

# Posebni uslovi izdavanja i korišćenja elektronskih instrumenata plaćanja za pravna i fizička lica

verzija 1



NLB Banka

# Posebni uslovi za izdavanje i korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja NLB Banke a.d. Banja Luka (za pravna lica, samostalne preduzetnike i fizička lica)

## Uvod

Posebnim uslovima za izdavanje i korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja NLB Banke a.d. Banja Luka za pravna lica, samostalne preduzetnike i fizička lica (u daljem tekstu: Posebni uslovi) uređuju se pravila pod kojima NLB Banka a.d. Banja Luka izdaje i omogućava korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja. Posebni uslovi primjenjuju se zajedno, sa svim odredbama Opštih uslova poslovanja NLB Banke a.d. Banja Luka (u daljem tekstu: Opšti uslovi), te njihovim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Komitenta, svim odredbama ugovora koji zaključuju Banka i Komitent za korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja, informativnim listom, te pravilima Kartičnih organizacija. U slučaju da su pojedinačnim ugovorom sa Komitentom utvrđeni uslovi drugačiji od uslova definisanih Opštim uslovima ili Posebnim uslovima, primjenjivaće se odredbe pojedinačnog ugovora.

## 1. Pojmovi

**Aktivacioni kod** – je kombinacija znakova koja se dostavlja Korisniku mobilnog bankarstva putem različitih kanala elektronskih servisa kao povjerljivi podatak neophodan za aktiviranje usluge.

**ATM/bankomat**-automatska blagajna Banke (ili drugih banaka iz zemlje i inostranstva) koja omogućava isplatu sredstava Komitentu ili klijentu bilo koje banke iz zemlje i inostranstva, upit u stanje na računu, promjenu dodjeljenog PIN koda ili deblokadu PIN koda pomoću Platne kartice.

**Autorizacioni centar- Banka i/ili Procesor** koji vrše kontrolu svih parametara Kartice i Transakcije i potvrđuju ispravnost i autentičnost istih, odobravanjem transakcije dodjeljivanjem autorizacionog koda svakoj pojedinačnoj transakciji.

**Banka** - NLB Banka a.d. Banja Luka.

**Biznis kartica** – Platna kartica namijenjena pravnim licima. Banka izdaje dvije vrste biznis kartica i to Visa Business Electron – debitne kartice i MasterCard Business – kreditne charge kartice.

**Chargeback**- posebno propisan postupak rješavanja reklamacija Komitenata na Bankomatima i Prodajnim mjestima, čije su faze i rokovi rješavanja propisani od strane Kartičnih organizacija, a obavezujući su za Banku i Komitenta.

**CNP (Card Not Present) transakcije** - su transakcije kod kojih se u cilju njihovog izvršenja dostavljaju podaci o Kartici, a njeno fizičko prisustvo na Prodajnom mestu nije neophodno (MO/TO (Mail Order/Telephon Order), Internet plaćanja, telefonska, kataloška prodaja i sl.).

**Debitna platna kartica** – Platna kartica koju Korisnik kartice može koristiti do visine iznosa raspoloživog na Kartičnom računu. Svakim plaćanjem ili podizanjem gotovine sa Kartičnog računa, automatski se smanjuje visina raspoloživog iznosa.

**Digitalni elektronski certifikat** - potvrda u elektronskom obliku koji povezuje podatke za provjeru elektronskog potpisa i sravnjuje ih s imaočima potvrde i tako potvrđuje njegov identitet; Digitalni elektronski certifikat izdaje Banka ili neka druga ovlašćena certifikaciona agencija.

**Dodatni korisnik** – Korisnik kartice, na čije ime je izdata Platna kartica kao Dodatna kartica, u skladu sa Zahtjevom Osnovnog korisnika, a koju može koristiti do roka važenja -navedenog na Platnoj kartici u okviru roka važenja Ugovora o Kartičnom računu. Uz Osnovnu karticu Banka može da izda do dvije Dodatne kartice, koje se mogu preuzeti samo pod uslovom da je prethodno ili istovremeno Osnovni korisnik preuzeo karticu.

**Elektronski dokument** - niz podataka koji su elektronski generisani, poslani, primljeni ili sačuvani na elektronskim, optičkim i drugim sličnim medijima.

**Elektronski instrumenti plaćanja** - Platne kartice i elektronski servisi (E-servis) koje koriste Komitenti Banke.

**Elektronski potpis** - skup podataka u elektronskom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani sa drugim elektronskim podacima i služe za identifikaciju i potvrdu vjerodostojnosti potpisanog elektronskog dokumenta.

**Elektronska transakcija/Transakcija** je svaka transakcija realizovana putem elektronskih servisa Banke.

**Fraud- zloupotreba** Kartice ili podataka sa kartice, odnosno elektronskih servisa i transakcija od strane Korisnika i/ili lica koje je u posjedu Kartice ili podataka sa kartice i/ili Korisnika, odnosno neovlašćenog korišćenja elektronskih servisa i izvršenja transakcija u svrhu protivpravnog sticanja koristi.

**Grejs period** - period u kojem je Korisnik kartice u obavezi da izmiri minimalno zahtijevani iznos mjesečne obaveze, naznačen na Izvodu.

**Gotovinski limit** – visina maksimalnog iznosa gotovog novca, koji se dnevno može podići Platnom karticom na POS terminalima i bankomatima.

**Jednokratna lozinka (OTP –eng.: One Time Password)** – automatski generisana lozinka koja se formira na zahtjev korisnika fizičkog lica u trenutku potpisivanja elektronskih naloga u Eclicku i dostavlja korisniku putem SMS poruke na telefon korisnika. Jednokratna lozinka se koristi za potpisivanje elektronskih naloga.

**Kartična transakcija/Transakcija** - bilo koje plaćanje roba/usluga ili podizanje gotovine, izvršeno korišćenjem Platne kartice ili priliv sredstava na Kartični račun kroz Sistem plaćanja putem platnih kartica.

**Kartične organizacije**- internacionalne organizacije koje izdaju licencu Banci za izdavanje i prihvatanje platnih kartica iz njihovog programa, ili sa kojima Banka potpisuje ugovor o saradnji, kao što su, npr. Visa International, MasterCard Worldwide, Diners International i druge.

**Kartični račun** - račun na kome se prikazuju sve finansijske transakcije, nastale korišćenjem Osnovne ili Dodatnih kartica, uključujući pripisane naknade, provizije i kamate, o čemu se Korisnik kartice obavještava putem redovnih dnevnih ili mjesečnih izvoda. Kartični račun može biti transakcioni, kreditni, namjenski račun ili bilo koji drugi račun na kojem se obuhvataju kartične transakcije.

**Klijent** - bilo koji korisnik kartice iz zemlje i inostranstva, čiju karticu nije izdala Banka, a koji koristi uslugu podizanja gotovine ili plaćanja roba i usluga na bankomatima i POS terminalima Banke.

**Komitent** – pravno lice, samostalni preduzetnik ili fizičko lice koje ima ugovorni odnos sa Bankom.

**Korisničko ime i lozinka** - niz znakova koji su korisniku dodijeljeni radi provjere identiteta korisnika kako bi mu se omogućio pristup elektronskim servisima (E-servis).

**Korisnik elektronskog servisa /Korisnik** – je Komitent Banke koji koristi elektronske servise Banke.

**Korisnik kartice/Korisnik**– imalac Kartice, čije su ime, prezime, datum važenja i drugi podaci upisani na Kartici.

**Kreditna kartica** – Platna kartica koju Korisnik kartice može koristiti do visine odobrenog kreditnog limita, uz obavezu da najkasnije do roka navedenog u izvodu izvrši uplatu minimalno zahtijevanog iznosa. Na iskorišćeni iznos limita se obračunava kamatna stopa u skladu sa važećim tarifama Banke.

**Kreditni limit** - maksimalno dozvoljeni raspoloživi limit, odobren po Kartičnom računu, koji se može koristiti pod uslovom da Korisnik redovno izmiruje svoje obaveze prema Banci.

**Limit potrošnje na POS terminalima**- visina maksimalnog iznosa potrošnje na Prodajnim mjestima, koji se dnevno može izvršiti korišćenjem Platne kartice na POS terminalima

**MCC (Merchant Category Code)** kod –po pravilu, četverocifreni broj kojim se definiše kategorija (djelatnost) Komitenta na POS terminalu i koji je vidljiv u sistemu plaćanja putem platnih kartica kao jedna od komponenti transakcije, koja se prosljeđuje od banke prihvatioca kartice do banke izdavaoca kartice.

**NLB Proklik** - standardizovan naziv za servis elektronskog bankarstva za pravna lica u okviru NLB Grupe.

**NLB Klik** - standardizovan naziv za servis elektronskog bankarstva za fizička lica u okviru NLB Grupe.

**Nosilac kartice/Nosilac** – pravno lice na koje glasi biznis kartica i čiji je naziv personalizovan na biznis kartici. Svu odgovornost po osnovu korišćenja biznis kartica snosi Nosilac kartice, odnosno pravno lice, koje je i vlasnik računa. Korisnik kartice može biti bilo koje fizičko lice koje Nosilac kartice ovlasti da koristi sredstva sa Kartičnog računa, popunjavanjem njegovih podataka na zahtjevu i ovjerom potpisom zakonskog zastupnika i pečatom pravnog lica.

