz objektivnih 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 Banka će korisnika obavestiti pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Pravo na pritužbu

Ukoliko je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku korisnik ima pravo da u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora na prigovor odnosno od proteka roka za dostavljanje odgovora, podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

Pritužba se može podneti Narodnoj banci Srbije preko internet prezentacije Narodne banke Srbije, preko forme postavljene na početnoj stranici, klikom na tekst *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga*, ili poštom na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Kralj Petra 12, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd. Uz pritužbu, Narodnoj banci Srbije je potrebno dostaviti prigovor upućen Banci, odgovor Banke (ukoliko je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz pritužbe.

Uz pritužbu koja se dostavlja za fizičko lice preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun, podnese pritužbu na rad tačno određene banke i preduzima radnje u postupku po toj pritužbi, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

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 u skladu sa zakonom odnosno dostavljanjem predloga za posredovanje Narodnoj banci Srbije. 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.

Obezbeđenje obaveza pružaoca usluge

Za Ugovorne obaveze Banka garantuje svojom ukupnom imovinom.

U slučaju stečaja ili likvidacije Banke, deponentima se isplaćuje celokupan iznos njihovih uloga (uvećanih za obračunatu kamatu) nezavisno od broja računa koje pojedinačni deponent ima u Banci maksimalno do osiguranog iznosa od 50.000 evra.

Agencija za osiguranje depozita isplaćuje osigurani iznos zaštićenim deponentima u slučaju pokretanja postupka stečaja ili likvidacije Banke. Osigurani iznos je iznos osiguranog depozita do 50.000 evra po deponentu u Banci.

Osiguranjem su obuhvaćeni novčani depoziti, štedni ulozi, tekući računi i drugi novčani računi, kao i sva druga sredstva privremeno deponovana u toku redovnih bankarskih poslova, koja Banka vraća korisniku u skladu sa svojom zakonskom ili ugovornom obavezom.