**Obračunski period** –period za koji Banka pravi presjek po Kartičnom računu i obračunava dospjele obaveze, provizije, naknade i kamatu, izrađujući izvod.

**Opšti uslovi** - Opšti uslovi poslovanja NLB Banke a.d.Banja Luka.

**Osnovni korisnik** - Korisnik kartice, na čije ime je Banka otvorila Kartični račun i izdala Platnu karticu, kao Osnovnu karticu, a po kojoj ima status glavnog dužnika za sve Transakcije i Troškove nastale korišćenjem Kartica, od strane njega kao Osnovnog korisnika i drugih Dodatnih Korisnika, za koje je tražio izdavanje Dodatnih kartica. Osnovni korisnik punoljetno je lice (starije od 18 godina) ili maloljetno lice, koje ispunjava zakonske uslove za otvaranje Kartičnog računa.

**Personalizovana sigurnosna obilježja** – PIN kod, CVV2/CVC2 i broj kartice, Jednokratna lozinka (OTP), aktivacioni kod, USB smart token, digitalni elektronski certifikat, korisničko ime i lozinka.

**PIN kod (Personal Identification Number)** - tajni lični identifikacioni broj Korisnika kartice, koji služi za elektronsku identifikaciju, pri plaćanju roba/usluga i podizanju gotovine karticom, pristup elektronskim servisima ili potpisivanju elektronskih transakcija. PIN kod je poznat isključivo Korisniku kartice, ili Korisniku elektronskog servisa.

**Plaćanje na rate** - mogućnost plaćanja roba i usluga na rate u jednakim mjesečnim ratama ili u procentualnom iznosu od izvršene kupovine roba i usluga, za kartice koje imaju odobren Kreditni limit. U zavisnosti od tipa Platne kartice i pratećeg ugovora o Kreditnom limitu, plaćanje na rate je moguće samo na POS terminalima Banke-plaćanje bez obračuna kamate, ili na svim terminalima u zemlji (uključujući POS terminale Banke) i inostranstvu- plaćanja na koja se obračunava kamata prema ugovoru između Komitenta i Banke.

**Plan otplate transakcije na rate** - Terminski plan dospjeća pojedinačnih rata za datu transakciju plaćanja na rate.

**Platne kartice/Kartice** – proizvodi iz programa Kartičnih organizacija, koje izdaje Banka i ostale licencirane banke iz zemlje i inostranstva, (u daljem tekstu Kartica/Kartice), a mogu biti:

➤ **kartice sa magnetnom trakom** (pistom) - koje za obavljanje transakcija koriste zapis koji se nalazi na magnetnoj traci na poleđini kartice,

➤ **čip kartice** - koje za obavljanje transakcija koriste zapis koji se nalazi na čipu, integrisanom na prednjoj strani kartice.

**POS terminal (Point of Sale)** – elektronski uređaj koji služi za prihvatanje Kartica kao sredstva bezgotovinskog plaćanja, koji je instaliran na Prodajnim mjestima Komitenata-pravnih lica/samostalnih preduzetnika ili klijenata drugih banaka iz zemlje i inostranstva. Komitent ima pravo podnijeti zahtjev za uključivanje usluge plaćanja na rate putem POS terminala za Korisnike kartica Banke.

**Prepaid platna kartica** – Platna kartica koja ne sadrži ime Korisnika kartice. Banka izdaje dvije vrste Prepaid platnih kartica: poklon kartice i internet kartice. Internet kartica je dopunjiva i nije prenosiva, te se izdaje i daje na korišćenje isključivo punoljetnom licu. Poklon kartica nije dopunjiva i prenosiva je na druga lica.

**Posebni uslovi** - Posebni uslovi za izdavanje i korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja NLB Banke a.d. Banja Luka za Komitente Banke.

**Procesor (agent treća strana)** – svaka organizacija sa kojom Banka ima potpisan ugovor o saradnji kojim se regulišu prava, obaveze, sigurnost i povjerljivost informacija tokom izvršenja, obrade, prosljeđivanja i/ili prihvatanja platnih transakcija po osnovu korišćenja Kartica ili putem Elektronskih servisa i tehnička podrška Banci i Korisnicima

**Prodajno mjesto** – lokacije na kojima se Komitent (pravno lice ili samostalni preduzetnik) ili klijent druge banke iz zemlje i inostranstva obavezao da će prihvatati Kartice kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja, uključujući i Internet stranice koji prihvataju Kartice kao sredstvo plaćanja.

**Raspoloživo stanje/Raspoloživa sredstva** na Kartičnom računu-zbir svih uplata, priliva i odobrenog limita po Kartičnom računu, ili drugom računu u Banci, umanjen za zbir svih izvršenih i rezervisanih (Hold) transakcija plaćanja Platnom karticom i Troškova ili drugih odliva i isplata sa računa.

**Reizdana Platna kartica** - Platna kartica koja se izdaje, po isteku roka važenja inicijalno izdate Platne kartice. Reizdana kartica zadržava isti broj inicijalno izdate kartice.

**Reklamacija**- Svaka pisana žalba Komitenta Banke koja se odnosi na neispravan tok transakcije, odnosno nepredviđen ishod iste. Reklamacije klijenata drugih banaka se ne procesuiraju, već se klijenti usmjeravaju na svoju banku. Ukoliko je reklamacija podnesena usmenim putem zbog izuzetnih okolnosti Komitent je dužan podnijeti pisanu reklamaciju u roku od 15 dana.

**Rok važenja** Platne kartice – rok u kojem/do kojeg se Platna kartica može koristiti. Rok se obavezno upisuje na karticu i može biti naznačen važi do mjesec/godina". Kartica uvijek važi do posljednjeg dana u mjesecu, koji je naznačen na Kartici.

**Sistem plaćanja putem platnih kartica**- skup međusobno povezanih banaka, procesora, kartičnih organizacija, telekomunikacionih organizacija i drugih pravnih lica sa ciljem izvršenja, obrade, prosljeđivanja i/ili prihvatanja platnih transakcija po osnovu korišćenja Kartica na POS terminalima i/ili bankomatima u zemlji i inostranstvu.

**Slip/račun** –dokument, odnosno ispis iz POS terminala ili bankomata, koji Korisnik dobija nakon obavljanja Transakcije. Ukoliko se radi o transakciji plaćanja roba i usluga na Prodajnim mjestima, jedan primjerak Slipa dobija Komitent, a drugi Prodajno mjesto (i služi kao potvrda izvršenog plaćanja na POS terminalu).

**SMS** - telefonska poruka kojom Banka obavještava o stanju i promjenama na računima Korisnika, prema unaprijed ugovorenom nivou usluga.

**Terminal ID (TID)**- jedinstvena alfa-numerička oznaka, koja se dodjeljuje svakom POS terminalu, i koja ga jednoznačno identifikuje u sistemu plaćanja putem platnih kartica, a ispisuje se na slipu.

**Troškovi** – iznosi zaduženja na računu nastali korišćenjem elektronskih instrumenata plaćanja: troškovi članarina, naknada, provizija, kamata, kao i svi drugi troškovi nastali u vezi sa korišćenjem elektronskih instrumenata.

**USB Smart Token** – uređaj ili program koji elektronskim putem potvrđuju identitet Komitenta.

**Zahtjev** – Zahtjev Komitenta za korišćenje ili zamjenu Platne kartice, izmjenu dnevnih limita potrošnje i korišćenje E-servisa, podnesen na obrascu, koji je propisala Banka.

**Zamjenska kartica** - Platna kartica koja se izdaje Korisniku kartice u slučaju da je inicijalna kartica izgubljena/ukradena/oštećena, u slučaju promjene ličnih podataka Korisnika, kao i u drugim slučajevima, za koje Banka utvrdi da su opravdani. Zamjenskoj kartici se dodjeljuje novi broj kartice.

**Zaštita CNP transakcija** –Sistem zaštite platnih kartica Banke od zloupotreba putem Internet-a, elektronske trgovine ili telefona. Sistem podrazumijeva upravljanje plaćanjima putem Interneta, elektronske trgovine ili telefona, pri čemu Korisnik kontrolira period u kojem je transakciju moguće izvršiti.

**Zvanična internet stranica Banke** – [www.nlbl.com](http://www.nlbl.com)

## 2. Platna kartica

### 2.1. Izdavanje/Reizdavanje/Zamjena Platne kartice

Banka izdaje različite vrste Platnih kartica iz programa Visa International i MasterCard Worldwide: Debitne kartice, Kreditne kartice, Biznis kartice i Prepaid Platne kartice Komitentima Banke.

Lice koje želi da postane Korisnik kartice podnosi Zahtjev, pri čemu Banka zadržava pravo da provjeri navedene podatke iz Zahtjeva, kao i da prikupi dodatne informacije o podnosiocu Zahtjeva. Korisnik kartice fizičko lice može da bude osnovni i dodatni. Potpisivanjem Zahtjeva Komitent ovlašćuje Banku da može prosljediti sve informacije i detalje bilo kom licu koje zastupa Banku u vezi sa korišćenjem ili izdavanjem kartice ili trećoj strani povezanoj sa Bankom (Procesori), vezano za Kartični račun i/ili Zahtjev. Korisnik/Nosilac je saglasan da Banka može koristiti njegove lične podatke te iste prosljediti u inostranstvo u cilju obrade i autorizacije kartičnih transakcija od strane Procesora.

U slučaju odobrenja Zahtjeva, Osnovni korisnik/Nosilac i Banka zaključuju Ugovor (zavisno od vrste kartice), kojim se definišu uslovi korišćenja Kartice. Izuzetak čine Poklon kartice, koje se mogu kupiti i preuzeti na svim šalterima Banke, bez prethodnog zaključenja Ugovora. Prilikom preuzimanja kartice potpisuje se Potvrda o uručanju i preuzimanju platne kartice i PIN koda. Za korisnike Internet kartica vrši se identifikacija i registrovanje korisnika, dok za korisnike Poklon kartica identifikacija nije neophodna.

Korisnik kartice dužan je preuzeti izrađenu Platnu karticu najkasnije u roku od tri mjeseca od datuma odobrenja Zahtjeva. U protivnom, smatraće se da je Korisnik kartice odustao od zahtjeva za karticu, pri čemu je dužan Banci nadoknaditi sve do tada nastale i obračunate Troškove.

Po isteku roka važenja Platne kartice, bez potrebe podnošenja Zahtjeva, Banka vrši reizdavanje Platne kartice, izuzev u slučaju Prepaid kartica. Reizdavanje Platne kartice vrši se automatski svake treće godine od izdavanja, osim ukoliko:

- Korisnik kartice pisanim putem obavijesti Banku da odustaje od reizdavanja Platne kartice, najkasnije 30 dana prije isteka Roka važenja Platne kartice,
- Kartica nije korišćena duže od godinu dana,
- Banka utvrdi da Korisnik kartice više nije kreditno sposoban (kod Kreditnih kartica).

Kartica se može izdati i na rok važenja kraći od 3 godine, u skladu sa Zahtjevom Komitenta i Odlukom Banke. U slučaju Prepaid kartice, nakon isteka Kartice Korisnik može izvršiti kupovinu nove kartice u bilo kojoj poslovnicu Banke.

U slučaju da je inicijalna Platna kartica izgubljena/ukradena, kao i u drugim opravdanim slučajevima, Banka izdaje Zamjensku karticu, na pisani Zahtjev Korisnika/Nosioca ili samoinicijativno, ukoliko ocijeni da je to neophodno iz sigurnosnih razloga, uz obračun naknade u skladu sa važećom tarifom Banke navedenom u Informativnom listu. Zamjenskoj kartici se dodjeljuje novi broj i novi PIN kod, dok se inicijalna kartica poništava trajnim blokiranjem i fizički uništava. Izuzetak čini Zamjenska kartica izrađena po Zahtjevu Korisnika/Nosioca, u slučaju oštećenja, kao i u drugim opravdanim slučajevima, poput promjene ličnih podataka, kada se izrađuje sa podacima (brojem i rokom važenja) identičnim na inicijalnoj Platnoj kartici. Inicijalno izdata Platna kartica, u slučajevima kada postoji, predaje se Banci radi fizičkog uništavanja.

Banka zadržava pravo da ne odobri Zahtjev za izdavanje/zamjenu, kao i da automatski ne reizda Platnu karticu. U slučaju da Banka ne odobri zamjenu ili automatski ne reizda Platnu karticu, inicijalna Kartica prestaje da važi, a Korisnik kartice/Nosilac je dužan da izmiri sve obaveze prema Banci koje prozilaze iz predmetne Platne kartice (Osnovnog i Dodatnog korisnika) i Ugovora.

### 2.2. Postupanje s Karticom i personalizovanim sigurnosnim obilježjima

Obaveza Korisnika kartice je da savjesno postupi s Karticom i njenim personalizovanim sigurnosnim obilježjima. U slučaju kada se radi o Biznis karticama, Nosilac kartica je odgovoran za savjesno postupanje ovlašćenih Korisnika sa Karticom i njenim personalizovanim sigurnosnim obilježjima.

- Korisnik kartice dužan je da se, odmah po prijemu, odnosno uručanju Platne kartice, u prisustvu ovlašćenog radnika Banke svojeručno potpiše, hemijskom olovkom, na poleđini Platne kartice, unutar prostora predviđenog za potpis. Korišćenje nepotpisane Platne kartice smatra se neovlašćenim, a eventualne finansijske posljedice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice snosi Osnovni korisnik ili Nosilac.
- Korisnik kartice dužan je da broj Platne kartice i PIN kod čuva u strogoj tajnosti.
- Korisnik kartice ne smije PIN kod saopštiti/učiniti dostupnim drugim licima (uključujući službena lica ili službenike Banke). Korisnik kartice ne smije dozvoliti drugom licu korišćenje Kartice ili Kartičnog računa, osim u slučaju Dodatne kartice, koju Osnovni korisnik daje na korišćenje Dodatnom korisniku, u protivnom Korisnik/Nosilac je odgovoran za sav nastao Trošak, čak i kada je to drugo lice maloljetna osoba ili ukoliko se Dodatni korisnik nije pridržavao

ograničenja u vezi sa korišćenjem Kartice ili Kartičnog računa. PIN kod se ne smije zapisivati na Kartici niti na bilo kojem drugom dokumentu/uređaju koji Korisnik kartice nosi sa sobom.

- Nije dozvoljeno ostavljanje kartice kao zaloga ili sredstva obezbjeđenja plaćanja, odnosno za plaćanje fiktivnih roba ili usluga te za kupoprodaju, koja je u suprotnosti sa odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i ostalim zakonskim propisima iz ove oblasti. Korisnik kartice/Nosioc snosi svu odgovornost ukoliko nesavjesno postupi sa karticom ili njenim personalizovanim sigurnosnim obilježjima (PIN-om ili CVV2/CVC2 kodom), dok se Banka u tom slučaju oslobađa bilo kakve obaveze i odgovornosti.
- Prilikom kupovine roba i usluga putem Interneta, elektronske trgovine ili telefona, Korisnik, nakon omogućavanja izvršenja transakcija na Internetu, koristi karticu na vlastitu odgovornost, te razumije da Banka ne može garantovati sigurnost takvog korišćenja. Korisnik se obavezuje podmiriti svaki Trošak koji nastane iz ili u vezi sa korišćenjem personalizovanih sigurnosnih obilježja Kartice u navedene svrhe, kao i nadoknaditi Banci svaku štetu nastalu po tom osnovu. U slučaju kada se radi o Biznis karticama, Nosilac kartica se obavezuje podmiriti svaki Trošak koji nastane iz ili u vezi sa korišćenjem personalizovanih sigurnosnih obilježja Kartice u navedene svrhe, kao i nadoknaditi Banci svaku štetu nastalu po tom osnovu.
- Banka nije odgovorna ukoliko bilo koje Prodajno mjesto odbije da prihvati Platnu karticu kao instrument plaćanja i pored toga što postoji istaknut znak za prihvatanje predmetne vrste Platne kartice. Banka ni u kom smislu nije odgovorna za kvalitet/kvantitet robe i/ili usluge, koje se plaćaju karticom, niti je obavezna posredovati između Prodajnog mjesta i Korisnika kartice.
- Na zahtjev Prodajnog mjesta, Korisnik kartice, kojem je Banka uskratila pravo korišćenja iste, dužan je predati Platnu karticu ovlaštenom radniku Prodajnog mjesta..
- Korisnik kartice obavezan je da preduzme sve razumne mjere da Platna kartica ne bude izgubljena, ukradena, zloupotrebljena.

Korisnik kartice obavezan je da poštuje limite koji su odobreni po Kartičnom računu i da preduzme i sve ostale razumne mjere za zaštitu kartice i njenih personalizovanih sigurnosnih obilježja. Nakon tri pogrešna unosa PIN koda, aplikacija na chip-u se zaključava i Korisnik kartice postupi na sljedeći način, u zavisnosti od tipa terminala:

- ukoliko se tri puta pogrešno unese PIN kod na bankomatu, Korisnik kartice će moći koristiti karticu nakon isteka 24 časa, i nema potrebe za podnošenjem reklamacije,
- Ukoliko se tri puta pogrešno unese PIN kod na POS terminalu, potrebno je da Korisnik kartice izvrši transakciju na bankomatu „Deblokada PIN koda“, sa ispravnim PIN kod-om, kako bi se kartica deblokirala.

### **2.2.1. Postupanje s Karticom za plaćanje putem Interneta, elektronske trgovine ili telefona**

Limiti za plaćanje svim platnim karticama putem Internet-a, elektronske trgovine ili telefona su postavljeni na nulu, izuzev Visa Internet karticama gdje postoji automatski limit do iznosa od 100,00 KM do kojeg je moguće izvršiti plaćanje. Da bi Korisnik mogao izvršiti plaćanje putem Internet-a, elektronske trgovine ili telefona potrebno je da pomoću elektronskih servisa Banke (Web Info, SMS Servis ili mKlik) definiše period u kojem je moguće izvršiti plaćanje, u skladu sa standardnim limitima za tip kartice koji se koristi.

Instrukcija za korišćenje elektronskih servisa za omogućavanje plaćanja se nalazi u Uputstvu za korišćenje platnih kartica putem Interneta, elektronske trgovine i telefona i Korisničkom uputstvu svakog pojedinačnog servisa (Web Info, SMS Servis ili mKlik).

Infomativni list Dnevni limiti za korišćenje platnih kartica i Zaštita CNP transakcija i Korisnička uputstva za elektronske servise se nalaze na Internet stranici Banke, [www.nlubl.com](http://www.nlubl.com).

### **2.2.2. Postupanje Korisnika Kartice u slučaju gubitka/krađe/zloupotrebe Platne kartice**

Korisnik kartice obavezan je da sa razumnom pažnjom čuva Platnu karticu od gubitka/krađe/zloupotrebe. U slučaju gubitka/krađe/zloupotrebe ili u slučaju da ima saznanja ili da sumnja da je bilo koje drugo lice saznalo personalizovana sigurnosna obilježja Kartice, Korisnik je obavezan o tome odmah i bez odlaganja obavijestiti Banku, na brojeve telefona: **+387 51 248 588** ili **+381 11 2071 125**, kako bi se izvršilo privremeno ili trajno blokiranje Platne kartice. Korisnik kartice je dužan pružiti ovlaštenom radniku Banke/operateru sve potrebne informacije o okolnostima, pod kojima je došlo do situacije koja je predmet prijave.

Korisnik/Nosilac nije odgovoran za transakcije nastale nakon prijave gubitka/krađe/zloupotrebe Kartice. Blokiranje kartice telefonom se može zahtijevati 24 časa dnevno, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini. Korisnik Kartice je dužan da Banci u roku od 2 (dva) dana, od dana blokiranja kartice dostavi popunjen obrazac Prijava gubitka ili krađe platne kartice ili obrazac Prijava zloupotrebe platne kartice, svojeručno potpisan, u kojem će obrazložiti slučaj, koji je predmet prijave. Ukoliko Korisnik kartice nije u mogućnosti u roku od 2 (dva) dana od dana blokiranja kartice dostaviti navedene obrasce, iste može prosljediti putem ličnog e-maila sa posljednje registrovane adrese u Banci na e-mail [helpdesk@nlubl.com](mailto:helpdesk@nlubl.com). U slučaju prijave zloupotrebe platne kartice, Korisnik je dužan u roku od 8 (osam) dana dostaviti Banci potpisan obrazac Prijava zloupotrebe platne kartice, kako bi Banka mogla pokrenuti postupak nadoknade sredstava Korisniku, ukoliko je u skladu sa Ugovorom i pravilima Kartičnih organizacija.

Ukoliko Korisnik kartice, nakon prijave gubitka/krađe/zloupotrebe Kartice, odnosno PIN koda, pronađe Karticu odnosno PIN kod, iste ne smije koristiti, već je dužan o tome odmah obavijestiti Banku, na brojeve telefona na koje je prijava i upućena, nakon čega će istu fizički uništiti –prerezati i vratiti Banci. Ukoliko usljed neopreznog korišćenja Kartice, od strane Korisnika, dođe do zloupotrebe kartice, njenog falsifikovanja ili dupliranja od strane drugog lica, Banka neće odgovarati za štetu koja bude prouzrokovana ovakvim i sličnim događajima. U slučaju da je inicijalna Platna kartica izgubljena/ukradena, kao i u drugim opravdanim slučajevima Banka izdaje Zamjensku karticu.

### 2.3. Kartični račun

Na Kartičnom računu Banka će prikazivati sve Transakcije i Troškove nastale korišćenjem Platne kartice (Osnovne i Dodatne), o čemu se Korisnik kartice/Nosilac obavještava putem Izvoda.

Kartični račun se vodi u konvertibilnim markama (KM) i sve transakcije nastale u inostranstvu će biti konvertovane u KM po kursu Kartične organizacije na dan obrade transakcije, na koji Banka nema uticaja. Zbog promjenjivosti kurseva na međunarodnom deviznom tržištu, moguće je da se za transakcije koje su nastale istog dana u inostranstvu konverzije u KM izvrše po različitim kursovima. Važeći kursevi VISA International / MasterCard Worldwide dostupni su na internet stranicama [http://www.visacemea.com/uv/exchange\\_rates.jsp](http://www.visacemea.com/uv/exchange_rates.jsp) i <https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/index.html>.

Banka će obračun svih Troškova, nastalih po osnovu izdavanja/zamjene/korišćenja Platne kartice (Osnovne i Dodatne) kao i zamjene PIN koda, vršiti u iznosima i rokovima definisanim tarifom Banke, za određenu vrstu Platne kartice, važećom u vrijeme obračuna, javno dostupnom u prostorijama i Internet stranici Banke u Informativnim listovima.

Imajući u vidu specifičnost Sistema plaćanja putem platnih kartica, smetnje koje mogu uzrokovati sistemi komunikacija i činjenicu da se kliring i poravnanje ne vrše u toku istog bankarskog dana, Kartične transakcije i Troškovi mogu uzrokovati nedozvoljeno prekoračenje na Kartičnom računu. Nedozvoljeno prekoračenje predstavlja ukupno negativno stanje na Kartičnom računu nastalo knjiženjem izvršenih Kartičnih transakcija i pripadajućih Troškova, koje prelaze nivo Raspoloživog stanja i/ili Kreditnog limita (na primjer: ukoliko Prodajno mjesto zbog tehničkih smetnji dva puta izvrši Kartičnu transakciju i pošalje na naplatu, a na Kartičnom računu je iznos Raspoloživih sredstava samo za jednu transakciju ili ukoliko u momentu podizanja gotovine sa bankomata drugih banaka na Kartičnom računu postoji dovoljno Raspoloživih sredstava samo za iznos transakcije ali ne i za pripadajuće Troškove).

U slučaju nedozvoljenog prekoračenja na Kartičnom računu, Korisnik je dužan odmah po saznanju uplatiti iznos nedozvoljenog prekoračenja. U suprotnom, Banka Korisniku zaračunava zateznu kamatu u skladu sa zakonom i potpisanim Ugovorom. Obavještenje o iznosu nedozvoljenog prekoračenja i dospjele obaveze Banka dostavlja Korisniku putem telefonskog poziva, elektronskih servisa i mjesečnog Izvoda. U slučaju da Korisnik ne uplati iznos nedozvoljenog prekoračenja (dospjele obaveze) Banka Korisniku dostavlja pisanu Opomenu za izmirenje dugovanja.

Nedozvoljeno prekoračenje na Kartičnom računu Banka može naplatiti sa svih drugih računa Korisnika u Banci.

### 2.4. Obavještenje Korisnika kartice o platnim transakcijama – Izvod

U zavisnosti od odabranog načina dostave izvoda u Zahtjevu, Banka će pripremati i dostavljati Korisnicima kartica/Nosiocima Izvod po Kartičnom računu: putem e-maila, u prostorijama Banke ili putem pošte.

Korisnik Kartice/Nosilac je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci, a Banka garantuje njihovu tajnost. Korisnik kartice/Nosilac obavezan je osigurati ažurne i istinite podatke, uključujući adresu, broj telefona, te e-mail ukoliko isti koristi, koji omogućavaju Banci da pravovremeno kontaktira Korisnika/Nosioca, radi sigurnosti kartičnog poslovanja, te međusobne komunikacije i dostavljanja obavještenja/izvoda vezanih za izvršenje ugovornog odnosa. Povreda ove obaveze smatra se razlogom za raskid ugovornog odnosa, kao i svih drugih odnosa koje Korisnik/Nosilac ima s Bankom, bez potrebe ostavljanja dodatnog roka za njeno ispunjenje. Sve Troškove nastale zbog neblagovremenog dostavljanja podataka, snosi Korisnik kartice/Nosilac.

Ukoliko se izvod poslat putem pošte ili e-mail adrese vrati u Banku, zbog nemogućnosti uručjenja Korisniku kartice iz bilo kojeg razloga, Banka zadržava pravo da prestane slati izvode, sve dok se Korisnik/Nosilac ne obrati Banci pisanim zahtjevom, uz koji će navesti važeću adresu, na koju želi da se izvodi dostavljaju.

### 2.5. Ograničenja korišćenja Platne kartice/blokiranje Platne kartice

Banka zadržava pravo da, privremeno ili trajno blokira Karticu korisnika iz sljedećih razloga:

- zbog sigurnosti Kartice kao platnog instrumenta, pa čak i u situacijama kada Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika na posljednje brojeve telefona, faksa, adresu i/ili e-mail, dostavljene Banci u skladu sa tačkom 2.4.;
- u slučaju sumnje na neovlašćeno korišćenje Kartice, uključujući i njeno korišćenje koje je u suprotnosti sa odredbama ugovora zaključenog između Banke i Korisnika kartice, Opštim uslovima, Posebnim uslovima i zakonskim odredbama koje regulišu ovu oblast;
- U slučaju značajnog povećanja rizika za Banku od strane Korisnika kartice, odnosno ukoliko Osnovni korisnik/Nosilac, koji je odgovoran za plaćanje Transakcija i Troškova koji terete Karticu, neće moći ispuniti svoju obaveznu plaćanja prema Banci.

Banka će neposredno prije blokiranja računa, ukoliko je to moguće, obavijestiti Korisnika/Nosioca o namjeri i o razlozima za blokiranje Kartice putem telefona, pozivom na posljednji broj, koji je Korisnik/Nosilac dostavio Banci radi kontakta.

Banka će obavijestiti Korisnika kartice/Nosioca o svakoj blokadi/deblokadi Platne kartice zbog navedenih razloga ili bilo kojih drugih razloga koji uzrokuju blokiranje/deblokiranje Platne kartice i to putem SMS poruke ili e-mail-a.

U cilju smanjenja rizika od zloupotreba platnih kartica Banka je onemogućila korišćenje kartica u određenim zemljama. Korisnik kartice može podnijeti Zahtjev za odobrenje korišćenja platnih kartica u zemljama koje se nalaze na Listi zemalja u kojima je omogućeno korišćenje platnih kartica sa i bez ograničenja, u kojem se navodi vremenski period za korišćenje kartice/a. Korisnik kartice preuzima svu odgovornost i rizik za sve transakcije nastale u zemlji za koju je omogućio korišćenje platne kartice.

Lista zemalja u kojima je omogućeno korišćenje platnih kartica sa i bez ograničenja, kao i Zahtjev za odobrenje korišćenja platnih kartica u zemljama sa Liste se nalazi na Internet stranici Banke.

Zemlje u kojima je onemogućeno korišćenje platnih kartica se mogu mijenjati, u zavisnosti od stepena rizika, a Korisnik prije putovanja u navedene zemlje provjerava važeću Listu i, u slučaju potrebe, podnosi Zahtjev. Zahtjev se realizuje po prijemu, a najkasnije prvi radni dan, ukoliko je Zahtjev primljen van radnog vremena Banke.

Potpisan Zahtjev se može dostaviti:

- lično, u bilo koju poslovnicu Banke,
- elektronskim putem, isključivo sa posljednje registrovane e-mail adrese Korisnika u Banci,

- putem faksa na broj 051/217-087.

Ukoliko se Zahtjev dostavlja elektronskim putem (e-mail), validan je Zahtjev koji je potpisan i skeniran. U suprotnom, Korisnik je obavezan dostaviti Banci potpisan primjerak prije početka vremenskog perioda korišćenja Kartice u navedenoj zemlji sa Liste.

## 2.6. Vraćanje– prestanak važenja Platne kartice

Kartica prestaje da važi :

- kada Korisnik kartice (Osnovni korisnik)/Nosilac vrati Platnu karticu Banci;Korisnik kartice može u bilo koje vrijeme, a najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja Platne kartice, vratiti karticu, uz pisani zahtjev za poništavanje kartice, a u slučaju kada se radi o korisniku Osnovne kartice/Nosiocu, tada moraju biti vraćene i sve Dodatne kartice, pri čemu sve nastale obaveze ostaju na snazi do njihovog ispunjena;
- kada Banka odluči da ne reizda ili zamijeni inicijalnu Platnu karticu;
- u slučaju smrti Osnovnog korisnika, kada prestaju da važe Osnovna i Dodatne kartice;
- u slučaju otkaza, raskida ili prestanka Ugovora o računu ili izdavanju Platne kartice.

U slučaju prestanka važenja Platne kartice, prestaje pravo na njeno korišćenje. Korisnik kartice je dužan prerezati Platnu karticu odmah vratiti u sjedište Banke ili u nablizu poslovnicu. Svako korišćenje Kartice nakon prestanka važenja, smatraće se neovlašćenim korišćenjem Kartice, te predstavlja namjernu zloupotrebu od strane Korisnika/Nosioca.

Banka zadržava pravo da uništi sve Platne kartice, koje nisu preuzete od strane Korisnika/Nosioca, u roku od tri mjeseca od datuma odobravanja Zahtjeva za izdavanje kartice.

## 2.7. POS terminali Banke

POS terminali koji se instaliraju kod Komitenta služe za plaćanje roba i usluga sa Platnim karticama. Komitent pravno lice ili samostalni preduzetnik podnosi Zahtjev za instalaciju/deinstalaciju POS terminala na osnovu kojeg se vrši analiza Komitenta, te se predlažu tarife za obavljanje Transakcija na POS terminalu. Ukoliko se prihvate uslovi Ugovora isti se potpisuje i pristupa se organizovanju instaliranja POS terminala na Prodajnim mjestima Komitenta. Komitent je dužan da obezbijedi neophodne uslove za rad POS terminala, u zavisnosti od tipa terminala (dovod električne energije, ispravnu analognu telefonsku liniju, trake za štampač terminala, internet vezu). Prava i obaveze Komitenta i Banke po osnovu poslovanja sa POS terminalima se definišu posebnim ugovorom i pripadajućim uputstvima.

Banka ustupa POS terminal Komitentu na korišćenje, u skladu sa ugovorom i pripadajućim uputstvima, a Komitent je obavezan da vodi računa o POS terminalu u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju sprečavanja oštećenja izazvanih ljudskim faktorom ili neodgovornim ponašanjem zaposlenih radnika.

Komitent je saglasan da Kartična organizacija zadržava pravo da kontaktira Komitenta i direktno sprovede kontrolu na licu mjesta, u bilo koje vrijeme, što je u skladu sa pravilima Kartičnih organizacija. Kartične organizacije zadržavaju pravo da trajno isključe Komitenta iz mreže prihvata platnih kartica u svim situacijama kada se analizom utvrdi da je Komitent obavljao djelatnost suprotno odredbama Ugovora, propisanim standardima i zakonskim odredbama koje regulišu obavljanje finansijskih transakcija i sprečavanja pranja novca.

## 3. Elektronski servisi

### 3.1. Vrste servisa

#### 3.1.1. NLB Klik

NLB Klik omogućava Korisniku -fizičkom licu, slanje naloga elektronskim putem, slanjem elektronskog naloga platnog prometa u zemlji i inostranstvu, kao i razmjenu podataka i dokumenata između Banke i Korisnika, 24 časa dnevno, 7 dana u nedjelji. Korisnik koristi NLB Klik servis preko jednog od portala: e- Click ili Halcom.

#### e-Click

Kako bi pristupio Portalu e-Click, Banka Korisniku dodjeljuje korisničko ime i lozinku. Korisniku je dato na raspolaganje Korisničko uputstvo u okviru aplikacije e-Click, kao i na zvaničnoj Internet stranici Banke [www.nlbl.com](http://www.nlbl.com).

Računi koje Korisnik naknadno otvori u Banci se automatski uključuju u e-Click servis.

Korišćenjem e-Click servisa Korisniku je omogućen:

- uvid u stanje i promjene na računu, u domaćem i deviznom platnom prometu,
- pregled prometa i stanja po kartičnim, depozitnim i kreditnim računima,
- pregled i štampa izvoda, slanje zahtjeva Banci za dostavljanje izvoda, kao i slanje i primanje poruka, upita i obavještenja,
- izvršavanje elektronskih platnih naloga sa tekućim i datumom izvršenja unaprijed,
- kupovina, prodaja i konverzija valuta u skladu sa Internom kursnom listom Banke,
- interne prenose između računa Korisnika u Banci,
- prijem i slanje novca putem Western Union-a.

Potpisivanje elektronskih platnih naloga (internih/eksternih), zahtjeva za izvode i poruka koje Korisnik dostavlja Banci putem e-Click servisa vrši se uz korišćenje digitalnog elektronskog certifikata, koji izdaje Banka na CD-u ili USB smart tokenu, ili putem jednokratne lozinke (OTP- One Time Password) koje se u Banci generiše na zahtjev Korisnika fizičkog lica i istom dostavlja putem SMS poruke na broj mobilnog telefona Korisnika koji je naveo u Zahtjevu. Jedna jednokratna lozinka (OTP) se može upotrijebiti samo za jedno potpisivanje transakcija (jedne ili više istovremeno obilježanih označenih transakcija za potpisivanje) u vremenskom roku navedenom u SMS poruci koja sadrži jednokratnu lozinku.

Korisnik može sam da vrši elektronsko potpisivanje ili da za to ovlasti drugo fizičko lice.



## Halcom

Kako bi pristupio Portalu Halcom, Korisniku se dodjeljuje korisničko ime i lozinka. Korisniku je dato na raspolaganje Korisničko uputstvo na zvaničnoj Internet stranici Banke [www.nlbl.com](http://www.nlbl.com) i u prostorijama Banke.

Korišćenjem Halcom servisa Korisniku je omogućen:

- uvid u stanje i promjene na računu u domaćem platnom prometu,
- slanje i primanje upita i obavještenja,
- registracija primaoca uplata izvršenih putem elektronskih platnih naloga,
- izvršavanje elektronskih platnih naloga sa tekućim i datumom izvršenja unaprijed.

Korisnik je obavezan podnijeti zahtjev Banci za registraciju svakog računa u korist kojeg vrši plaćanja. Korisnik može izvršiti plaćanje putem Halcom servisa samo u korist računa koje je Banka odobrila na bazi zahtjeva.Korisnika.

Elektronsko potpisivanje platnih naloga se može vršiti i korišćenjem certifikata koji izdaje Halcom d.o.o putem pametne kartice i čitača.

### 3.1.2. NLB Proklik

NLB Proklik omogućava Korisniku pravnom licu ili samostalnom preduzetniku elektronsku razmjenu informacija između Banke i Korisnika, kao plaćanja elektronskim putem, slanjem elektronskog naloga platnog prometa u zemlji i inostranstvu 24 časa dnevno, 7 dana u nedjelji, u okviru jednog od dva portala elektronskog bankarstva: e-Click ili Halcom.

#### e-Click

e-Click elektronsko bankarstvo omogućava Korisniku:

- pristup portalu uz korišćenje korisničkog imena i lozinke,
- uvid u stanje i promjene na računu, pregled i štampu izvoda,
- izvršavanje platnih naloga sa tekućim i datumom izvršenja unaprijed u domaćem i deviznom platnom prometu,
- pojedinačno i kolektivno elektronsko potpisivanje platnih naloga uz korišćenje digitalnog elektronskog certifikata koji izdaje Banka,
- kupovinu, prodaju i konverziju valuta,
- pripremu i dostavljanje na izvršenje platnih spiskova,
- preglede prometa i stanja po računima Korisnika u Banci,
- interne prenose između računa Korisnika u Banci,
- slanje i primanje upita i obavještenja elektronskim putem.

#### Halcom

Halcom elektronsko bankarstvo može biti u jednokorisničkoj i višekorisničkoj verziji, koje omogućava Korisniku:

- pristup portalu uz korišćenje certifikata na pametnoj kartici,
- uvid u stanje i promjene na računu,
- pregled i štampu izvoda, izvršavanje platnih naloga sa tekućim i datumom izvršenja unaprijed, u domaćem i deviznom platnom prometu,
- pojedinačno i kolektivno elektronsko potpisivanje platnih naloga uz korišćenje digitalnog elektronskog certifikata koji izdaje Halcom d.o.o.,
- slanje i primanje upita i obavještenja elektronskim putem.

### 3.1.3. NLB mKlik

Mobilno bankarstvo mKlik Korisniku omogućava:

- uvid u stanje i promjene na računu, u domaćem platnom prometu,
- pregled prometa i stanja po svim otvorenim računima Korisnika u Banci,
- izvršavanje elektronskih platnih naloga po nalogu Korisnika,
- interne prenose između računa Korisnika u Banci,
- konverzije valuta
- upravljanje plaćanjem Karticama u CNP okruženju i privremenu blokadu kartice.

Za korišćenje mKlik potrebno je da Korisnik posjeduje odgovarajući mobilni uređaj, koji ispunjava neophodne tehničke i telekomunikacione uslove propisane Posebnim uslovima. Korisnik na mobilni uređaj instalira aplikaciju koju preuzima sa Google play-a (Android uređaji) ili Apple Store-a (iOS uređaji). Aktiviranje mKlik Korisnik vrši pokretanjem aplikacije na mobilnom uređaju, a po prijemu podataka za aktiviranje. Podaci za aktiviranje se dostavljaju u skladu sa Ugovorom između Korisnika i Banke i važe najduže sedam dana od dana prijema. Ako Korisnik ne izvrši aktiviranje mKlik u navedenom roku, potrebno je da od Banke zatraži nove podatke za aktiviranje. Aktiviranje mKlik se vrši pri prvom pokretanju aplikacije, pri čemu Korisnik samostalno kreira korisničko ime i PIN kod, koje će ubuduće koristiti za pristup mKlik-u.

Potpisivanje elektronskih platnih naloga u korist drugih povjerilaca, koje Korisnik dostavlja Banci putem mKlik servisa vrši se PIN kodom.

Ispostavljanje platnih naloga i naloga internog prenosa omogućeno je Komitentu do visine Raspoloživih sredstava na računu, a u skladu sa dnevnim limitima za obavljanje transakcija navedenih u Informativnom listu Uslovi korišćenja mobilnog bankarstva mKlik za fizička lica.

Svako korišćenje sredstava u iznosu većem od Raspoloživih sredstava, smatraće se nedozvoljenim prekoračenjem i Korisnik je dužan da ih nadoknadi, u suprotnom Banka ima pravo da obračuna zateznu kamatu u skladu sa Zakonom o visini zatezne kamate.

### 3.1.4. NLB SMS i SMS Plus servis

NLB SMS i NLB SMS Plus servisi omogućavaju Korisniku da vrši elektronsko plaćanje i razmjenu podataka sa Bankom, 24 časa dnevno, 7 dana u nedjelji. Korisnik koristi NLB SMS i SMS Plus servis preko ličnog mobilnog telefona, putem SMS poruke. Servis se odobrava Korisniku nakon podnošenja Zahtjeva.



## **NLB SMS**

Korisničko uputstvo za SMS servis dostupno je Korisniku na internet stranici Banke: [www.nlbl.com](http://www.nlbl.com), kao i u poslovnim prostorijama Banke.

Korišćenjem **NLB SMS** servisa Korisniku je omogućeno da primi obavještenje putem SMS poruke o:

- stanju na računu u određeno vrijeme ili po knjiženju promjene stanja na računu, u domaćem platnom prometu,
- knjiženim transakcijama (prilivima i/ili odlivima) po računu, u domaćem platnom prometu, za sve iznose ili za iznos preko određenog iznosa,
- transakcijama nastalim korišćenjem debitne i/ili do dvije kreditne kartice, u momentu korišćenja kartice,
- prilivima na devizni račun za sve iznose ili za iznose preko određenog limita,
- isteku kredita po transakcionom računu ili isteka kartice,
- minimalno dospjelom iznosu koji Banka zahtijeva da se uplati po kreditnoj kartici,
- obavještenjima opšteg karaktera ili obavještenjima koja su vezana za Korisnikov poslovni odnos sa Bankom,
- kursu određene valute.

Korišćenjem SMS servisa Korisnik ima mogućnost upravljanja plaćanjem karticama u CNP okruženju.

## **NLB SMS Plus**

Banka dodjeljuje Korisniku evidencioni broj, neophodan za obavljanje platnih transakcija putem SMS Plus servisa.

Korisničko uputstvo za SMS Plus servis dostupno je Korisniku na Internet stranici Banke: [www.nlbl.com](http://www.nlbl.com), kao i u poslovnim prostorijama Banke.

Korišćenjem NLB SMS Plus servisa Korisniku je omogućeno:

- slanje upita (o evidencionom broju, raspoloživom stanju transakcionog računa, raspoloživom stanju KM avista štednje, raspoloživom stanju deviznog računa, o stanju kredita-maksimalno za dva registrovana kreditna računa, do dvije registrovane kreditne kartice),
- elektronski prenos sredstava između računa Korisnika (prenos sa transakcionog računa na račun štednje po viđenju i obrnuto, konverziju EUR u KM ili KM u EUR, interne prenose na do dva registrovana kreditna računa ili do dvije registrovane kreditne kartice),
- elektronski prenos sredstava, na unaprijed definisane račune.

Banka će sa Korisnikovog računa, izvršiti svaki platni nalog u iznosu koji je Korisnik dostavio u poruci sa naredbom za SMS plaćanje, ukoliko na računu ima dovoljno Raspoloživih sredstava.

Korisnik će odmah obavijestiti Banku o svim nepravilnostima u korišćenju ili zloupotrebi SMS servisa ili SMS Plus servisa.

### **3.1.5. NLB WEB info servis**

NLB WEB Info servis omogućava Korisniku:

- uvid u stanje na svim računima Korisnika u Banci,
- pregled finansijske kartice prometa za tekuću i prethodnu godinu i izvoda,
- upravljanje mogućnošću plaćanja karticama u CNP okruženju.

Korisnik pristupa NLB WEB info servisu preko Portala NLB WEB info na zvaničnoj Internet stranici Banke [www.nlbl.com](http://www.nlbl.com). Kako bi pristupio Portalu NLB WEB info Banka Korisniku dodjeljuje korisničko ime i lozinku. Korisniku je dato na raspolaganje Korisničko uputstvo u okviru aplikacije NLB WEB info, kao i na zvaničnoj Internet stranici Banke.

### **3.2. Podnošenje zahtjeva**

Korisnik se opredjeljuje za korišćenje jednog ili više E-servisa podnošenjem Banci pravilno popunjenih Pristupnih obrazaca. Pristupne obrasce potpisuje Korisnik svojeručno u prostorijama Banke.

Korisnik se na Pristupnim obrascima opredjeljuje za vrstu E-servisa, nivo usluga koje će koristiti od ponuđenih za svaki pojedinačni E-servis i popunjava potrebne obrasce za izdavanje digitalnog sertifikata - ukoliko je on potreban za pristup E-servisu i/ili potpisivanju platnih transakcija.

Za korišćenje mKlik elektronskog servisa Banka sa Korisnikom zaključuje Ugovor o korišćenju mKlik mobilnog bankarstva. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci, a Banka garantuje njihovu tajnost. Korisnik je obavezan pravovremeno osigurati ažurne i istinite podatke, uključujući adresu, broj telefona, te e-mail ukoliko isti koristi, koji omogućavaju Banci da pravovremeno kontaktira Korisnika, radi sigurnosti korišćenja elektronskih servisa, te komuniciranja i dostavljanja obavještenja/izvoda vezanih za izvršenje ugovornog odnosa.

U slučaju prihvatanja usluga o korišćenju elektronskih servisa i Elektronskih instrumenata plaćanja, Korisnik i Banka su saglasni da prihvataju, slobodno izraženom voljom, elektronsku razmjenu podataka i elektronske dokumente, njihovu validnost i neporecivost.

### **3.3. Davanje/ izmjena ovlaštenja za korišćenje E-servisa**

Korisnik pravno lice može da ovlasti jedno ili više lica za upotrebu E-servisa.

Ovlaštenje može biti djelimično, odnosno za korišćenje pojedinog E-servisa po svim dozvoljenim funkcionalnostima ili samo za neku od dozvoljenih funkcionalnosti (pregled stanja i promjena, unos elektronskog naloga na teret računa ili potpisivanje pripremljenih naloga). Korisnik fizičko lice može da ovlasti potpuno ili djelimično drugo fizičko lice za pregled stanja i promjena,

unos elektronskog naloga na teret računa ili potpisivanje pripremljenih naloga, pri čemu se drugom licu otvara poseban portal ili dodaju ovlaštenja na postojećem portalu ovlaštenog fizičkog lica.

Korisnik u toku korišćenja E-servisa može da izvrši promjenu, dopunu dodavanjem ili oduzimanje datih ovlaštenja. Ovlaštenje se daje u Banci popunjavanjem obrazaca za davanje/dopunu/izmjenu ovlaštenja, za pojedinu vrstu E-servisa. Banka nije odgovorna za transakcije ili uvid u stanje na računima Korisnika ukoliko Korisnik nije pravovremeno dostavio zahtjev za oduzimanje ovlaštenja.

### 3.4. Odobranje korišćenja E-servisa

Banka odobrava E-servis Korisniku koji ima otvoren račun u Banci, poslije izvršene provjere podnesenih Pristupnih obrazaca i izvršene identifikacije Komitenta.

Korisnik svojim potpisom na Pristupnim obrascima potvrđuje da je upoznat i da prihvata Opšte i Posebne uslove poslovanja. Banka može Korisniku da ne odobri korišćenje E-servisa i nema obavezu da obrazlaže svoju odluku.

### 3.5. Sigurnosni paket i potrebni tehnički uslovi

Banka obezbjeđuje sigurnosni pristupni paket koji se za pojedini E-Servis sastoji od:

- **e-Click**- korisničkog imena i lozinke za pristup portalu elektronskog bankarstva i digitalnog elektronskog sertifikata na CD ili USB smart tokenu, koji služi za elektronsko digitalno potpisivanje platnih transakcija. Korisniku se korisničko ime uručuje u prostorijama Banke, a lozinka se dostavlja na e-mail;
- **Halcom**- korisničkog imena i lozinke i digitalnog sertifikata na smart kartici ili USB tokenu i PIN kod za pristup portalu elektronskog bankarstva. Halcom d.o.o. dostavlja Korisniku korisničko ime putem e-maila, a lozinku / smart karticu / USB token/ PIN kod poštom na adresu Korisnika. Ako Korisnik ima E-servis kao fizičko lice i ovlašten je za rad sa računima pravnog lica koristi jedana digitalni sertifikat,
- **NLB mKlik** –aktivacionog koda za pokretanje aplikacije mobilnog bankarstva i PIN koda za pristup aplikaciji i potpisivanju platnih transakcija.

Korisnik je dužan da obezbijedi tehničke uslove za korišćenje E-servisa, što podrazumijeva za:

- **e-Click**: računar povezan na Internet, instaliran neki od preporučenih Internet pretraživača (Google Chrom ili Mozilla Firefox), kao i instaliranu Java aplikaciju; Banka uz sigurnosni paket uručuje Korisniku i Uputstvo za instaliranje Internet pretraživača i Java aplikacije,
- **Halcom**: računar povezan na Internet sa instaliranim internet pretraživačem Microsoft Internet Explorer 6 ili noviji i instaliranim Adobe Acrobat Reader verzije 5.0 ili noviji,
- **SMS i SMS PLUS servis**: mobilni telefon sa mogućnošću slanja i primanja SMS poruka,
- **NLB WEB INFO**: računar ili tablet povezan na Internet sa instaliranim internet pretraživačem,
- **mKlik** : mobilni uređaj koji posjeduje operativni sistem Android OS (verzija 2,3 ili više) ili Apple iOS (verzija 5 ili više) i da isti mobilni uređaj obezbijedi pristup internetu. Za korišćenje aplikacije mKlik potrebna je internet konekcija (WiFi ili mreža mobilnog internet a 3G/4G), koje Korisnik obezbjeđuje putem drugih pružaoca usluga (mobilni i internet provajderi), a na čiji kvalitet i troškove Banka nema uticaja.

### 3.6. Obaveze Korisnika

Korisnik je obavezan da E-servis upotrebljava u skladu sa Opštim i Posebnim uslovima kao i korisničkim uputstvima za svaki pojedini E-servis.

Korisnik je obavezan da će čuvati parametre sigurnosnog pristupa i da ih neće saopštiti/učiniti dostupnim drugim licima (uključujući službena lica ili službenike Banke) u suprotnom je odgovoran je za sve finansijske posljedice. Korisnik se obavezuje da odmah i bez odlaganja obavijesti Banku lično ili putem telefona na broj: +387 51 245-561 ili +387 51 245-570 ili e-mail-om: nlbklik@nlbbl.com u slučaju: gubitka ili krađe parametara sigurnosnog pristupa, medijuma sa digitalnim sertifikatom, mobilnog uređaja koji koristi za SMS ili mKlik, nepravilnosti u upotrebi E-servisa, zloupotrebe E-servisa.

Korisnik je obavezan da obavijestiti Banku u slučaju promjene ličnih podataka navedenih u Zahtjevu za odobranje korišćenja elektronskog servisa, Ugovoru ili pristupnim obrascima (e-mail, broj mobilnog telefona). U suprotnom Banka ne snosi odgovornost za SMS poruke isporučene na broj koji je u evidenciji Banke (poruka sa OTP, poruka sa aktivacionim kodom za aktiviranje mKlik, poruke o vremenu trajanja slobodnog korištenja platnih kartica u CNP okruženju) i email poruke isporučene na e-mail koji je u evidenciji Banke (e-mail poruka sa inicijalnom ili restartovanom lozinkom za e-Click i Webinfo, e-mail poruka sa aktivacionim kodom za aktiviranje mKlik).

Kao vrijeme slanja SMS poruke uzima se vrijeme kada je poruka otpremljena iz informacionog sistema Banke. Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja nije nastala njenom krivicom.

Korisnik može ispostavljati elektronske naloge do visine Raspoloživih sredstava na računu i snosi punu odgovornost za realizaciju transakcija ispostavljenih elektronskim putem. Korisnik je saglasan da Banka ne snosi odgovornost za transakcije nastale posredstvom servisa elektronskih plaćanja, a koje su nastupile kao rezultat zloupotrebe elektronskog servisa.

Korisnik se obavezuje da putem E-servisa neće obavljati transakcije za koje mu je neophodna određena dokumentacija, u skladu sa odredbama Zakona o deviznom poslovanju. Korisnik se obavezuje da neće putem E-servisa obavljati transakcije koje su u suprotnosti sa odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i ostalim zakonskim propisima iz ove oblasti. Sve elektronske poruke između Banke i Korisnika, posredovane elektronskim putem podrazumijevaju se za Banku i Korisnika kao vjerodostojne, autentične i neopozive.

Korisnik je bezuslovno saglasan da Banka može prosljediti poslovne informacije i lične podatke trećoj strani u zemlji i inostranstvu na osnovu zakonskih propisa, vlasničkih i ugovornih odnosa ili ispunjavanja ugovorenih obaveza sa Komitentom, a u svim drugim slučajevima Banka ih neće objavljivati, saopštavati niti prosljedivati trećoj strani. Korisnik je saglasan i ovlašćuje

Banku da može provjeravati i prikupljati njegove lične podatke, lične podatke njegovih ovlašćenih lica, jemaca i drugih povezanih lica iz matičnih registara državnih i drugih institucija, kao što su Centralna banka BiH (Centralni registar računa, Centralni registar kredita, itd.), Agencija za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka BiH kao i trećih lica na osnovu zakona ili zaključenog pravnog posla na osnovu kojih joj je omogućeno posredovanje takvih podataka. Komitent je saglasan da mu Banka šalje poštom ili elektronskim putem sva obavještenja vezana za poslovni odnos ili ga direktnim marketingom obavještava o svojim novim uslugama i proizvodima, a zadržava pravo da povuče saglasnost za navedeno. Lični podaci i informacije se obrađuju samo u vremenskom periodu koji je neophodan za ispunjenje svrhe za koju su podaci prikupljeni i roku zakonske i poslovne obaveze njihovog arhiviranja, nakon čega se uništavaju.

### **3.7. Obaveze Banke**

Banka se obavezuje da će Korisniku izvršiti pravilno ispunjene i primljene elektronske platne naloge u skladu sa vremenskim rokovima i provizijama i naknadama navedenim u odgovarajućim informativnim listovima.

Po prijemu platnih naloga Banka će obavijestiti Komitenta o izvršenju ili neizvršenju platnog naloga dostavljajući informacije o statusu naloga u elektronskoj banci.

Digitalni certifikat za e-Click se izdaje Korisniku na period od 2 godine, a za Halcom elektronsko bankarstvo na period od 3 godine. Banka se obavezuje da će obavijestiti Korisnika o isteku sertifikata za e-Click, a Halcom o isteku sertifikata za Halcom. Banka će Korisniku po isteku vremenskog perioda na koji je izdat digitalni certifikat obezbijediti obnavljanje istog, na zahtjev Korisnika.

Banka se obavezuje da će Korisniku dostavljati korisničko ime i lozinku putem različitih kanala Elektronskih servisa (e-mail ili SMS poruka).

Banka nije u obavezi da Korisniku uz medijum dostavi i uređaj za korišćenje medijuma.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju da Korisnik ne može da koristi E-servis zbog više sile i okolnosti koje Banka nije izazvala i na koje Banka ne može da utiče.

Banka ne snosi bilo kakvu odgovornost u vezi sa funkcionisanjem Korisnikovog kompjuterskog sistema ili prenosom informacija. Banka će u skladu sa svojom poslovnom politikom osigurati maksimalnu povjerljivost informacija i transakcija povjerenih od strane Korisnika. Banka neće snositi odgovornost za bilo kakvu štetu koja nastane ili može nastati, Korisniku E-servisa, ukoliko dođe do otkrivanja informacija, njihove zloupotrebe, osim ukoliko ova radnja nije prouzrokovana greškom Banke ili njenih službenika. Banka je obavezna da ne prihvati transakcije za čije izvršenje je neophodno podnošenje odgovarajuće dokumentacije, u skladu sa zakonskim odredbama.

### **3.8. Provizije i naknade**

Korisnik za korišćenje usluga E-servisa i vršenje elektronskih platnih transakcija Banci plaća provizije i naknade, u skladu sa Ugovorom o vođenju transakcionog računa i pružanju usluga, Informativnim listovima za fizička lica za transakcione račune u domaćoj i stranoj valuti, Informativnim listom Uslovi korišćenja mobilnog bankarstva mKlik za fizička lica i Informativnim listom za Otvaranje i vođenje transakcionih računa u domaćoj i stranoj valuti i pružanje usluga za pravna lica i preduzetnike.

Banka će Korisniku naplatiti svaku ponovnu izradu digitalnog sertifikata, bilo da je posljedica isteka vremenskog trajanja sertifikata ili gubitka/krađe, a u skladu sa Tarifama Banke.

Ukoliko Korisnik u toku korištenja E-servisa nije izvršio produženje isteklog digitalnog sertifikata koji koristi za pristup i potpisivanje transakcija u E-servisu, E-servis će biti i dalje aktivan sve dok Korisnik ne izvrši otkaz korištenja E-servisa. Za sve vrijeme dok je servis aktivan Banka će vršiti redovan obračun mjesečnih i ostalih naknada i provizija u skladu sa važećim Informativnim listom za otvaranje i vođenje transakcionih računa fizičkih lica u domaćoj valuti i Informativnim listom za Otvaranje i vođenje transakcionih računa u domaćoj i stranoj valuti i pružanje usluga za pravna lica i preduzetnike.

Banka za visinu naknade tereti Korisnikov transakcioni račun. Ukoliko na računu nema sredstava, Korisnik je saglasan da Banka bez posebne najave izvrši naplatu naknada i provizija sa svih raspoloživih računa Korisnika u Banci.

U slučaju da Korisnik ne izvrši plaćanje obračunatih provizija i naknada u roku od mjesec dana od dana obračuna ili se naplata ne može izvršiti sa ostalih računa Komitenta, Banka će privremeno blokirati upotrebu E-Servisa do izmirenja dospjelih naknada.

### **3.9. Otkaz korišćenja i ukidanje ovlašćenja za korišćenje E-servisa**

Korisnik može otkazati korišćenje E-servisa uz podnošenje pisanog zahtjeva, svojeručno potpisanog.

Banka može privremeno blokirati ili ukinuti ovlašćenje za korišćenje E-servisa Korisniku:

- zbog sigurnosti elektronskog servisa, čak i u situacijama kada Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika na posljednje brojeve telefona, faksa, adresu i/ili e-mail, dostavljene Banci u skladu sa tačkom 3.2.
- u slučaju sumnje na neovlašćeno korišćenje servisa, kao i neovlašćen pristup elementima sigurnosnog paketa, koje je u suprotnosti sa odredbama ugovora zaključenog između Banke i Korisnika, Opštim uslovima, Posebnim uslovima i zakonskim odredbama koje regulišu ovu oblast. U ovom slučaju Banka će odobriti ponovno korišćenje E-servisa poslije zamjene sigurnosnog paketa.
- u slučaju značajnog povećanja rizika za Banku od strane Korisnika, odnosno ukoliko Korisnik odgovoran za plaćanje troškova, neće moći ispuniti svoju obavezu plaćanja prema Banci.

Banka će neposredno prije blokiranja E-servisa, ukoliko je to moguće, obavijestiti Korisnika o namjeri i o razlozima za ukidanje ovlašćenja putem telefona pozivom na posljednji broj, koji je Korisnik dostavio Banci ili putem servisa radi kontakta.

## 4. Reklamacije

Korisnik je dužan da eventualne reklamacije po knjiženim transakcijama koje su ispostavljene putem elektronskih servisa ili korišćenjem Kartice dostavi Banci u pisanom obliku, najkasnije 8 dana od datuma prijema izvoda. Banka će na reklamaciju odgovoriti u roku od 10 radnih dana od dana prijema, na način za koji se Korisnik opredijelio u Zahtjevu za otvaranje računa ili posljednjim izmjenama adrese dostavljenim pisanim putem. Ukoliko Korisnik nije zadovoljan odgovorom ili ako smatra da se Banka ne pridržava zakonskih odredbi, Opštih uslova, Posebnih uslova, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog Ugovora, može podnijeti pisani prigovor, na adresu Milana Tepića br. 4, 78000 Banja Luka, ili na e-mail: [helpdesk@nlbbl.com](mailto:helpdesk@nlbbl.com). Banka je dužna da dostavi odgovor Korisniku najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

Ukoliko Banka ne dostavi odgovor u roku navedenom u prethodnom stavu ili Korisnik nije zadovoljan odgovorom Banke, tada ima pravo da o tome pisanim putem obavijesti i uloži prigovor Ombudsmenu za bankarski sistem, koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske, na adresu Vase Pelagića br.11a, 78000 Banja Luka ili putem e-mail adresa: [office@abrs.ba](mailto:office@abrs.ba), [agbankrs@inecco.net](mailto:agbankrs@inecco.net).

Reklamacije koje nisu dostavljene u predviđenom roku Banka neće prihvatiti.

Banka savjetuje Korisniku kartice da sačuva sve kopije Potvrda o transakciji (slipove transakcija/račune) nastalih u toku jednog mjeseca, kako bi ih mogao uporediti sa podacima na mjesečnom izvodu. Bilo koja neusaglašenost iznosa, datuma nastanka, mjesta nastanka ili valute transakcije, koja se eventualno pojavi, mora biti prijavljena Banci u pisanoj formi, na bančinom obrascu, u skladu sa gore navedenim rokovima. Reklamacija transakcije i eventualnog Troška ne oslobađa korisnika od obaveze plaćanja navedne Transakcija i Troška, sve dok se analizom ne utvrdi da je reklamacija opravdana i da Korisnik ima pravo na povrat sredstava.

U slučaju kada je reklamacija opravdana, Banka će odobriti račun Korisnika za iznos reklamirane Transakcija i pripadajućeg Troška. U slučaju kada je reklamacija neopravdana, za troškove rješavanja reklamacija Banka će zadužiti Korisnika, u skladu sa važećim Informativnim listom.

Banka nije odgovorna za bilo kakva kašnjenja, kvalitet i troškove zbog uticaja Više sile, zastoja, kašnjenja i tehničkih smetnji na strani Procesora ili Kartičnih organizacija i drugih slučajeva predviđenih pozitivnim propisima, za koje ne postoji odgovornost Banke.

## 5. Primjena propisa i rješavanje sporova

Za sva pitanja i sporove koji nisu regulisani ugovorom koji se zaključuje između Banke i Korisnika, a kojim se reguliše izdavanje i korišćenje Elektronskih instrumenata plaćanja, Posebnim i Opštim uslovima i Informativnim listovima, primjenjuju se odredbe Zakona o bankama, Zakona o obligacionim odnosima, propisi o elektronskom dokumentu, poslovanju i potpisu, kao i druge zakonske odredbe koje regulišu ovu oblast poslovanja. Potpisom Zahtjeva za korišćenje Elektronskih instrumenata plaćanja, Korisnik potvrđuje da je upoznat sa Posebnim uslovima i Opštim uslovima, uključujući Informativni list (kamate i naknade važeće u vrijeme potpisa Zahtjeva), da su mu isti uručeni, da ih je pročitao i razumio, te da ih u cjelosti prihvata.

Banka će obezbijediti Korisniku da su Posebni uslovi, Opšti uslovi i Informativni listovi, kao i sve njihove izmjene i/ili dopune trajno dostupni na Internet stranici Banke [www.nlbbl.com](http://www.nlbbl.com) i/ili u poslovnim prostorijama Banke, pri čemu će se isti objavljivati najkasnije 15 dana prije početka primjene. Ukoliko Korisnik u roku od 15 dana od dana objavljivanja izmjena i/ili dopuna ne otkaže korišćenje Elektronskih instrumenata plaćanja, smatra se da je saglasan sa istim. U slučaju spora, Korisnik i Banka su saglasni da će međusobno priznavati vjerodostojnost, autentičnost i neopozivost elektronskih poruka na sudu.

Sva eventualno sporna pitanja Korisnik i Banka će nastojati riješiti sporazumno, u protivnom nadležan je Osnovni sud u Banjoj Luci.

Datum objavljivanja: 30.01.2016  
Datum početka važenja: 01.02.2016.